

## Conditions Générales de Ventes

### **L'ESPACE ACCUEIL :**

Il comprend l'emplacement pour la tente ou la caravane, le véhicule et l'accès aux infrastructures d'accueil et sanitaires.

Arrivée à partir de 14 h départ avant 12 h.

### **HEBERGEMENT LOCATIF :**

Les cases créoles et les mobil-homes se réservent du samedi ou dimanche à partir de 15 h au samedi ou dimanche avant 10 h.

Entièrement équipés, seul le nettoyage de l'habitat et les couchages sont à votre charge.

Néanmoins vous pourrez louer sur place draps et couvertures supplémentaires.

### **FORFAIT SAISONNIER :**

Il comprend la location d'un emplacement en forfait saisonnier.

### **PRESTATIONS HOTELIERES :**

Si elles vous intéressent, elles sont à retenir par écrit, au minimum 15 jours avant votre arrivée.

### **1- REGLEMENT DE SEJOUR :**

A réception de votre acompte, nous vous enverrons, dans la mesure des places disponibles, une confirmation de réservation. La location est définitive lorsque nous encaissons l'acompte.

**DÉLAI DE RÉTRACTATION :** en vertu de l'article L.121-20-4 du code de la consommation, l'ensemble des services et prestations proposées, n'est pas soumis au droit de rétractation prévu aux articles L.121-20 et suivants du code de la consommation. En conséquence, les prestations de service d'hébergement et de loisirs commandé sont exclusivement soumis aux conditions d'annulation ci-jointes.

**LE SOLDE de la facture de séjour est à régler dans les conditions suivantes :**

**ESPACE ACCUEIL : au plus tard 1 mois avant le début du séjour.**

- Si vous réservez plus de 1 mois avant votre arrivée, vous réglez un acompte de 25% du montant total de votre séjour.
- Si vous réservez moins de 1 mois avant votre arrivée, vous réglez la totalité du séjour.

**HEBERGEMENTS LOCATIFS : au plus tard 1 mois avant le début du séjour.**

- Si vous réservez plus de 1 mois avant votre arrivée, vous réglez un acompte de 25% du montant total de votre séjour.
- Si vous réservez moins de 1 mois avant votre arrivée, vous réglez la totalité du séjour.

**FORFAIT SAISONNIER : au plus tard le 1er juin, ou suivant planning contractuel.**

**ATTENTION :** Passé ces délais, si nous n'avons pas reçu votre règlement, nous considérons votre réservation comme annulée et les conditions d'annulation ci-après seront appliquées.

### **2 - ANNULATION DU FAIT DU CLIENT :**

**ESPACE ACCUEIL :**

- Plus de 1 mois avant votre date d'arrivée, la totalité de votre acompte sera retenu.
- Moins de 1 mois avant votre date d'arrivée, le montant total de votre séjour sera retenu.

**Un départ anticipé ou une arrivée retardée par rapport aux dates réservées ne donnera lieu à aucun remboursement.**

**HEBERGEMENTS LOCATIFS :**

- Plus de 1 mois avant votre date d'arrivée, la totalité de votre acompte sera retenu.
- Moins de 1 mois avant votre date d'arrivée, le montant total de votre séjour sera retenu.

**Un départ anticipé ou une arrivée retardée par rapport aux dates réservées ne donnera lieu à aucun remboursement.**

### **3 - ANNULATION DU FAIT DE SEN YAN :**

En cas d'annulation d'un séjour pour des raisons nous incombant, à l'exception de cas de force majeure nous conduisant à annuler pour des raisons de sécurité des participants, le client obtiendra le remboursement de toutes les sommes versées.

### **4 - NON PRESENTATION :**

Au delà de 24 h, sans nouvelles de votre arrivée, nous disposerons de votre espace accueil ou de votre habitat (cf. Conditions d'annulations).

### **4B ANNULATION COVID**

En cas d'annulation nous incombant si d'aventure le camping était contraint administrativement de ne pas accueillir de public, Le client obtiendra au choix : Soit un remboursement, Soit le déplacement sans frais de son séjour, Soit un avoir.

Une Garantie annulation facultative est proposée à 35 euros par semaine pour garantir le remboursement du séjour réservé, en cas de problèmes grave survenant entre la réservation et l'arrivée sur le camping et en cas de Covid-19 si le Client était dans l'incapacité d'accéder au camping, du fait de la fermeture des frontières, de la limitation administrative des déplacements, ou si un des participants au séjour était touché par la Covid-19, alors que le camping est autorisé à recevoir sa clientèle.

#### **5 - CAUTION :**

Pour les hébergements locatifs, une caution de 350 € (250 € + 100 €) vous sera demandée en début de séjour. Cette caution inclut le bris du matériel et la propreté du logement à votre départ. Elle vous sera restituée en fin de séjour, déduction faite, éventuellement du coût du matériel manquant, et en cas d'habitat malpropre, d'un forfait de 100 €. En dehors des heures d'ouverture de la réception, le forfait de 100 € sera obligatoirement encaissé.

#### **6 - ASSURANCES :**

Les clients bénéficient pendant leur séjour de la garantie de responsabilité civile de l'exploitant pour tous dommages corporels ou matériels dont nous aurions été reconnus responsables à leur égard.

A l'arrivée sur le camping, il appartient aux campeurs caravaniers de présenter une assurance en cours de validité, pour leur caravane, leur tente, et leur responsabilité civile.

#### **7- SURNOMBRE :**

Le nombre maximum de personnes sur un emplacement de camping est de 6 ; aucune sur occupation ne sera tolérée sans autorisation expresse de la Direction.

#### **8 – RECLAMATION - AVIS :**

En cas de réclamation concernant un dysfonctionnement dans notre établissement, les clients sont priés de trouver des solutions aux problèmes rencontrés dès leur survenue auprès des responsables.

Ces derniers gardent une équipe de ménage et une équipe technique sur place, leur permettant de palier tous types de problèmes sous 24H.

En cas de panne ne pouvant être réparée sous 24H, les responsables gardent en réserve des hébergements locatifs pouvant être mis à disposition.

Les réclamations sont enregistrées et nominatives. Elles font l'objet d'une main courante signée par les parties.

En cas de critique négative sur les réseaux internet et sociaux résultant d'une mauvaise foi notoire, d'un chantage en vue d'obtenir une réduction de prix, ou d'une simple envie de nuire gratuitement à l'établissement, la direction se réserve le droit de poursuivre en justice les contrevenants.

#### **8 – MEDIATION :**

En cas de réclamation, le client peut contacter le service réclamation du camping par courrier avec AR à l'adresse du camping. Le camping apportera une réponse au client dans un délai maximum de deux mois. A défaut de résolution amiable, si le différend persiste, sans préjudice d'intenter une action en justice, le Camping propose de faire appel au médiateur : Bayonne Médiation, 32 rue du Hameau, 64200 Biarritz, mail : [bayonnemediation.consommation@gmail.com](mailto:bayonnemediation.consommation@gmail.com)

#### **9- RGPD :**

Les informations recueillies sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par la SA MARISSOL VILLAGE TROPICAL SEN YAN pour la gestion de sa clientèle. Elles sont conservées et sont destinées uniquement à l'utilisation du camping Village Tropical Sen-Yan. Conformément à la loi « informatique et libertés », vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données personnelles vous concernant et les faire rectifier en contactant La Direction de SA Marissol, Village Tropical Sen-Yan [reception@sen-yan.com](mailto:reception@sen-yan.com)

#### **10- GARAGE MORT – OCCUPATION SANS TITRE:**

Il ne pourra être laissé de matériel non occupé sur le terrain, qu'après accord de la direction et seulement à l'emplacement indiqué. Cette prestation est payante, et son montant indiqué ci-dessous.

Tout emplacement occupé par une installation, sans qu'un contrat de location ne soit signé, ou qu'un contrat ne soit pas respecté, notamment en ce qui concerne les échéances et règlements prévus, il sera appliqué entre le 1er juillet et le 31 août, le tarif du garage mort suivant à raison de 40 € par jour pour les emplacements nus, 50 € par jour pour les emplacements équipés de l'électricité et 60 € par jour pour les emplacements grand confort (eau, électricité, égouts). En dehors de ces dates le tarif de 12 euros par jour sera appliqué quel que soit le type d'emplacement.

#### **11- DROIT A L'IMAGE:**

Lors de votre séjour sur notre site, vous êtes susceptibles d'être pris en photo ou filmé pour la conception et la réalisation de nos plaquettes publicitaires, sauf si vous signalez par écrit à la réception, dès votre arrivée, votre opposition à cette pratique.

#### **12- BAIGNADE ARTIFICIELLE:**

Notre Baignade artificielle d'accès gratuit, est un lieu naturel très fragile, et il se peut que lors de votre séjour, suite à un non-respect des consignes d'utilisation affichées, à un orage ou à de fortes chaleurs, l'eau se trouble et n'est plus conforme aux normes sanitaires exigées. La baignade est alors temporairement fermée le temps que l'eau se régénère et redevienne conforme. C'est la nature qui commande et nous devons la respecter.