

# Informations pratiques

● **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 et avant 19h impérativement, départ avant 12 h.

● **HEBERGEMENT LOCATIF** : Les cases créoles et les mobil-homes se réservent du samedi ou dimanche. Arrivée à partir de 15 h et avant 19h impérativement. Départ 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.

**Merci de respecter les horaires d'arrivée, entre 15h et 19h, car par mesure de sécurité, nous ne pourrions accepter aucune arrivée après 19h (heure de fermeture de la réception).**

## Conditions générales

**1- RÈGLEMENT DE SÉJOUR** : 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.

**DELAI DE RETRACTATION** : 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 et HEBERGEMENTS LOCATIFS** : au plus tard 1 mois avant le début du séjour.

- Si vous réservez plus d'un mois avant votre arrivée, vous réglez un acompte de 25% du montant total de votre séjour.

- Si vous réservez moins d'un 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** : En cas d'annulation de votre réservation :

- Plus d'un mois avant votre date d'arrivée, la totalité de votre acompte sera retenu

- Moins d'un mois avant votre date d'arrivée, le montant total de votre séjour sera retenu.

● **HEBERGEMENTS LOCATIFS** :

- Plus d'un mois avant votre date d'arrivée, la totalité de votre acompte sera retenu.

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

**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, après état des lieux contradictoire, 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- GARANTIE ANNULATION facultative** : 35 € par semaine réservée. Il est recommandé de souscrire une garantie annulation aux conditions définies ci-dessous :

- Son montant est payable intégralement et uniquement lors de la réservation, et s'ajoute à celui de l'acompte.

- Pour être recevable, l'annulation du séjour doit être notifiée par lettre

recommandée avec accusé de réception, au plus tard 5 jours après l'événement entraînant l'annulation. La liste complète des motifs couverts par la présente garantie est précisée ci-dessous. Toute demande d'annulation doit être accompagnée de justificatifs précis et incontestables.

La garantie annulation assure le remboursement du prix contractuel de location lorsque l'annulation survient entre la date de réservation et la date d'arrivée sur le camping, pour un événement non connu ou imprévisible lors de la réservation. Sommes non remboursées : garantie annulation + frais forfaitaires d'annulation de 50 €.

Les événements couverts par la garantie annulation sont (liste exhaustive):

1) Décès, accident corporel grave ou maladie grave de vous-même, votre conjoint, vos ascendants, descendants, frères et sœurs, intervenant entre la date de votre réservation et la date de votre départ.

2) Licenciement de vous-même ou votre conjoint.

3) Déménagement suite à une mutation professionnelle.

4) Dommages atteignant votre résidence principale suite à incendie, dégâts des eaux, dégradations immobilières consécutives à vol, vandalisme, tempête, catastrophes naturelles.

5) Extension COVID-19

- Annulation pour Maladie Covid-19 déclarée dans le mois précédant le départ concernant l'un des participants au séjour réservé

- Annulation pour cas contact déclaré, en attente de passer le test Covid et l'attente de son résultat, concernant l'un des participants au séjour,

- Annulation suite à mise en quatorzaine en cas de test positif de l'un des participants au séjour,

- Annulation si le Client était dans l'incapacité d'accéder au camping, du fait de la fermeture des frontières, de la limitation administrative des déplacements.

**La garantie annulation cesse ses effets dès le début de la location et ne saurait intervenir si un des événements énumérés ci-dessus se produisaient pendant le séjour.**

**8- 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.

**9- RÉCLAMATION - AVIS** : En cas de réclamation concernant un dysfonctionnement dans notre établissement, lors de leur séjour, 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 problème sous 24h.

En cas de panne ne pouvant être réparée sous 24h, la direction garde en réserve des hébergements locatifs ou des emplacements pouvant être mis à disposition.

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

En cas de critiques négatives 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.

**10- MÉDIATION** : Le client peut également 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. [www.bayonne-mediation.com](http://www.bayonne-mediation.com)

**11 - DROIT À L'IMAGE** : Lors de votre séjour sur notre site, vous êtes susceptibles d'être pris en photos 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