

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Réservations

La réservation d'un séjour implique l'acceptation de nos conditions de vente ainsi que du règlement intérieur du camping. La demande de réservation est nominative. Elle doit être effectuée par une personne majeure présente impérativement pendant toute la durée du séjour. Les mineurs sans un adulte majeur ne sont pas admis. Les noms, prénoms et âges des participants doivent être communiqués au plus tard le jour de l'arrivée. Toute modification de la réservation doit être notifiée par écrit. Les options de réservation sont valables 15 jours. Passé ce délai, elles seront automatiquement annulées.

Paiements et acomptes

Pour les réservations effectuées plus de 30 jours avant le début du séjour :

La réservation est considérée comme confirmée qu'à réception de l'acompte de 25% et des frais de dossier 28€ (non remboursables). Une confirmation de réservation vous sera adressée par mail ou courrier (le numéro d'emplacement ne sera donné qu'à titre indicatif).

Paiement du Solde : Le solde du séjour est à régler au plus tard 30 jours avant la date d'arrivée pour les hébergements, le jour de l'arrivée pour les emplacements. En cas de non paiement, 8 jours après notre relance, le séjour sera considéré comme annulé et les sommes versées resteront acquises par le camping.

Pour les réservations effectuées moins de 30 jours avant le début du séjour : Le règlement intégral du séjour doit être effectué au moment de la réservation.

Pour les séjours sans réservation : Pour les hébergements, le règlement intégral doit être effectué le jour même de l'arrivée. Pour les emplacements, un acompte pourra être demandé à l'arrivée ou pendant le séjour. Le règlement du séjour a lieu au plus tard la veille du départ avant 19h.

La garantie de remboursement en cas d'annulation est facultative et payable en supplément de la location, en même temps que l'acompte. Son montant est de 5 % du prix TTC du séjour.

Tarifs et promotions

Les tarifs indiqués sont susceptibles d'évolution. Le camping se réserve le droit de modifier les tarifs à tout moment. Les séjours seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au jour de la réservation, et ce, sous réserve des disponibilités. Il est conseillé de vérifier le tarif applicable en contactant directement le camping. Les offres et promotions sont non rétroactives et non cumulables entre elles.

Services et prestations inclus

La réservation d'un séjour donne accès aux espaces aquatiques, aux animations non payantes et aux clubs enfants durant les week-end et les vacances scolaires Françaises. Elle inclut la consommation d'eau et électricité, ainsi que l'équipement nécessaire pour le nombre de personnes selon la catégorie du logement réservé. Le stationnement d'un véhicule par emplacement est possible sur l'emplacement ou à proximité. Un parking extérieur gratuit est disponible pour les véhicules supplémentaires. Pour les réservations en emplacement de camping, un maximum de 6 personnes et 3 tentes sont acceptées sur l'emplacement.

Services et prestations non-inclus

Les prestations suivantes sont proposées avec un supplément tarifaire : L'accès au spa du camping, les jeux d'arcades, la location du terrain de tennis (en Juillet / Août), et personnes supplémentaires, les animaux, box réfrigéré, coffre fort, visiteurs journalistes et wifi. Les frais de dossier ainsi que la taxe de séjour sont à payer en supplément. Pour les hébergements : le linge (draps, serviettes) ainsi que des kits bébé sont disponibles en location payante auprès de la réception. Le ménage de fin de séjour (sauf pour les mobil-homes de la gamme Prestige pour les séjours de plus de 7 nuits), est à la charge du vacancier. Cette prestation est proposée au tarif de 110 € pour les 2 chambres et 130€ pour les 3 chambres.

Arrivées et départs

En haute saison, Les arrivées et départs sont possibles les samedi, dimanche et mercredi pour un minimum de 7 nuits.

Pour les emplacements de camping : Les arrivées sont possibles à partir de 13h et les départs doivent avoir lieu avant 12h.

Pour les locations hébergements : Les arrivées se font à partir de 17h et les départs avant 10h. Un formulaire d'état des lieux est à compléter lors de votre arrivée et à retourner à la réception sous 24h.

Caution : Pour les hébergements, une caution de location de 300€ et une caution de ménage de 130€, vous seront demandées séparément au plus tard le jour de votre arrivée. Elles seront restituées au départ après l'état des lieux de sortie, (déduction faite des frais de nettoyage, des remplacements ou réparations qui s'avèreraient nécessaires) ou détruites pour les départs sans état des lieux. Le rendez-vous pour l'état des lieux de sortie, est facultatif. Il peut-être planifié auprès de la réception lors de votre arrivée.

Toute arrivée ne correspondant pas au contrat signé se verra l'accès refusé au camping. La réservation sera annulée et les sommes versées conservées.

Le camping se réserve le droit de refuser l'accès aux groupes ou aux familles se présentant avec un nombre de participants supérieur à la capacité d'accueil de l'emplacement ou de l'hébergement réservé. Un bébé compte pour 1 personne.

Aucune arrivée sans réservation ne sera acceptée après 21h. Les emplacements / hébergements sont réservés jusqu'à Lundi 12h00 pour une arrivée le week-end, et jusqu'à Jeudi 12h00 pour une arrivée le Mercredi (sauf information écrite). Après quoi, le Camping se réserve le droit de l'attribuer à un autre client. De même, un emplacement / hébergement libéré avant la date prévue pourra être réattribué.

Aucun remboursement ni réduction ne sera accordé en cas d'arrivée retardée ou de départ anticipé volontaire ou par décision du camping pour non respect du règlement intérieur.

Extrait du règlement intérieur

L'intégralité du règlement intérieur est disponible à la réception.

- Circulation motorisée limitée à 10km/h et interdite entre 23h et 7h
- Port du bracelet obligatoire et en permanence au poignet ou à la cheville et autocollant à coller obligatoirement sur le pare-brise à l'avant à l'intérieur du véhicule côté conducteur.
- Le silence est demandé sur les emplacements à partir de 23h. Deux avertissements pour bruit auront pour conséquence une expulsion. En cas de plaintes nombreuses ou violence, l'expulsion sera immédiate.
- Les barbecues individuels électriques ou à gaz sont autorisés sur l'emplacement.
- Les animaux de compagnie sont autorisés (1 chien de moins de 10kg par location). Ils doivent être tenus en laisse, déclarés et vaccinés (carnet de vaccination). Les chiens de 1ère et 2ème catégorie sont interdits.
- Les invités sans séjour doivent être déclarés. Leur présence sur le camping est gratuite en dessous de 2h. Au-delà, le tarif est de 4€/personne de plus de 10 ans. Leur arrivée est autorisée jusqu'à 21h et leur départ doit se faire au maximum à 23h. Les véhicules resteront à l'extérieur. En cas de non déclaration d'invités, il sera exigé 3 fois le tarif en vigueur.

- Les douches et lavabos sont fermés entre 23h et 7h. Le camping se réserve le droit de fermer un espace sanitaire en cas de problème technique ou d'entretien.
- Les emplacements doivent être tenus propres, dépôt d'ordures, de bouteilles interdit. Deux avertissements pour place sale auront pour conséquence une expulsion.
- Le nombre d'occupants ne peut dépasser la capacité prévue par le type d'hébergement. Pour les emplacements : MAXIMUM 6 PERSONNES, au moins une personne majeure, 3 tentes maximum.
- Aucune tente, véhicule ou personne supplémentaire n'est acceptée sans l'accord du camping.
- La Direction ne peut être tenue responsable en cas de vol en dehors des valeurs déposées dans les coffres à la réception.
- Pour des raisons de sécurité, il est interdit de charger la batterie d'un véhicule électrique ou hybride sur les emplacements du camping.

Espaces aquatiques - Aqualiday

Le port du bracelet du camping ainsi que le port du slip de bain sont obligatoires. Les vêtements, tenues de bain couvrantes et short de bain sont interdits pour des raisons d'hygiène. Les piscines, toboggans ainsi que la rivière sauvage peuvent s'avérer dangereux. Il est recommandé de respecter les consignes de sécurité. Les enfants en bas âge ou ne sachant pas nager doivent rester sous la surveillance des parents et porter obligatoirement des brassards de nage. Il est obligatoire pour les enfants portant des couches, de porter des couches conçues spécialement pour la baignade. Les visiteurs journaliers ont accès aux espaces aquatiques en supplément. En basse saison (dates précisées sur le site Internet du camping), Aqualiday est accessible à la clientèle extérieure.

Le camping peut être amené à fermer ponctuellement un toboggan, un bassin ou la totalité de l'espace aquatique en cas d'intempéries, problèmes techniques imprévus ou pouvant entraîner un manque de sécurité ou d'hygiène. L'accès aux espaces aquatiques est formellement interdit en dehors des horaires d'ouvertures et de fermetures.

Annulation

Toute annulation devra être signalée par écrit par lettre recommandée ou e-mail. Les messages téléphoniques ne sont pas admis.

- La Garantie Remboursement en cas d'annulation est facultative, elle permet :
 - Le remboursement des sommes versées, hors frais de dossier et montant de la Garantie Remboursement pour les annulations de séjour.
 - Le remboursement au prorata temporel de la location prévue, hors frais de dossier, garantie remboursement, pour les cas de départ avant la date prévue.

La garantie s'exerce dans les cas suivants:

- Maladie grave du bénéficiaire, du conjoint ou de ses enfants.
- Décès du bénéficiaire, du conjoint, de ses parents ou de ses enfants.
- Licenciement économique du bénéficiaire ou du conjoint.
- Dommages matériels importants atteignant la résidence principale du bénéficiaire.
- Accident ou vol de votre véhicule ou caravane survenant sur le trajet direct pour se rendre sur votre lieu de séjour.

Il est impératif d'avertir la réception du camping par email sous 24h (sous peine de non garantie) dès la connaissance d'un événement empêchant ou interrompant le séjour. Les justificatifs d'annulation ou d'interruption de séjour devront nous être envoyés sous 2 jours ouvrés : certificat médical ou de décès, lettre de licenciement, attestation de sinistre de l'assureur. Le prix de la Garantie Remboursement est de 5 % du montant du séjour. Sans cette garantie, aucun remboursement ne sera effectué pour une annulation survenant moins de 30 jours avant la date d'arrivée. Passé cette échéance, les sommes versées resteront acquises et le montant du séjour dû. Pour toute annulation provenant de notre part sauf cas de force majeure, les sommes encaissées seront entièrement remboursées.

Relation client

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des cas fortuits, de force majeure, événements climatiques, décisions juridiques, qui viendraient perturber, interrompre ou empêcher le séjour ou les animations.

Pour les réclamations durant le séjour : La direction du camping est à la disposition et à l'écoute des vacanciers afin de répondre à leurs demandes. Pour les hébergements, le formulaire d'état des lieux est à retourner à la réception 24h après la remise des clés. Passé ce délai aucune réclamation ne sera prise en compte et vous serez tenus responsable lors du départ des éventuels dégâts ou manquants.

Pour les réclamations après le séjour ou si aucune réponse satisfaisante n'est trouvée sur place : La réclamation doit nous être adressée via le questionnaire de satisfaction, envoyé à chaque fin de séjour ou en recommandé avec accusé de réception dans un délai de 15 jours après la date de fin de séjour. Notre service relation client traitera la réclamation dans un délai de 2 mois suivant la réception de la lettre. Après avoir contacté le service relation client et sans réponse satisfaisante sous 3 mois, conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », le client a le droit de recourir gratuitement au service de médiation proposé par le camping dans un délai maximal d'un mois à compter de la date de réclamation écrite par L'AR au camping.

Le médiateur « droit de la consommation » ainsi proposé est Bayonne Médiation. Ce dispositif de médiation peut être joint par voie électronique : www.bayonne-mediation.com, par voie postale : BAYONNE MEDIATION, 32 rue du Hameau, 64200 BIARRITZ, ou par téléphone au 06 79 59 83 38

Assurance locative

Le client doit vérifier auprès de son assurance, qu'il dispose d'une extension villégiature dans le cadre de son contrat d'Assurance Habitation et de ses conditions de garantie. Si tel n'était pas le cas, le client est tenu de s'assurer contre les risques inhérents à son occupation. A savoir : accident, vol, perte, ou dégradation d'effets personnels. Il doit également s'assurer pour les dégradations qu'il pourrait causer dans l'hébergement en location ou dans le camping, par lui ou les participants du séjour. Dans le cadre de la location ou le prêt de vélo, le client est tenu de s'assurer contre le vol, la perte ou la dégradation.

Droit à l'image

Le client autorise expressément et sans contrepartie, le Camping & Spa L'Océan à utiliser, sur tout support, les photos et vidéos, de lui-même ou des autres participants du séjour, qui pourraient être prises dans l'enceinte du camping, pour les besoins publicitaires du camping ou de la chaîne Airotel.

Délai de rétractation

Conformément à l'article L221-28 du code de consommation, le client ne dispose pas d'un droit de rétractation.

Note importante

Nos brochures, documents tarifaires et site internet ne peuvent être à l'abri d'éventuelles omissions ou erreurs d'impressions. Les tarifs sont susceptibles d'évoluer en fonction des conditions économiques et commerciales. Seul le contrat de location tient de document contractuel.

Mise à jour avril 2023 : Conditions de Vente applicables à toute réservation effectuée à compter de cette date, jusqu'à nouvelle édition.