

# Conditions générales de réservation

## Camping Océan Vacances 2025 (au 3/12/2024)

### 1) Disponibilités :

Contactez-nous par téléphone pour être informés des périodes de location disponibles.

### 2) Tarifs :

Les tarifs indiqués sont garantis jusqu'au 31 décembre 2024.

Chaque camping se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment au-delà de la date indiquée.

Les offres et promotions sont non rétroactives et non cumulables entre elles.

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.

### 3) Réservation définitive :

Elle n'intervient qu'après réception du contrat de réservation complété, daté et signé, du paiement de l'acompte équivalent à 25 % du montant total du séjour plus 25€ de droits de réservation (10€ hors juillet/août) et après confirmation écrite de la part de la direction du camping.

Le simple versement d'un acompte ne constitue en aucun cas une garantie de réservation.

Toute réservation est nominative et incessible.

### 4) Règlement du séjour :

Le solde de la location devra être acquitté au plus tard 30 jours avant votre date d'arrivée. Passé ce délai, si nous n'avons pas reçu le règlement, nous nous réservons le droit de résilier la réservation et d'exiger le versement du solde dû, conformément aux dispositions légales en vigueur. Pour toute réservation intervenant moins de 30 jours avant la date d'arrivée, la totalité du séjour sera due au moment de la réservation.

Une caution dégradation/ménage sera envoyée en même temps que le solde de la réservation : 300€ en chèque libellé à l'ordre de camping Océan Vacances.

Elle vous sera restituée en fin de séjour, déduction faite des éventuels frais de remise en état de la location.

Une retenue de 100€ pourra être effectuée dans la mesure où le nettoyage aura été incorrectement réalisé.

Location de draps (sur réservation) : 15€ par lit.

Location de kit bébé (sur réservation): 4,50€ par nuit (chaise, lit, baignoire) 1,5€ par élément.

## 5) Annulation :

Rassurez-vous, si vous devez annuler, voici comment nous vous accompagnons.

Vous bénéficiez d'un délai de rétractation de 10 jours à compter du jour de réception de votre demande de réservation pour toute réservation effectuée entre le 1<sup>er</sup> février 2025 et le 31 mai 2025.

Dans tout autre cas, la totalité du montant du séjour devra être réglée 30 jours avant la date initialement prévue de votre arrivée.

Tout séjour commencé ne peut prétendre à un remboursement pour départ anticipé.

### Frais d'annulation :

- **Assurance annulation** : 4.5% du prix du séjour : voir conditions en annexe :
- Les séjours réservés pendant l'offre early-booking peuvent être annulés sans frais jusqu'au 31 janvier 2025 inclus.

### Autres cas :

DATE D'ANNULATION	FRAIS D'ANNULATION DUS PAR LE CLIENT
Jusqu'à J-60 DATE DU SEJOUR	25 % DU MONTANT TOTAL DU SEJOUR
J-59 A J-29 DE LA DATE DE DEBUT DE SEJOUR	50% DU MONTANT TOTAL DU SEJOUR
J-28 A J-3 DE LA DATE DE DEBUT DE SEJOUR	90% DU MONTANT TOTAL DU SEJOUR
J-2 DE LA DATE DE DEBUT DE SEJOUR	100% DU MONTANT TOTAL DU SEJOUR

## 6) Retard à l'arrivée :

En l'absence de tout message du client signalant un retard justifié de son arrivée, la location redevient disponible à 10h00 le lendemain de la date d'arrivée prévue au contrat, et la totalité du montant du séjour est due. Aucun remboursement ne sera effectué.

## 7) Taxe de séjour (tarif susceptible d'évoluer) :

Mobile-homes, chalets, appartements, chambre d'hôtel, gîtes, emplacements et tentes lodge : le prix est affiché sur le site web de chaque camping et dans chaque établissement en fonction du montant et des conditions fixés par la commune.

## 8) Occupation de la location :

Elle doit être conforme aux capacités annoncées dans le descriptif de chaque hébergement pour le tarif standard. Si le client se présente avec une ou plusieurs personnes supplémentaires, le responsable du camping se réserve le droit de refuser l'accès à la location et ce sans dédommagement. Les mineurs sans la présence d'un représentant légal ne pourront être acceptés.

### **9) Animaux :**

Nos amis les animaux sont acceptés dans les locations à l'exception de ceux classés en 1ère et 2nde catégorie. Un supplément tarifaire sera demandé.

Ils doivent être tatoués, être à jour de leurs vaccinations et être munis de leur carnet de santé à jour.

Ils ne peuvent en aucun cas être laissés seuls dans l'hébergement en l'absence de leur maître et doivent être tenus en laisse à tout moment. Ils ne sont pas admis dans les lieux publics (piscine, bâtiments sanitaires...).

### **10) Bracelet :**

Le port du bracelet est obligatoire.

### **11) Règlement :**

Tout client est tenu de se conformer au règlement intérieur de l'établissement.

### **12) Prestations/activités :**

En fonction de la situation sanitaire, le gouvernement peut être amené à modifier les consignes sanitaires en cours d'année, consignes qui pourraient nous conduire à modifier le contenu de certaines prestations ou activités. Ces changements ne peuvent en aucun cas faire l'objet de demandes de réduction de prix, ni de remboursement même partiel des sommes réglées.

**13) : Dispositif VACAF:** Le Camping est labellisé VACAF dans le cadre des dispositifs AVF et AVS. Les clients bénéficiaires (ayant préalablement reçu un courrier de la part de leur CAF) doivent le signaler dès lors de la pré-réservation téléphonique (ou par email) afin que le Camping puisse vérifier la disponibilité de fonds et donc la possibilité d'appliquer les aides ; ils doivent ensuite inscrire leur numéro d'allocataire dans la partie du contrat prévue à cet effet. Conformément aux conditions générales d'application établies par VACAF : - Au moins un adulte et un enfant bénéficiaires doivent être présents lors du séjour. Au cas où cette condition ne serait finalement pas respectée lors de l'arrivée du client, les aides VACAF ne pourront pas être appliquées et le client devra s'acquitter du montant correspondant à la réduction prévue. - La prise en charge n'est validée que lors de la réception de l'acompte par le Camping. Si le bénéficiaire annule la location ou si le séjour n'est finalement pas réalisé, la prise en charge VACAF est automatiquement annulée, et le client reste redevable du montant prévu en cas d'annulation (cfr clause « Annulation/Assurance annulation »). - La facture portera obligatoirement le nom et les coordonnées de l'allocataire bénéficiaire de l'aide. - Les aides sont prévues uniquement pour les personnes et la durée prises en charge (notamment pour le forfait demi-pension): les éventuels accompagnants et/ou nuitées supplémentaires sont donc entièrement à la charge du client. - Le montant des aides est toujours déduit lors du paiement du solde. L'acompte demandé de 30% est donc calculé sur le prix global du séjour, sauf si la prise en charge VACAF dépasse le 70% du total (dans ce cas le client ne paiera que la partie restante à sa charge). - Il n'est pas possible de cumuler deux aides pour le même hébergement. Dans le cas de deux familles bénéficiant des aides, le Camping proposera de réserver deux hébergements pour pouvoir appliquer les deux aides, ou bien seule l'aide la plus avantageuse des deux pour le client sera appliquée. - En cas d'annulation à moins de 30 jours avant la date d'arrivée ou de non-présentation le jour de l'arrivée le client devient redevable du montant correspondant à la participation VACAF (sauf s'il a souscrit l'assurance annulation Gritchen Affinity et en cas d'acceptation de son dossier par l'assureur).

#### **14) Litige :**

Les versions en langues étrangères sont des traductions aussi fidèles que possible de la version française. Cependant, en cas de conflit seule la version française prévaudra.

Médiateur Camping Océan Vacances : Envoi d'un courrier par lettre recommandée avec accusé de réception à «Camping Océan Vacances»

Conformément à l'article L. 152-1 du code de la consommation, l'utilisateur peut recourir gratuitement au service de médiation dans un délai maximal d'un an à compter de la date de réclamation écrite, par LRAR, auprès de l'exploitant.

Les coordonnées du médiateur susceptible d'être saisi par le client, sont les suivantes :

Bayonne Médiation 32 rue du Hameau 64200 Biarritz.

Nous rappelons que le recours à la médiation de la consommation n'est possible qu'à condition que:

- l'utilisateur ait auparavant saisi notre service client par une réclamation écrite de moins d'un an
- le litige n'ait pas été précédemment examiné ou ne soit pas en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.
- l'utilisateur ne soit pas un professionnel.