

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Afin de pouvoir bénéficier de nos prestations, nous vous demandons de lire attentivement les conditions générales ci-après. Ces conditions régissent les ventes de séjour et sont valables au moment où la commande est passée. Le fait de réserver implique l'adhésion complète à nos conditions générales.

## CONDITIONS DE RÉSERVATION

La réservation devient effective uniquement après l'accord du camping L'Étoile d'Or, après réception des arrhes et après réception du contrat de réservation dûment complété et signé, soit après acceptation des conditions générales de vente lors de la réservation en ligne toute réservation est soumise à l'acceptation du camping L'Étoile d'Or. **Le camping est libre d'accepter ou de refuser une réservation, en fonction de la disponibilité, et d'une façon générale, de toutes circonstances de nature à nuire à l'exécution de la réservation effectuée.** Le camping L'Étoile d'Or propose des séjours à vocation familiale, au sens traditionnel, les hébergements sont spécialement conçus à cet effet. **Le camping de L'Étoile d'Or se réserve le droit de refuser toute réservation qui serait contraire à ce principe ou qui chercherait à le détourner.** La réservation d'un emplacement ou d'une location est faite à titre personnel. **Vous ne pouvez en aucun cas sous louer ni céder votre réservation sans le consentement au préalable du camping L'Étoile d'Or. Les mineurs doivent être accompagnés de leurs parents ou tuteurs légaux. Les numéros d'emplacement ou de location ne sont pas garantis.** En cas de nécessité de planning ou en cas de force majeure, la direction se réserve le droit de changer de numéro de location ou d'emplacement.

## EMPLACEMENT DE CAMPING

Le forfait de base comprend l'emplacement pour la tente, la caravane ou le camping-car pour 1 ou 2 personnes, l'électricité, 1 véhicule, l'accès aux sanitaires et aux infrastructures d'accueil. **Les emplacements peuvent accueillir 6 personnes au maximum, quel que soit leur âge.**

## LOCATION

Les hébergements locatifs sont équipés. **Le forfait de base est de 4 à 8 places selon le type de location avec 1 véhicule. Le camping se réserve le droit de refuser l'accès aux familles se présentant avec un nombre de participants supérieur à la capacité de l'hébergement loué.** Les tentes supplémentaires ne sont pas autorisées. Toutes nos locations sont non fumeurs. Les animaux ne sont pas acceptés dans les locations.

## RÉSERVATION DE GROUPE

**Toute réservation de plus de 3 hébergements par la même personne physique ou par des personnes physiques différentes mais se connaissant et se déplaçant ensemble pour les mêmes motivations aux mêmes dates de séjour est considérée comme un groupe.** Les hébergements proposés sur le site internet marchand du camping ou via notre brochure commerciale sont adressés exclusivement à la clientèle individuelle. **Pour toute demande de réservation de groupe, vous devez impérativement contacter le camping par mail ou par téléphone avant votre demande de réservation.** Le camping se réserve le droit d'étudier la demande de réservation avant acceptation ou refus de celle-ci.

## TARIFS ET TAXE DE SEJOUR

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. La taxe de séjour est de 0,86€ par jour et par personne pour toutes les personnes de 18 ans et plus.

## CONDITIONS DE PAIEMENT

Pour les réservations effectuées plus de 30 jours avant le début du séjour, des arrhes à hauteur de 30% du montant des prestations réservées doivent être réglées dès la réservation au camping. Le solde doit être payé au plus tard 30 jours avant la date de début du séjour. Pour les réservations effectuées moins de 30 jours avant la date de début de séjour, le règlement intégral doit être effectué au moment de la réservation. Sans règlement du solde dans le délai prévu, le camping se réserve le droit d'annuler votre réservation et les arrhes versées seront conservées par le camping. En cas de paiement par chèques vacances, ceux-ci doivent obligatoirement être au nom d'une personne présente sur le contrat.

## VOTRE SÉJOUR

Si l'obligation d'un «pass sanitaire» est requise par le gouvernement du pays du camping sur les dates du séjour réservé, tous les participants au séjour, soumis à cette obligation, devront présenter un «pass sanitaire» valide à leur arrivée pour pouvoir entrer dans le camping. 1. Arrivée

Selon les périodes, les jours d'arrivée sont variables (se reporter aux tarifs). L'emplacement de camping peut-être occupé à partir de 15h. L'hébergement locatif peut être occupé à partir de 15h. **48 heures maximum avant votre arrivée, vous devez avoir téléchargé l'application « cool'n camp » ainsi qu'avoir déposé une caution de 350€ via notre partenaire SWIKLY** (swikly est un tiers de confiance qui permet de déposer votre caution location par carte bancaire, celle-ci n'est pas débitée et n'impacte pas le plafond de votre carte bancaire. Vous recevrez un mail de swikly dans lequel se trouve un lien, le lien vous redirige vers un formulaire dans lequel vous renseignez vos coordonnées bancaires, votre caution est déposée sans débit ni impact sur votre plafond. En cas de litige en fin de séjour, swikly servira d'intermédiaire de confiance). Une fiche d'inventaire à vérifier sous 24h vous sera remise (vous devrez au préalable télécharger l'application cool'n camp et créer votre compte. En cas de défaut de l'application, un inventaire papier vous sera fourni). Toute réclamation formulée après ce délai ne sera pas prise en compte. Seules les personnes inscrites au moment de la réservation pourront séjourner dans l'établissement.

2. Pendant le séjour

Il appartient au campeur de s'assurer : le camping L'Étoile d'Or décline toutes responsabilités en cas de vol, incendie, intempéries, etc... et en cas d'incident relevant de la responsabilité civile du campeur. Tous les clients doivent se conformer aux dispositions du règlement intérieur. Chaque locataire en titre est responsable des troubles et nuisances causées par les personnes qui séjournent avec lui ou lui rendent visite.

3. Départ

L'emplacement doit être libéré avant 10h. L'hébergement locatif doit être libéré avant 10 heures du matin. La location que vous quittez fait l'objet d'une vérification des lieux. Si celle-ci est libérée en parfait état de propreté, et sans matériel manquant ou dégradé, la caution vous sera restituée. Dans le cas contraire, la retenue de la caution n'exclut pas un dédommagement supplémentaire dans le cas où les frais seraient supérieurs au montant de celle-ci. Dans le cas où la location n'aurait pas été nettoyée avant votre départ, un forfait ménage sera conservé. Pour tout départ retardé, il pourra être facturé une journée supplémentaire au prix de la nuit en vigueur.

## ANIMAUX

Emplacement : les animaux sont acceptés moyennant une redevance payable lors de votre réservation, excepté les chiens de 1ère et 2ème catégorie. Lorsqu'ils sont autorisés, ils doivent être tenus en laisse en permanence. Ils sont interdits aux abords des piscines, dans les commerces alimentaires et dans les bâtiments. Le carnet de vaccination pour les chiens et les chats doit être à jour. Location : les animaux sont interdits.

## VISITEURS

Si vous recevez des visiteurs extérieurs, cela est possible sous réserve d'acceptation de la direction. Ils doivent se garer sur le parking «visiteurs» et se présenter à la réception dès leur arrivée. **Ils n'ont pas accès aux piscines, terrains de sports, salle de fitness, sanitaires,...**

## VEHICULES

Nous autorisons 1 véhicule/emplacement ou location. Tout véhicule supplémentaire devra stationner sur le parking extérieur, non surveillé.

## PISCINES

Les consignes à l'entrée de la piscine doivent être scrupuleusement respectées. **L'accès n'est pas autorisé aux enfants non accompagnés. Par mesure d'hygiène et/ou de**

**sécurité, le port du caleçon, t-shirt, short de bain, combinaison, burkini ou vêtement en tout genre est interdit. Seul le slip ou boxer de bain est autorisé pour les hommes et maillot de bain traditionnel une ou deux pièces pour les femmes.**

## COMPORTEMENT

Tout comportement malveillant, insultant, agressif ainsi que tout acte de discrimination, chantage ou de harcèlement envers d'autres clients ou envers les employés du camping est strictement interdit. Nous vous informons également de la présence de caméras de sécurité installées dans l'établissement.

## BRACELET

Un bracelet par personne vous sera mis en place au bureau d'accueil lors de votre arrivée. Il devra être porté visiblement au poignet durant votre séjour et vous permettra d'accéder librement aux installations.

## BARBECUES

Les barbecues au charbon de bois sont strictement interdits. Seuls les barbecues à gaz ou électriques sont tolérés.

## LITIGE

En cas de litige, la compétence est déléguée au tribunal implanté sur Perpignan. Toute réclamation éventuelle concernant la non-conformité des prestations par rapport aux engagements contractuels doit être signalée par écrit (LRAR) sous 30 jours au camping de L'Étoile d'Or.

## MEDIATION

Dans le cadre d'un litige avec notre établissement et si la réponse ne vous satisfait pas, vous avez la possibilité de saisir le centre de médiation Bayonne Médiation 32 rue du hameau 64200 Biarritz 06 79 59 83 38, après un délai d'un mois suite à l'envoi de ce signalement par écrit (LRAR). Pour ce faire vous devez déposer un dossier en ligne sur le site internet suivant [www.bayonne-mediation.com](http://www.bayonne-mediation.com)

## RESPONSABILITE DU CAMPING L'ETOILE D'OR

Le client reconnaît expressément que le camping ne pourra être tenu responsable du fait de la communication par ses partenaires ou par tout tiers d'informations fausses ou erronées qui seraient mentionnées dans leur brochure ou leur site internet (y compris réseaux sociaux), et notamment les photos de présentation, les qualificatifs, les activités, les loisirs, les services et les dates de fonctionnement. Toutes les photos et les textes utilisés dans la brochure ou sur les sites internet sont non contractuels, ils n'ont qu'un caractère indicatif. Il peut advenir que certaines activités et installations proposées et indiquées dans le descriptif figurant dans les documents commerciaux (brochure, site internet) soient supprimées, notamment pour des raisons climatiques ou en cas de force majeure, tels que définis par les tribunaux français.

## IMAGE

Vous autorisez le camping l'étoile d'or à vous photographier, vous enregistrer ou vous filmer pendant votre séjour et à exploiter lesdites images, sons, vidéos et enregistrements sur tous supports (en particulier sur les sites ou pages internet - dont Facebook et Instagram - sur les supports de présentation et de promotion et sur les guides de voyage ou touristiques). Cette autorisation vaut tant pour vous que pour les personnes hébergées avec vous. Elle a pour seul but d'assurer la promotion et l'animation de l'établissement et ne pourra en aucune façon porter atteinte à votre réputation. Cette autorisation est consentie à titre gratuit, pour tous pays et pour une durée de 5 ans.

## INFORMATIQUE ET LIBERTE

Les informations que vous nous communiquez lors de votre réservation sont confidentielles et ne sont transmises à aucun tiers. Elles seront exclusivement utilisées pour le traitement de votre réservation ainsi que pour de la communication personnalisée concernant le camping L'Étoile d'Or. Conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles vous concernant. Pour cela il suffit de nous en faire la demande par courrier en indiquant votre nom, prénom et adresse. Vous autorisez expressément et sans contre partie le camping à utiliser tous supports photos ou vidéos où vous pourriez apparaître personnellement, votre conjoint ou vos enfants et ce à titre publicitaire ou promotionnel. De plus le camping dispose d'un système de vidéo-surveillance.

## ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L121-19 du code de la consommation, le camping vous informe que la vente de prestations de services d'hébergement fournies à une date déterminée ou selon une périodicité déterminée n'est pas soumise aux dispositions relatives au délai de rétractation de 14 jours.

## ANNULATION ET MODIFICATION

1. Modification de votre réservation

Des modifications concernant votre réservation peuvent être effectuées sans frais, sous réserve de disponibilité dans le camping. En l'absence de message écrit de votre part indiquant un report de votre date d'arrivée, l'hébergement pourra être à nouveau disponible à la vente 24 heures après la date d'arrivée mentionnée sur le contrat, et vous perdrez en conséquence le bénéfice de votre réservation.

2. Prestations non utilisées

Tout séjour non consommé, interrompu ou abrégé (arrivée tardive, départ anticipé) de votre fait ne pourra donner lieu à un remboursement.

3. Annulation du fait du camping

Dans le cas d'une annulation du fait du camping L'Étoile d'Or, les sommes versées seront remboursées, sauf cas de force majeure. Cette annulation ne pourra cependant pas donner lieu au versement de dommages et intérêts.

4. Annulation du fait du campeur

**En cas d'interruption ou d'annulation du séjour par le client n'ayant pas souscrit à l'assurance annulation, le camping L'Étoile d'Or conservera les sommes versées pour rupture de contrat.**

## GARANTIE ANNULATION (incluant Covid-19) :

**Remboursement possible jusqu'au Jour de votre arrivée.**

Le camping de L'Étoile d'Or propose une garantie annulation et interruption de séjour dans le contrat de location. Forfait garantie annulation : 5 € par nuit en locatif, 3 € par nuit en emplacement.

En cas d'annulation, le client devra impérativement avvertir le camping de son désistement dès la survenance d'un événement empêchant son départ par courrier ou par mail. Si le sinistre est prévu dans les conditions générales (voir ci-dessous), le client devra dans les 48h fournir tous les renseignements nécessaires et documents justificatifs par e-mail : [info@camping-etoiledor.com](mailto:info@camping-etoiledor.com) La garantie ouvre droit à un remboursement ou un avoir si l'un de ces événements survenait avant votre arrivée et non pendant votre séjour. Vous seriez remboursé du ou des montant(s) versé(s) déduction faite du montant de la garantie annulation et des frais de dossier sur présentation d'un justificatif officiel. L'avoir aura une validité de 2 ans (à partir de son émission)-maladie grave, accident grave ou encore décès d'un membre de votre famille (ascendants, descendants ou ceux de votre conjoint, gendres et belles-filles, frères, sœurs, beaux-frères et belles-sœurs,-complications de grossesse avant le 7ème mois - dommages matériels importants atteignant vos biens propres et nécessitant impérativement votre présence -licencièrement économique, annulation ou modification des dates de congés par l'employeur-accident ou vol total de votre véhicule et/ou de votre caravane survenant sur le trajet direct pour se rendre sur le lieu du séjour-dans le cadre du covid-19 : infection de vous-même ou de l'un des participants au séjour-vous-même ou un des participants au séjour est cas contact avéré ou en quarantaine en raison de la covid-19-réquisitionné dans le cadre de la lutte contre la covid-19.

Dans les cas particuliers suivants, seul un avoir pourra être émis (valable 2 ans à partir de son émission) : fermeture des frontières, état d'urgence sanitaire, quarantaine et confinement généralisé, fermeture administrative de l'établissement.

Ces listes sont exhaustives, toute autre raison ne sera pas prise en charge (ex : raisons personnelles, séparation, divorce, ...).

Sas camping L'Étoile d'Or-camping catégorie 4\*loisirs – dernier reclassement effectué le 18 mai 2021 – arrêté n°C66-007672-004