

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Inscription/Réservation : L'inscription à l'un de nos séjours implique l'acceptation de nos conditions de vente et RGPD.

A la réservation vous devez verser un règlement de 30% du montant total du votre séjour. Le paiement peut être effectué par carte bancaire (Visa, Eurocard/Mastercard, Américan Express), par chèque bancaire à l'ordre de Tourisme pour l'Avenir / Camping Les Oréades, en chèques vacances, mandat-cash ou par virement. Pour les chèques vacances, Les Oréades recommande au client de les envoyer en lettre recommandée avec accusé de réception avec son numéro de dossier. Les chèques non envoyés en recommandé et non réceptionnés par Les Oréades sont sous la responsabilité du Client et ne seront pas pris en compte dans le règlement du séjour en cas de non réception. Toute réservation est modifiable jusqu'au paiement du premier versement.

A réception du règlement, vous allez recevoir une confirmation de votre réservation. La réservation est nominative et personnelle et ne peut en aucun cas faire l'objet d'une cession ou sous-location. Le solde est à régler au plus tard 30 jours avant votre arrivée. Toute demande de réservation d'un séjour intervenant moins de 30 jours avant le début du séjour entraîne l'exigibilité immédiate de l'intégralité du prix de la réservation ; payable par virement ou en carte bancaire. Tout règlement est à effectuer en €.

Toute modification ultérieure du taux de TVA applicable, survenue entre le moment où les tarifs ont été déterminés et la facturation du séjour, entraînera une modification proportionnelle du prix TTC, ce que le Client accepte sans réserve.

En cas de désistement les sommes versées ne sont en aucun cas remboursé, sauf si le client a souscrit l'assurance annulation et qu'il rentre dans le cadres garantie du contrat. C'est pour cela que nous conseillons vivement lors de la réservation la souscription de l'assurance annulation. Lors d'un départ anticipé pour quelque raison que ce soit, aucun remboursement, aucune compensation ne seront faits. Toute annulation de réservation doit être effectuée par écrit et adressée au camping par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas d'annulation du séjour du fait du camping, hors circonstances liées à un événement de force majeure (y compris les décisions et injonctions des pouvoirs publics) ou au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, si Tourisme pour l'avenir / Camping les Oréades se voyait dans l'obligation d'annuler une réservation sans pouvoir proposer de solution de substitution similaire ou équivalente au Client pour la même période, elle s'engage à proposer au Client, selon les disponibilités, le choix entre un autre séjour de niveau équivalent sur une autre période de la même année, un remboursement des sommes versées ou un à valoir valable sur un séjour l'année suivante. Les mineurs doivent impérativement être accompagnés d'un adulte exerçant l'autorité parentale pendant toute la durée du séjour.

Le montant de la taxe de séjour est fixé par la municipalité et peut être modifié sans préavis de la commune.

Le camping portera une attention particulière aux demandes spécifiques formulées lors de la réservation (numéro d'emplacement, proche de, à côté de, au calme, ...) mais ne peut garantir de les satisfaire.

Une seule offre de remise pourra être appliquée par séjour. Si le client peut prétendre à plusieurs offres de remise, seule la plus importante sera appliquée.

Les nouvelles offres commerciales n'ont pas de rétroactivités et ne s'appliquent pas aux réservations déjà existantes.

Assurance annulation : Campeze Couvert, du Groupe Gritchen, société de courtage en assurance. Le tarif de l'assurance annulation est de 2.9% du montant total du séjour (règlement à effectuer à la réservation). Les extraits de garantie sont disponibles à la demande ou sur notre site internet.

Arrivée/Départ : Lors de votre arrivée le bracelet permanent vous sera remis pour accéder à l'espace aquatique et participer aux animations. Les locations sont disponibles à partir de 16h, jusqu'à 20h (juillet/août) et jusqu'à 19h hors saison. Pour toutes arrivées tardives, nous vous demandons de bien vouloir prévenir la réception. Si le client n'a pas informé le camping dans un délai de 24H, ce dernier se réserve le droit de relouer l'hébergement, sans remboursement des sommes avancées.

Les départs s'effectuent avant 10h.

Personne supplémentaire : Pour des raisons d'assurance, la capacité maximale du mobil home ne peut être dépassé sachant qu'un bébé compte pour une personne. Si le nombre de personnes excède la capacité maximale de l'hébergement, la direction se réserve le droit de refuser l'accès au camping. En cas de

disponibilité une proposition pour un mobil home de capacité supérieur pourra être proposée avec paiement de la différence de prix.

Etat des lieux et caution : Un état des lieux sera effectué à votre arrivée par vos soins et par notre personnel à votre départ. Lors de votre arrivée, deux cautions vous seront demandées (par chèque bancaire ou CB) :

-Cautions de 250€ afin de garantir l'état du matériel, hébergement et autres.

-Cautions de 150€ concernant la propreté de l'hébergement- ménage (sauf pour les hébergements « Pagodes » et « Premium » pour lesquels le forfait ménage est inclus). Ils vous seront restitués à votre départ lors de la remise des clés ou détruit si le contrôle est postérieur à votre départ et ce, déduction faite des éventuelles détériorations et manquants.

Afin de faciliter votre arrivée, vous pourrez effectuer votre caution via votre compte client et notre partenaire PAYLINE, avant le début de votre séjour. Ce dépôt est effectué par simple empreinte de carte bancaire et n'est donc pas débité de votre compte. Une fois l'état des lieux fait par nos soins, celle-ci sera informatiquement détruite/restituée et ce, déduction faite des éventuelles détériorations et manquants.

Pour le forfait ménage, il vous est demandé de nettoyer et ranger la vaisselle et de vider les poubelles.

Visiteurs : Toute personne extérieure, ne faisant pas partie de la réservation initiale, venant vous rendre visite en journée, devra obligatoirement se faire enregistrer à l'accueil du camping. Si la capacité d'accueil de votre hébergement n'est pas dépassée, il se verra remettre le bracelet d'identification et pourra en votre compagnie accéder à nos installations. Si la capacité d'accueil est dépassée, aucun bracelet ne sera délivré et l'accès aux équipements (piscine, club enfant, ...) ne sera pas possible. En cas de nuitée passée sur place, cela ne pourra se faire que dans la limite des capacités d'accueil de votre hébergement. La taxe de séjour sera due et régler la taxe visiteur en vigueur.

Animaux : Un seul animal de compagnie (carnet de vaccination obligatoire) est admis dans les locations moyennant une redevance supplémentaire (voir tarif camping). Il sera tenu en laisse et ne doit jamais être laissé seul, même attaché, sur l'emplacement ou dans l'habitation. Les chiens de première et deuxième catégorie sont interdits dans le camping.

La piscine : L'espace aquatique est strictement réservé aux vacanciers séjournant sur le camping (port du bracelet obligatoire remis à la réception). Comme prévu dans le règlement intérieur du camping – Paragraphe II – Règlement intérieur de l'espace aquatique, **seul le port de maillot ou de boxer de bain pour les hommes et le bikini ou maillot de bain une pièce pour les femmes sont autorisés (shorts, bermudas, combinaisons, T-Shirt et autres sont interdits)**. En cas de désaccord, seul prévaudra cette partie du règlement intérieur. Si pour des raisons indépendantes de notre volonté (intempérie, qualité d'eau, etc..) l'espace aquatique devrait être fermé, cela ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

Barbecue/Feu : Seuls les barbecues à gaz et électrique sont autorisés. Il est strictement interdit de fumer dans les locaux, espace aquatique, aire de jeux du camping. Les terrasses du Bar/Restaurant et les terrasses des locaux resteront autorisées aux fumeurs.

Réclamation/Avis : En cas de réclamation concernant un dysfonctionnement dans notre établissement, le client se doit de le signaler auprès des responsables dès sa constatation lors de son séjour. L'établissement est alors prié de trouver des solutions aux problèmes rencontrés dès leurs survenues. L'établissement dispose d'une équipe de ménage et une équipe technique sur place, lui permettant de pallier tous types de problème sous 24H. 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 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.

Règlement intérieur : Tous les clients doivent se conformer aux dispositions du règlement intérieur du Domaine Les Oréades. En cas de non-respect ou faute grave, la Direction du Domaine se réserve le droit d'une expulsion sans que le locataire soit indemnisé.

Image du Client : En acceptant les présentes Conditions Générales de Vente, le client autorise expressément et à titre gratuit, la société Tourisme Pour l'Avenir à le photographier ou le filmer pendant son séjour et à utiliser sur tous supports les photos, vidéos ou sons, et ce pour une durée de 5 ans. Cette autorisation vaut également pour toutes les personnes hébergées avec le client. Elle a pour but d'assurer la promotion du camping des Oréades sur

ses sites internet, ses brochures, Facebook, Instagram ses présentations commerciales ou dans les guides touristiques.

Réclamation / Médiation : En cas de problème dans l'hébergement loué, formulez une réclamation à la réception sous 24 heures (notamment sur les ustensiles, l'état, le ménage du logement). Nous ferons alors le maximum pour corriger le plus rapidement possible.

En cas de problème ou d'anomalie lors du déroulement du séjour, nous vous invitons à vous adresser, sans délai, au Directeur du camping qui mettra tout en œuvre afin de satisfaire au mieux vos attentes.

Si malgré les efforts de Tourisme Pour l'Avenir – Les Oréades sur place, le Client est déçu après son séjour et souhaite formuler une réclamation, Tourisme Pour l'Avenir – Les Oréades invite le Client à lui adresser un courrier dans les meilleurs délais à l'adresse suivante : Tourisme Pour l'Avenir – Les Oréades, Service Relations Clients, 602 chemin de Sabas – 40460 Sanguinet, ou par mail à l'adresse contact@domainelesoreades.com. Le Client devra spécifier dans son courrier, le nom de la personne ayant réservé la location, le numéro de la réservation, les dates du séjour ainsi que le type de mobil-home ou le numéro de l'emplacement de façon à faciliter un traitement rapide de son dossier. De même, le client devra joindre à son courrier tous justificatifs permettant de limiter le délai de traitement de la réclamation : attestation émise par le site ou documents personnels (attestation, bulletin d'hospitalisation, factures, etc.). A défaut de réclamation portée à la connaissance du Service Relations Clients 10 jours après la date de fin du séjour du Client, sauf circonstances exceptionnelles, le séjour sera considérée comme s'étant déroulé dans des conditions satisfaisantes.

Tourisme Pour l'Avenir s'engage à répondre dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la réclamation. Après avoir saisi le service Qualité par courrier en recommandé avec accusé de réception et à défaut d'une réponse satisfaisante sous 3 mois, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, MEDICYS – 73 Bd de Clichy – 75009 PARIS – Tel 01.49.70.15.93 - www.medicys.fr La saisine d'une juridiction par l'une ou l'autre des parties se fait dans le respect des dispositions des articles 46 et 48 du code de la procédure civile.

Données Personnelles : Tourisme Pour l'Avenir – Les Oréades en qualité de responsable du traitement traite des données à caractère personnel pour la mise en place et l'exécution du contrat ou de mesures précontractuelles à votre demande, à d'autres fins avec le consentement préalable du Client, au regard de la nécessité de satisfaire aux intérêts légitimes des entités concernées.

Dans le cadre de l'exécution du contrat ou de la prise de mesures précontractuelles effectuées à la demande de la personne concernée, ces données sont collectées et traitées aux fins de la gestion de votre séjour (incluant les opérations de réservation, suivi, paiement, évaluation de la satisfaction et renseignement).

Dans le cadre de votre consentement, les données à caractère personnel vous concernant sont collectées et traitées aux fins de transmission d'informations sur nos produits, services et offres promotionnelles, réalisation de jeux concours.

Les données pourront également être transférées à des partenaires le cas échéant. Le retrait du consentement à leur traitement est possible à tout moment. Les données obligatoires sont nom, prénom, âge (de tous les participants), adresse, téléphone et mail.

Les informations indiquées comme obligatoires conditionnent la souscription et l'exécution du contrat passé entre vous et Tourisme Pour l'Avenir – Les Oréades ou la remise d'informations personnalisées en vue de préparer l'éventuel contrat à venir. La non-remise des informations facultatives ne remettra pas en cause la délivrance des prestations promises ou les réponses à des demandes de renseignement, bien qu'elle puisse en limiter la pertinence. Les données collectées sont destinées à Tourisme Pour l'Avenir – Les Oréades, en qualité de responsable du traitement et met en place des mesures techniques et organisationnelles afin d'assurer la sécurité et la protection des données.

Tourisme Pour l'Avenir – Les Oréades conserve les données personnelles dans un environnement sécurisé pour toute la durée nécessaire à la prise de mesures précontractuelles ou à l'exécution du contrat puis archivées conformément aux dispositions légales en vigueur. Les données relatives aux opérations de prospection sont supprimées dans les délais légaux de la prescription après l'exécution de la prestation ou du recueil de votre consentement selon le cas.