



## **CAMPING EDEN**

El Edén de Peñíscola S.L.  
 C/. Madrid, 6 - Paseo Marítimo Playa Norte  
 12.598 Peñíscola – Costa del Azahar  
[camping@camping-eden.com](mailto:camping@camping-eden.com)  
 Tfno.: 964 480 444 / 964 480 562  
EL EDÉN DE PEÑÍSCOLA S.L.  
B-12070140

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET RÉSERVATION**

*Mis à jour le 22 septembre 2023*

*Ces conditions ont une valeur générale, elles seront donc surmontées par les points spécifiques qui les contredisent dans chacun des tarifs.*

***En réservant, vous représentez comprendre et accepter chacune des conditions, limitations, obligations et autres considérations dans ce document. Si vous n'êtes pas d'accord avec l'un d'entre eux ou si vous ne le comprenez pas, nous vous encourageons vivement à NE PAS réserver.***

***Vérifiez tous les points qui composent la réservation, puisqu'une fois traitée, elle ne peut pas être modifiée ou annulée sans tenir compte de ce qui est décrit dans ce document.***

***Note générale: Dans ce document, les termes logement, location ou bungalow seront utilisés indistinctement pour désigner notre logement en location.***

### **Réservation**

*-Une réservation constitue un contrat obligatoire qui compromet les deux parties (entreprise et titulaire de la réservation) à accomplir chacun des points qui les concerne, et spécialement ceux reflétés dans le document de la demande de réservation. En ce sens, l'entreprise est obligée de fournir les services contractés dans les dates, conditions, et minimums accordés, et exigibles à sa catégorie, devant répondre le plus rapidement possible à quelque éventualité qui le rendrais difficile une fois le séjour commencé. (Ex.: réparations ou remplacement d'équipement qui pourrait présenter un fonctionnement anormal inespéré ...) et faciliter au client la majeure information possible durant le processus de réservation.*

*Une fois la demande de réservation effectuée, toute gestion ou modification en relation avec celle-ci (modification de date, annulation...) devra être demandée et confirmée par écrit (fax, lettre postale, ou de préférence pour sa rapidité, par e-mail ou formulaire de contact), en facilitant le maximum d'information possible (n° de réservation ou localisateur, nom du titulaire ...) qui prouveront son identité. Dans le cas où la gestion ou demande de modification n'aurait pas été faite dans les délais et formes indiquées, elle pourrait ne pas être prise en compte. Comme référence, l'entreprise prendra en compte la date à laquelle elle aura reçu le communiqué.*

*Une réservation constitue la passation d'un package complet de dates pour une catégorie de site spécifique (parcelle ou location) et ne peut pas être scindée, étendue ou découpée une fois contractée, ni partagée et / ou cédée à des tiers sans l'autorisation expresse du département des réservations.*

*La modification du nombre de membres du séjour n'affecte pas la réservation et peut être modifiée à tout moment, en respectant les maxima et minima qui pourraient être indiqués à certaines dates et/ou emplacements.*

#### **Note spécifique pour les réservations de parcelles :**

*-Il faudra tenir en compte qu'une réservation concerne uniquement l'occupation d'une parcelle pour 1 unique équipement\*, ne pouvant en aucun cas être garantis que la place puisse être occupée par un nombre supérieur d'équipements\*.*

*\*Équipement standard de base pour une unité familiale. Exemple : 1 caravane ou 1 tente de camping (pas de taille XXL) + 1 véhicule et/ou une tente de cuisine, ou bien 1 camping-car + une tente de cuisine. La taille excessive de certaines tentes peut empêcher que celle-ci puisse se monter entièrement sur une place, dans ce cas le Camping Eden décline toute responsabilité.*

#### **Note spécifique pour les réservations de bungalows :**

*-La capacité des bungalows est limitée pour des motifs de sécurité, n'étant ainsi pas possible d'excéder cette capacité pour aucune raison. Le non-respect de cette norme engendrera l'expulsion immédiate du camping, n'étant cela pas un motif valable de réclamation contre l'établissement et/ou un motif de demande de compensation économique ou de toute autre nature envers les personnes expulsées.*

*-Il n'est pas possible d'augmenter la capacité maximale autorisée ni par le paiement d'un supplément extraordinaire par personne.*

*-Si le nombre initial d'occupants n'est pas le maximum autorisé, il peut être atteint par dates successives; toutefois, le nombre de personnes autorisées sera indiqué par les premiers occupants enregistrés jusqu'à atteindre le maximum autorisé, de sorte qu'un occupant qui a défilé à une date antérieure au départ ne peut pas être échangé gratuitement contre une autre qui arrive entre les deux*

dates, dans tel cas, les frais de « visite » doivent être appliqués à la ou aux nouvelles arrivées. Le titulaire du séjour ne peut être échangé, car sa présence doit être la même que l'occupation du bungalow.

- Aucune espèce animale n'est autorisée pour les séjours dans les bungalows.

### **Frais de réservation / Assurance annulation**

-Les éventuels frais de gestion de réservation demandés seront appliqués et facturés indépendamment du séjour lui-même, et ne seront en aucun cas récupérables.

-L'éventuelle assurance annulation que le camping lui-même pourrait offrir, sera l'acceptation obligatoire ou le refus volontaire, ils seront donc paramétrés dans le formulaire de réservation lui-même, en sélectionnant la case souhaitée. Cette option ne peut pas être modifiée ultérieurement. De même, en cas d'acceptation, il sera facturé immédiatement et quel que soit le séjour.

### **Titulaire de la réservation**

-Le titulaire de la réservation est la personne qui figurera comme client dans les données de la réservation. Celui-ci devra rester la totalité de la période du séjour, et sera la personne de contact entre les intégrants du séjour et l'entreprise. De plus il sera responsable de faire connaître au reste des intégrants du séjour le contenu de ce document et tout autre communiqué, ainsi que de veiller à son respect et accomplissement.

### **Processus de réservation: demande et confirmation**

1. La demande de réservation devra être effectuée à travers notre page Web, fournissant toujours les données demandées.

2. De manière générale, toute réservation acceptée par le système de réservation automatique est susceptible d'être acceptée; cependant, l'acceptation de la réservation sera validée par le service des réservations, par conséquent, toute réservation pourra être rejetée même si elle a été validée par le système de réservation automatique et que l'acompte demandé a été effectué; cependant, si une telle circonstance se produit, le délai de communication au client par le camping sera le minimum possible, ainsi que le remboursement des sommes versées.

3. Réaliser le paiement des arrhes par transfert bancaire, ou bien par carte bancaire avec code SEC\*, en introduisant les données de la carte dans le système automatique de réservations sur la passerelle de paiement en ligne.

\* »SECURE ELECTRONIC COMMERCE « Commerce Electronique Sécurisé : c'est une dernière étape supplémentaire par laquelle votre banque vous enverra un code supplémentaire que vous devrez entrer dans la case correspondante.

En cas de demandes de réservation acceptées pour une arrivée immédiate, le camping peut envoyer un lien, à la fois par e-mail et par SMS, via lequel vous pourrez effectuer le paiement par carte bancaire avec le code SET.

En cas de paiement par virement bancaire, veuillez envoyer une copie de la preuve, en veillant à ce que le document contienne le plus de données possibles pour faciliter la bonne affectation du paiement à votre réservation (nom du titulaire de la réservation, numéro de réservation ou de séjour, etc.).

4. Une fois le paiement confirmé sera envoyé un message de confirmation de la réservation à votre compte de messagerie avec les données de la demande et du paiement effectué.

### **Dates réservables et acceptation, durée du séjour, tarifs applicables, changements de dates et/ou catégorie de l'emplacement et disponibilité.**

-Les réservations pourront être faites depuis la date de publication des tarifs en vigueur, ou selon accord indiqué sur la page web (en général à partir du mois d'octobre pour l'an suivant) et jusqu'à 1 jour avant la date d'arrivée prévue (uniquement en cas de disponibilité).

-L'établissement se réserve le droit de modification, à n'importe quel moment, à la fois vers la hausse ou à la baisse du minimum de nuits exigées afin d'accepter une réservation, selon le requiert l'avancement des dates et le taux d'occupation prévu. Dans tous les cas, les réservations acceptées avant toute modification maintiendront les conditions antérieurement accordées/établies. De même, l'établissement peut ajouter et / ou supprimer des périodes et / ou des catégories de parcelles réservables sur une base discrétionnaire.

-Les tarifs applicables aux réservations seront stipulés dans celle-ci. Toute promotion éventuelle, antérieure ou postérieure, aussi bien aux dates de publication comme d'application, ou de séjour, ne sera pas prise en compte et n'aura aucune valeur pour les réservations déjà acceptées et confirmées.

-Le département des réservations mettra à disposition des clients autant de parcelles ou bungalows en régime de réservations qu'il considérera opportun à chaque moment, le coupon de disponibilité pouvant ainsi augmenter ou diminuer en fonction de l'avancement des dates

-En principe, une modification des dates de réservation et / ou un changement de catégorie du site réservé ne sera pas possible; cependant, si le département de réservations considère qu'il est possible d'assister à une demande formelle (écrite et sans doute, et dans un temps suffisant et qui ne gêne pas la planification de l'occupation), pourra l'assister, après quoi vous recevrez une nouvelle lettre de confirmation de la réservation, ce qui invalidera la première. Dans le cas où la demande ne peut pas être prise en charge et empêche la jouissance du séjour initialement réservé, la société n'aura aucune obligation de conserver les montants déjà payés pour des séjours futurs ou de les rembourser autrement que dans la section "Annulations de réservation / Politique d'annulations".

-Les montants avancés ne constituent pas une ligne de "crédit ou solde", et les séjours réservés ne sont pas divisés en montants quotidiens plutôt que pour information, de sorte que le premier ne peut pas être appliqué pour régler ce dernier, puisque les séjours réservés forment un ensemble seul et unique avec un prix global.

-La non disponibilité de parcelles ou bungalows en régime de réservation ne signifie pas nécessairement la non disponibilité réelle

### **Election de la catégorie de logement ou type de bungalow**

-Le système de demande de réservation vous informera de la disponibilité de chaque type de parcelle ou bungalow pour les dates choisies. S'il n'existait pas de correspondance avec votre choix, le système offrira diverses alternatives que ce soit la modification de la date ou de la catégorie d'emplacement ou type de bungalow.

#### **Parcelles**

-Les catégories réservables sont Junior Nord, Junior Sur Estandar Nord, Estandar Sud, et Confort Sud, le reste des catégories (Family Nord, Family Sud, et Confort Nord), en général, n'étant pas disponibles pour être réservées en raison de leur faible nombre. L'entreprise se réserve le droit de ne pas mettre en ligne dans le système la totalité des places disponibles. Ainsi, le fait de ne pas trouver la disponibilité pour un type de parcelle déterminé ne signifie pas obligatoirement que la disponibilité est réellement épuisée. Les parcelles n'étant pas en ligne dans le système de réservations seront offertes aux arrivées imprévues sans réservation préalable.

-Certaines catégories peuvent avoir des subdivisions particulières, chacune étant traitée indépendamment, même partageant le même tarif.

-Dans le champ destiné à "Commentaires" vous pouvez indiquer votre préférence quant à l'orientation, la rue, le numéro de la parcelle, etc. mais cela ne fera jamais partie des garanties de la réserve. Ces commentaires seront traités selon l'ordre de la réservation, mais uniquement à la même date d'arrivée.

#### **Bungalows**

-Selon les normes, toute réservation inférieure à 3 nuits, quand la nécessité de prendre en compte d'autres réservations le requerra, l'entreprise pourra changer le type de bungalow pour un autre type, de même capacité ou supérieure, sans que cela signifie une hausse du prix pour le client, ou que cela signifie que l'occupation du bungalow puisse être altérée à la hausse sur le modèle réservé, c'est-à-dire qu'il ne sera pas possible d'ajouter des occupants. Dans la partie « commentaires » du formulaire de réservation sera possible de demander un numéro de bungalow, sans que cela soit garanti.

-Dans la section des commentaires du formulaire de réservation, vous pouvez demander un numéro d'hébergement mais cela ne peut être garanti. Si vous souhaitez un changement de bungalow de la même catégorie (d'un numéro à un autre) à la demande du client, ce changement entraînera une charge de 30,00 € pour le nettoyage.

### **Arrhes, facturation, dépôt de garantie**

-Tous les paiements demandés pour formaliser la réservation peuvent être effectués en mains propres au camping lui-même, par virement bancaire ou par paiement électronique via la passerelle de paiement sécurisée hébergée sur [www.camping-eden.com](http://www.camping-eden.com), selon les besoins de chaque demande.

-Tous les frais provenant des virements bancaires seront à la charge du client, et même ceux de retour le cas échéant.

-Si vous souhaitez effectuer le paiement par virement bancaire, cela ne doit pas être fait moins de 3 jours avant la date d'arrivée, afin d'éviter que l'arrivée effective au camping ne soit antérieure à la vérification du paiement dans le compte de revenu. Dans tous les cas, il est recommandé d'envoyer une copie de la preuve de paiement à [camping@camping-eden.com](mailto:camping@camping-eden.com), bien qu'elle ne soit valable qu'une fois l'acompte effectif sur notre compte.

-Le paiement intégral du séjour interviendra avant l'occupation de l'emplacement ou du logement.

-Si vous souhaitez que le séjour soit facturé à un autre nom que celui du titulaire du séjour, vous devez le signaler préalablement à l'émission de la facture. Veuillez noter qu'une fois la facture émise, elle ne peut être modifiée à cette fin.

-Les montants nécessaires au traitement d'une réservation seront considérés comme des acomptes jusqu'au règlement complet, et pourront être modifiés, à la hausse ou à la baisse, indifféremment pour des raisons d'occupation.

#### **Spécifique pour réservations de bungalows**

**-Dépôt de garantie:** à l'arrivée sera exigé un dépôt de garantie additionnel (300€, en espèces ou l'autorisation de charge d'une carte de crédit/empreinte de carte de crédit) en concept de possibles dommages causés par des comportements irrationnels, ou pour le nettoyage final du à la saleté ou désordre du même type. Avant l'entrée dans le bungalow, notre personnel de nettoyage et maintenance aura effectué un rapport de l'état général du bungalow, ainsi qu'un inventaire du ménage et de l'équipement existant. La copie de ce rapport et inventaire sera déposée sur la table du bungalow. Merci de vérifier cette copie et nous faire savoir toute discordance avec elle ou tout détail notoire afin de ne pas vous en accuser à tort.

### **Changement d'emplacement, de catégorie de parcelle ou bungalow une fois le séjour commencé**

#### **Parcelles**

-Dans le cas où la parcelle occupée en premier lieu ne serait pas de la convenance du client, un changement pourra être sollicité pour une place qui se trouvera libre postérieurement et dont les dates de disponibilité s'ajusteraient aux dates du séjour réservé. A cet effet, un liste de changement existera, incluant les clients avec ou sans réservation, la première personne ayant demandé le changement ayant la préférence, indépendamment du fait qu'elle ait une réservation ou non (la demande ne peut être satisfaite qu'une fois présente au camping et peut être demandée par courrier ou par le biais de la même réservation, mais ne sera pas prioritaire par rapport à celle faite par d'autres déjà présents; c'est-à-dire que la présence dans le camping a la priorité sur toute autre forme de demande, même si cela a été fait auparavant). En termes de facturation, dans le cas où le changement se produirait pour une parcelle de catégorie différente, si la parcelle de destination est de catégorie (prix) supérieure, une facture avec concept d'ampliation de catégorie sera émise. Toutefois, si la catégorie de la parcelle de destination est inférieure au prix d'origine, aucune compensation de la part de l'établissement ne sera effectuée envers le titulaire.

#### **Bungalows**

-Le changement de bungalow, à demande du client, une fois le séjour commencé, supposera un supplément de 30,00€. Le montant final à payer se calculera sur la base du total de nuits séjournées, additionnant les résultats obtenus par la multiplication du prix

journalier pour chaque type de bungalow pour la quantité de nuit occupé dans chacun. En aucun cas, le changement à un bungalow de catégorie inférieure et/ou de prix, supposera une réduction du prix du séjour initialement réservé, ou bien une augmentation de quantité de nuits en compensation pour la différence calculée.

### **Réduction de la durée du séjour**

#### **Parcelles**

- Toute réduction de la durée du séjour réservé entraînera le réajustement des réductions appliquées en fonction de la durée réelle du séjour, ainsi qu'une pénalité pour les jours supprimés (voir tableau des pénalités dans la liste des prix)

#### **Bungalows**

- Il n'est pas permis de réduire la durée du séjour ni de le céder à des tiers.

### **Extension de la durée du séjour**

- Une fois le séjour commencé, il sera possible de demander une prolongation du séjour, sous réserve de disponibilité. En ce qui concerne les réductions applicables à la prolongation, celles-ci s'appliqueront à la prolongation en tenant compte du nombre total de nuits depuis le début du séjour, mais elles ne modifieront pas celles appliquées lors du séjour initial ou antérieur.

### **Visites et/ou occupants avec dates de séjour différentes des dates de la réservation**

- Si vous attendez une visite, merci de bien vouloir le communiquer à notre personnel de réception, car, dans le cas contraire, nous ne pourrions faciliter aucune information concernant nos clients, comme par exemple dans quelle parcelle ou quel bungalow vous êtes logés, ou bien si vous êtes présent sur le camping ou non. Veuillez prendre en compte que nous ne pourrions pas agir comme filtre discriminatoire pour vos visites.

- Le responsable de communiquer et enregistrer toute visite ou occupant avec arrivée tardive ou départ antérieure à la finalisation du séjour est le titulaire du séjour. Aucune personne ne pourra être enregistrée sans le consentement explicite de celui-ci.

- Toute visite reçue devra être communiquée à notre personnel de réception, et enregistrée avant l'accès au camping, indépendamment de l'heure d'arrivée de cette visite, de la durée ou du motif de son séjour. Toute visite ou occupant détecté et non enregistré sera pénalisé avec un montant équivalent au double du prix journalier à compter du début du séjour dans lequel il aura été détecté. Également, tout départ devra être communiqué et enregistré au moment des faits. Durant les horaires de fermeture de la réception, le départ devra être communiqué au vigile de nuit.

- Les occupants ou visites qui arriveraient durant les horaires de fermeture de la réception devront formaliser leur enregistrement avec le vigile de nuit, comptant comme date d'arrivée le jour précédent à la prochaine ouverture de la réception (exemple : arrivée le jour 25 à 5h30 = arrivée enregistrée le jour 24)

- Les occupants qui partiraient avant la date finale du séjour devront régler leur facture au camping avant 12h00. Cet horaire dépassé, la visite se considérera comme prolongée pour une journée. La notification d'un départ antérieur à la date initialement annoncée ne causera pas d'effet rétroactif. Ainsi, n'oubliez pas de communiquer tout départ au même moment des faits avant 12h00.

#### **\*Spécifique pour réservations de bungalows**

- Les occupants du bungalow devront toujours être les mêmes personnes, ainsi il ne sera pas possible de changer les places. Toutefois il sera possible d'augmenter le numéro de personnes jusqu'à atteindre le maximum autorisé dans le cas où toutes les places ne seraient pas complètement occupées au début du séjour. Avant l'accès au bungalow, l'enregistrement des personnes devra se faire.

### **Animaux**

#### **Parcelles**

- Le propriétaire d'un animal est l'unique responsable de tout type d'acte ou réaction que cet animal réalisera. Tous les animaux devront être attachés et pris en charge pour leurs nécessités, tenant en compte que leur zone d'action de liberté ne devra pas dépasser les limites de la parcelle à laquelle ils appartiennent.

#### **Bungalows**

- Les animaux sont totalement interdits dans les bungalows, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur sur la terrasse, quel soit le type ou espèce de l'animal. Le non-respect de cette norme engendrera l'expulsion immédiate du camping, n'étant cela pas un motif valable de réclamation contre l'établissement et/ou un motif de demande de compensation économique ou de toute autre nature envers les personnes expulsées.

### **Prix**

- Tous les prix incluent la TVA et impôts en vigueur à la date de réservation.

#### **Parcelles**

##### **Le prix de la parcelle inclus :**

- Tout élément de camping (tente, caravane, camping-car, remorque, remorque-tente, tente de cuisine ...) pouvant s'installer dans les limites de la parcelle, ainsi que 1 véhicule, à condition qu'il ne dépasse pas les limites de la place, un point d'électricité à deux prises (1 prise de type Schuko, et une prise de type CETAC à 3 pointes) avec puissance de 10 ampères, un évier avec eau potable, la consommation électrique réalisée sur la place.

Le prix de la parcelle n'inclus pas :

Le séjour des occupants, l'installation d'un deuxième équipement (de ne pas être indiqué explicitement sur la liste de prix), ni tout autre service n'étant pas énuméré dans le point « le prix de la parcelle inclus ».

**Bungalows**Le prix du bungalow inclus :

-La consommation d'eau, électricité, gaz, et climatisations générées dans le même bungalow, ainsi comme l'utilisation de l'équipement et du ménage\*, le nettoyage initial et final du bungalow, et le séjour de tous les occupants ainsi que l'utilisation des services généraux de l'entreprise pas les occupants. En plus, nous offrons un lot de courtoisie (sans remplacement) comme papier hygiénique, produit lave-vaisselle- éponge et torchon.

\*Équipement et ménage : coussins, draps de lit et couvertures (1 jeu par lit), fer et table à repasser, télévision, appareil d'air conditionné (chaud/froid), micro-ondes, barbecue de terrasse, mobilier de terrasse pour tous les occupants du bungalow, (table, chaises ou banc pour le modèle Irta), auvent sur la terrasse (sauf pour le modèle Irta), salle de bain complète (douche, WC, lavabo et miroir), armoire dans chaque chambre (sauf dans les chambres à 2 lits pour le modèle Irta), table et chaises pour tous les occupants dans le salon, eau chaude, cuisine équipée avec évier, feux à gaz, hotte, frigidaire combi ou petit frigidaire (modèle Pebret), extincteur d'incendie, ustensiles de cuisine, service de table pour tous les occupants du bungalow, cafetière italienne, cafetière Dolce Gusto, nappe en plastique, balais, serpillière, corde à linge pliable.

-Le parking d'un véhicule sur la terrasse du même bungalow. Pour le modèle Irta, la place de parking se trouve sur le terrain annexe à la gauche du même.

Le prix du bungalow n'inclus pas :

-La consommation de charbon pour le barbecue, le remplacement du lot de courtoisie, le nettoyage intermédiaire du bungalow, changement et/ou nettoyage intermédiaire des draps de lit, le nettoyage de la vaisselle intermédiaire et final, ainsi que tout produit ou service n'étant pas énuméré dans le point « le prix du bungalow inclus ».

**Occupants**

Le prix des occupants inclus : l'usage des installations générales gratuites du camping, dans les limites établies par les horaires, disponibilité et autres restrictions signalées.

Le prix des occupants n'inclus pas : séjourner dans le camping plus longtemps qu'indiqué précédemment, l'occupation des chaises ou tables de la terrasse durant les heures de service, la réservation (occupation sans présence) de hamacs à la piscine, ni aucune autre vicissitude anormale.

**Accès au camping et sécurité**

-Les accès au camping sont restreints par les portes d'accès piétonnes et les barrières de sécurité pour les véhicules, l'ouverture de celles-ci se faisant avec les clés électromagnétiques. Les portes sont surveillées par notre propre personnel 24h/24. À votre arrivée, après avoir effectué l'enregistrement, sera délivrée une clé d'accès au camping par parcelle, ou 3 clés par bungalow (sauf pour le modèle Pebret 2 clés) ainsi que les clés du même bungalow. La perte de la clé supposera un coût de 5€ pour les clés de camping, et 50€ pour les clés de bungalow.

**Très important:** en été, l'utilisation de bracelets d'identification ou tout autre système de contrôle qui implémente la propriété sera **OBLIGATOIRE**.

-Certaines zones communes et / ou l'accès à celles-ci peuvent faire l'objet d'une surveillance vidéo, auquel cas la présence des caméras d'enregistrement sera annoncée de la manière légalement établie.

**Vehicules**

- Les horaires de fermeture des barrières, et donc de circulation, sont généralement:

-Haute saison : Ouverture à 08:00 hs. ; fermeture à 00:00 hs, sauf nuit du samedi au dimanche (01:00) hs.

- Basse saison : ouverture à 8h00. Fermeture à 00h00.

- En dehors de ces horaires, il est interdit de circuler, à l'exception des sorties d'urgence. À notre retour, notre personnel déterminera s'il peut être raisonnable d'autoriser l'accès motorisé ou s'il doit être effectué à pied

- La vitesse maximale autorisée à tout véhicule (motorisé ou non) à l'intérieur du camping est de 10 km/h.

- Il n'est pas permis de faire tourner le moteur.

- Le nettoyage et l'entretien des véhicules à moteur ne sont pas autorisés, à l'exception des opérations obligatoires.

**Arrivée/entrée/check-in**

-À partir de 08h00 le jour d'arrivée, les installations générales du camping seront à votre disposition, durant les horaires d'ouverture propres de celles-ci, même si l'accès au bungalow ou à la parcelle n'était pas encore possible. Toutefois, veuillez prendre en compte que le camping ne possède pas d'autre parking que les propres places ou bungalows réservés, ce qui pourrait être un inconvénient pour vous.

-Notez que la ligne d'enregistrement en face de la réception se trouve sur une voie publique, et même s'il s'agit d'un espace propre à cette utilisation, elle ne peut être occupée que par l'espace de temps nécessaire à la gestion de l'enregistrement, donc une fois celui-ci effectué, si la place, l'emplacement ou le bungalow ne sont pas disponibles, cet espace doit être laissé libre à d'autres utilisateurs.

**Parcelles**

-L'accès à la parcelle pourra se faire depuis 08h00 le jour d'arrivée (si celle-ci est disponible et prête pour le check-in) et jusqu'à 23h45 (exception : 00h45 la nuit du samedi à dimanche) mais nous ne pourrions en aucun cas garantir que la parcelle soit disponible jusqu'à au moins midi, et vérifiée jusqu'à 16h00. L'occupation de la parcelle avant 16h00 pourrait nous empêcher le nettoyage de celle-ci.

#### **Bungalows**

-L'entrée dans le bungalow pourra se faire à partir de 08h00 le jour d'arrivée (si le bungalow est disponible et prêt pour le Check-in) et jusqu'à 23h45 (exception : 00h45 la nuit du samedi à dimanche) mais nous ne pourrions en aucun cas garantir que l'entrée dans le bungalow puisse se faire avant 16h00 s'il avait été désoccupé le même jour. Les arrivées en dehors de ces horaires seront uniquement possibles entre le 1 juillet et le 31 août ; dans ce cas, l'accès se ferait à pied.

#### **Non comparution**

-En cas de non comparution à la date d'arrivée signalée, la réservation sera considérée comme annulée à partir de 24 :00 hs. du jour (minuit), toujours et quand aucunes nouvelles ou garanties de votre arrivée postérieure n'auront été reçues. L'entreprise disposera alors du bungalow ou de la parcelle, et retiendra les arrhes versées comme pénalisation pour non comparution.

#### **Sortie/départ/check-out**

-Au moment du départ, de la parcelle ou du bungalow, les clés devront être rendues à la réception du camping, mettant ainsi fin au séjour, bien que les installations générales du camping seront à votre disposition, durant les horaires propres de celles-ci, jusqu'à 20h00, toujours et quand la sortie de la parcelle ou du bungalow aura été effectuée pendant les horaires établis.

#### **Parcelles :**

-Le départ de la parcelle devra se faire entre 08h00 et 12h00 le jour de départ prévu.

#### **Bungalows :**

-L'heure de sortie du bungalow devra se faire entre 08h00 et 10h00 le jour de départ prévu

-La sortie du bungalow postérieure à l'heure maximum permise (10h00) supposera la rétention d'un montant équivalent à 25% du prix d'une nuit si le départ s'effectue dans les 60 minutes suivantes, 50% du prix d'une nuit si le départ s'effectue plus de 60 minutes après l'heure de départ maximum, ce montant étant facturé comme pénalisation pour sortie tardive. En aucun cas la rétention de ce montant de la part de l'entreprise donnera droit à l'occupation du bungalow ni à l'utilisation des installations.

-À la sortie du bungalow, l'inspection de celui-ci sera faite, après laquelle sera rendu le dépôt de garantie, ou bien sera retenu le montant correspondant pour sortie tardive et/ou mauvais état du bungalow. Pour les sorties qui se produiront en dehors des horaires de travail du personnel de nettoyage, il est probable que l'inspection du bungalow ne puisse pas se faire au même moment du départ. Alors, le dépôt de garantie sera retenu jusqu'à ce que le bungalow puisse être révisé, pour cela il est conseillé de laisser le dépôt de garantie sous forme d'empreinte de carte de crédit.

#### **Départ anticipé**

#### **Parcelles :**

-Le départ anticipé à la date réservée ou contractée directement à l'arrivée en cas de non-réservation à l'avance sera ajusté au tableau de pénalités correspondant.

#### **Bungalows :**

-En cas de départ prématuré du logement, quel que soit le motif, il ne donnera lieu à aucun type de remboursement, changement de date ou autre type de compensation, ni ne peut être occupé par des personnes autres que celles qui ont occupé le logement.

#### **Sortie ou abandon prématuré sans préavis**

-Indépendamment de la cause, la sortie prématurée du bungalow ou de la parcelle ne donnera pas lieu à un éventuel remboursement, ni à l'occupation durant d'autres dates du bungalow ou de la parcelle. Le séjour se considèrera comme terminé. L'évidence de l'abandon ou sortie prématurée sans notification donnée à notre personnel pourra engendrer la finalisation du séjour.

-Une fois la place du camping ou le bungalow a été libéré, le camping sera libre de les disposer pour leurs intérêts, pouvant, par conséquent, les louer sans aucun droit à remboursement. Le propriétaire du séjour ne peut transférer son droit à des tiers, même s'ils sont logés dans le camping.

#### **Sortie/départ tardif autorisé**

-Sauf durant les périodes d'occupation maximum, ou pour d'autres motifs que l'entreprise décidera, la sortie tardive et postérieure à l'heure de départ maximum indiquée pourra être autorisée. Cette autorisation devra solliciter une fois le séjour commencé, l'entreprise se réservant le droit de manière indiscutable d'autoriser ou non cette sortie tardive, ou de ne pas la confirmer jusqu'au matin même du départ prévu. Le coût du prolongement du séjour sera de 10% du prix par jour du coût d'1 jour (calculé au prix du jour de départ), pour chaque heure supplémentaire séjournée une fois l'heure maximum de départ indiquée dépassée, sauf s'il y a des frais spécifiques pour cela.

--Une fois la parcelle ou l'hébergement libéré ou abandonné, le camping en disposera librement pour ses intérêts, pouvant, par conséquent, les louer à nouveau sans donner droit à aucun remboursement. Le titulaire du séjour ne pourra céder son droit à des tiers, même s'ils séjournent au camping.

#### **Inspection et accès au bungalow ou parcelle par le personnel de maintenance ou de nettoyage**

-L'entreprise se réserve le droit de réaliser une inspection de l'état du bungalow ou de la parcelle si quelque indice rationnel démontrait qu'un usage inadéquat était fait de celui ou celle-ci. Cette inspection se réalisera en présence du titulaire ou de tout autre occupant majeur. Le titulaire de la réservation est obligé de faciliter l'accès au personnel autorisé par l'entreprise pour effectuer les travaux de réparation qui auraient besoin de se faire durant le séjour (fuites d'eau, mauvais fonctionnement des appareils ou autre réparation que l'entreprise considèrera urgente), même si cette réparation n'est pas urgente pour les clients. Toute personne autorisée est de confiance maximum, ainsi la présence des occupants ne sera pas requise ni nécessaire. Les travaux pourront se réaliser même sans le consentement explicite du titulaire si l'urgence de la réparation le nécessitait.

### **POLITIQUE D'ANNULATION DES RÉSERVATIONS**

- Des frais de gestion s'appliqueront à toute réservation et vous pourrez demander l'annulation de celle-ci sur la base des dispositions du présent document. Toute réservation qui, pour une raison quelconque, n'aurait pas couvert le montant des frais de gestion sera découverte de tout type de couverture et/ou bénéficie de la "Politique d'annulation des réservations" déterminée dans ce même document en cas de demandes d'annulation, de changement des dates de réservation ou de séjour, et, en général, de tout changement concernant la réservation.
- L'annulation peut être demandée aussi bien pour des raisons de force majeure que pour toute autre raison, étant soumis aux mêmes conditions. Dans tous les cas, les conditions d'annulation pour les réservations de parcelle ou de bungalow sont différentes.
- Toute annulation doit être communiquée par e-mail et de manière explicite et indubitable, c'est-à-dire qu'elle ne peut être formulée comme une question ou de manière ambiguë, doit être exhaustive et inclure le numéro de séjour, le nom et le prénom ainsi que le numéro de carte d'identité. Vous pouvez remplir le formulaire [ci-dessous](#).
- Pour les besoins du calcul, la date et l'heure d'annulation sont celles qui indiquent l'heure d'envoi de l'e-mail ou du formulaire. De même, en règle générale, il sera compté comme date et heure d'arrivée 08:00 hs. du jour d'arrivée.
- Toutes les annulations et/ou Non-comparution\* (NO-Showing) perdront automatiquement tout droit sur la réservation et le séjour.
- \*Il est considéré comme "Non-comparution" lorsque 23:59:59 h sont atteintes. le jour de l'arrivée, il n'y a pas d'avis d'incident indiquant l'arrivée le lendemain, perdant en outre tout droit sur la réservation et le séjour, en mettant à disposition d'autres arrivées la parcelle ou bungalow réservé (avec ou sans allocation de n°).
- En règle générale, toute annulation entraînera une pénalité, sauf dans les cas signalés. Cette pénalité sera facturée à ce titre, le montant restant étant remboursé selon les modalités de paiement. Les pénalités dont le montant à appliquer est supérieur au paiement d'acompte effectué pour la réservation ne recevront aucun remboursement et ne devront pas payer le montant restant.
- Les frais de réservation ne sont pas récupérables et ne font pas partie du paiement à la réserve, même s'ils ont été payés ensemble

#### **-CHANGEMENT DES DATES DE LA RÉSERVATION**

- Si vous souhaitez modifier les dates de votre réservation et cela est possible, des frais de gestion de 10,00 € seront facturés.
- Les demandes de modification des dates de réservation des bungalows pouvant être accueillis maintiendront le prix du séjour initialement réservé au cas où le prix résultant du nouveau séjour serait inférieur.
- En cas de changement de date, si le montant demandé à titre d'acompte pour la réservation aux nouvelles dates est supérieur à celui payé pour la première, un acompte supplémentaire sera demandé pour le satisfaire.

#### **-ANNULATION DE RÉSERVATION DE BUNGALOW**

**Du 1<sup>er</sup> janvier au 15 juin et du 01 octobre au 31 décembre** (toute réservation dont la date de séjour comprend des dates comprises entre le 16 juin et le 30 septembre, tous deux inclus, est exclue de ce point)

- Annulation jusqu'à 30 jours avant la date d'arrivée :
  - Réservations de week-end (1 ou 2 nuits, y compris le samedi)\* : Pénalité de 75% du montant payé à la réservation.
  - Autres réservations\* : Pénalité de 40% du montant payé à l'avance (minimum : 100,00 €)
  - \*Note** : Les réservations incluant les vendredi, samedi ou dimanche de Pâques, ainsi que le 24 ou le 31 décembre et toute veille de jours fériés (espagnols), seront pénalisées de 200,00 € supplémentaires.
- Annulation jusqu'à 14 jours avant la date d'arrivée :
  - Réservations de week-end (1 ou 2 nuits incluant le samedi)\* : Pénalité de 90% du montant payé à la réservation.
  - Autres réservations\* : Pénalité de 60% du montant payé à l'avance (minimum : 200,00 €)
  - \*Note** : Les réservations incluant le vendredi, samedi ou dimanche de Pâques, ainsi que le 24 ou le 31 décembre et toute veille de jours fériés (espagnols), seront pénalisées de 250,00 € supplémentaires.
- Annulation jusqu'à 7 jours avant la date d'arrivée :
  - Réservations de week-end (1 ou 2 nuits incluant le samedi)\* : Pénalité de 100% du montant payé à la réservation.
  - Autres réservations\* : Pénalité de 80% du montant payé à l'avance (minimum : 300,00 €)
  - \*Note** : Réserves incluant le vendredi, samedi ou dimanche de Pâques, ainsi que le 24 ou le 31 décembre et toute veille de jours fériés (espagnols): 100% de pénalité
- Annulation moins de 7 nuits avant la date d'arrivée :
  - Pénalité de 100% du montant avancé.

**Entre le 16 juin et le 30 septembre** (et toute réservation incluant ces dates dans votre séjour) :

- Annulation jusqu'à 30 jours avant le jour d'arrivée de la réservation : Pénalité de 50% du montant payé par acompte pour la réservation
- Annulation jusqu'à 14 jours avant la date d'arrivée de la réservation : Pénalité de 75% du montant payé à l'avance pour la réservation (pénalité minimum : 500,00 €).
- Annulation jusqu'à 7 jours avant la date d'arrivée de la réservation : Pénalité de 85% du montant payé par acompte pour la réservation (pénalité minimum : 750,00 €).
- Annulation jusqu'à 2 jours avant la date d'arrivée de la réservation : Pénalité de 90% du montant payé à l'avance pour la réservation (pénalité minimum : 900,00 €).

-Annulation avec moins de 48 hs. avant 08:00 h le jour d'arrivée : Pénalité de 100% du montant payé par acompte pour la réservation.

**-ANNULATION DE RÉSERVATION DE PARCELLE**

**Saison promotion:**

-Avis avec plus de 24 hs. à l'avance (jusqu'à 08:00 hs. la veille de l'arrivée) :

- a) Le coût minimal de la parcelle réservée (au prix de Tarif Général indépendamment de la tarif et de la durée de la réservation) pour la première nuit sera facturé à titre de pénalité.
- b) De nouvelles dates peuvent être demandées dans le délai maximum de 365\* jours (sous réserve d'éventuels nouveaux tarifs, conditions de réservation, et disponibilité), pour cela des frais de gestion supplémentaires seront facturés (10,00 €). Si les nouvelles dates réservées nécessitent un acompte plus élevé que celui déjà effectué, la différence doit être versée dans le mode et le délai offert par le service des réservations.

**\*Note** : La période de 365 jours correspond à la date de séjour et non à la date de demande.

- Avertissement moins de 24 heures. à l'avance :

- a) À titre de pénalité, 100 % du montant avancé seront perçus.
- b) De nouvelles dates peuvent être demandées dans le délai maximum de 365 jours (sous réserve d'éventuels nouveaux tarifs, conditions de réservation, et disponibilité), pour cela des frais de gestion supplémentaires seront facturés (10,00 €). Si les nouvelles dates réservées nécessitent un acompte plus élevé que celui déjà effectué, la différence doit être versée dans le mode et le délai offert par le service des réservations.

- Non-comparution (No-Showing). Tout droit au remboursement ou au report de la réservation sera perdu.

**Saison d'été + Pâques (tout séjour qui comprend les dates de ceux-ci)**

-Annulation gratuite jusqu'à 30 jours avant la date d'arrivée.

-Annulation entre 29 et 15 jours avant la date d'arrivée. Pénalité pour le montant minimal de la première nuit selon la catégorie de parcelle réservée.

-Annulation entre 14 et 7 jours avant la date d'arrivée. Pénalité pour le montant minimum de la première nuit selon la catégorie de parcelle réservée + 5,00 € par jour supplémentaire réservé. Montant total minimum 100,00 €, maximum 200,00 €.

-Annulation entre 6 et 2 jours avant la date d'arrivée. Pénalité pour le montant minimum de la première nuit selon la catégorie de parcelle réservée + 10,00 € par jour supplémentaire réservé. Montant total minimum 150,00 €, maximum 250,00 €.

-Annulation la veille (avant midi). Pénalité pour le montant minimum de la première nuit selon la catégorie de parcelle réservée réservée (au prix de Tarif Général indépendamment de la tarif et de la durée de la réservation) + 10,00 € par jour supplémentaire réservé. Montant total minimum 250,00 €, maximum 300,00 €.

-Annulation la veille (après 12 h. et jusqu'à 12 h. le même jour d'arrivée). Le montant de l'acompte payé sera remboursé sur 350,00 € (ex : Acompte payé 400,00 €, remboursement de 50,00 €; acompte payé 370,00 €, remboursement de 20,00 €). Les acomptes inférieurs à 350,00 €, ne recevront aucun remboursement.

- Non-présentation (No-Showing) : 100% du montant avancé sera facturé.

-Les paiements supplémentaires pour les raisons décrites ci-dessus seront effectués exclusivement par paiement électronique par carte bancaire ou BIZUM. À cette fin, vous recevrez un lien par SMS vers le téléphone mobile et l'e-mail fournis pour la réservation, qui aura une date et une heure d'expiration, à laquelle sans avoir effectué le paiement, les changements demandés seront annulés en ramenant le séjour à son état antérieur (c'est-à-dire, comme si aucune gestion n'avait été effectuée).