



RESERVATIONS ET PAIEMENTS

Les réservations se font par téléphone, par correspondance ou par internet sur le site www.lesourmes.fr.

Toute réservation doit être accompagnée d'un versement incluant :

- Les arrhes correspondant à : 30% du prix global de votre location et d'éventuelles prestations complémentaires.
- 100% du prix de la prime d'assurance annulation / interruption de séjour si vous souhaitez y souscrire.

LE SOLDE DU SÉJOUR est à régler 30 jours avant la date d'arrivée. Aucune déduction ne sera consentie en cas d'arrivée retardée ou de départ anticipé.

Conformément à l'article L.121-21-8 du code de la consommation, nous vous informons que les prestations de services d'hébergement, qui doivent être fournies à une date ou à une période déterminée, ne sont pas soumises au droit de rétractation de 14 jours.



TARIFS

Les tarifs ou informations publiés sur notre site internet www.lesourmes.fr sont les tarifs de base ne comprenant pas les prestations optionnelles (textes et photos non contractuelles). Le prix arrêté lors de la réservation comprend la TVA en vigueur. Le prix contractuel peut être sujet à modification dans les limites légales et réglementaires, lorsqu'interviennent des variations de taux de TVA applicables, entre la date de réservation et la date de paiement du solde.

Les avantages « partenaires » et les promotions ne peuvent être appliqués sur une réservation déjà réglée en totalité ou en partie.



TAXE DE SEJOUR

La taxe de séjour apparaît clairement sur la facture. Les taxes de séjour sont fixées par la Communauté des Communes des Lacs Médocains et collectées par le camping, pour le compte de cette même communauté des Communes.



DÉPÔT DE GARANTIE

Un dépôt de garantie d'un montant de 300€ vous sera demandé à votre arrivée pour toute location d'hébergement. Il vous sera restitué au plus tard 15 jours après votre départ après déduction des indemnités retenues pour les éventuels dégâts occasionnés, prestations impayées, perte de clefs (75€), perte de badges (20€) remis lors de votre arrivée.

Un dépôt de garantie de 20€ vous sera demandé pour toute location d'emplacement camping en cas de perte du badge permettant l'ouverture des barrières. Ce dépôt de garantie vous sera restitué lors de votre départ.

Toutes nos locations et emplacements doivent être rendus propres ; un montant forfaitaire variable pourra être retenu sur le dépôt de garantie ou en supplément, lorsque les locations ou emplacements sont rendus dans un état manifeste de saleté et que la prestation de ménage n'aura pas été incluse dans l'offre de séjour pour les hébergements.



CAPACITE DES LOGEMENTS

Un logement est prévu pour un nombre déterminé d'occupants. Il ne pourra en aucun cas être occupé par un nombre supérieur de personnes (enfants et bébés compris). Dans ce dernier cas, le responsable du camping est en droit de refuser toute personne supplémentaire.

Les mineurs non accompagnés d'un de leurs parents ou d'un tuteur légal ne peuvent être admis.



CARACTERISTIQUES DES LOGEMENTS

Les plans et photos des hébergements sont donnés à titre illustratif. La disposition et les caractéristiques des pièces peuvent varier d'un modèle à l'autre.

Il convient de se référer au descriptif écrit de l'aménagement disponible sur les rubriques « Nos locations » et « Nos emplacements » de la page concernée sur le site www.lesourmes.fr afin de connaître la composition exacte de chaque hébergement.

ARRIVEE ET DÉPART

L'arrivée dans les mobil-homes se fait à partir de 16h et les départs avant 10h.

L'arrivée sur les emplacements se fait à partir de 12h et les départs avant 12h.

Chaque hébergement contient tout le matériel de cuisine et de table ainsi que la literie (à l'exception des draps, et du linge de toilette, sauf les hébergements PRESTIGE). L'inventaire est présent dans l'hébergement. Le locataire est tenu de le contrôler et de signaler, le jour même toute anomalie.

Toute insatisfaction concernant l'état de propreté doit être notifiée dès l'arrivée avant l'installation dans l'hébergement. Aucune réclamation ne sera recevable après s'être installé dans l'hébergement.

Toute insatisfaction de l'état général du locatif doit être notifiée au plus tard 24h après l'arrivée, ceci afin de permettre d'y remédier. Aucune réclamation ne sera recevable plus de 24h après le jour d'arrivée.

Tout campeur est tenu de respecter le règlement intérieur du camping, affiché à la réception, il est responsable des troubles occasionnés par les personnes qui séjournent avec lui. Le non-respect caractérisé du règlement intérieur pourra entraîner l'expulsion du campeur.



ANIMAUX DOMESTIQUES

Les animaux de compagnie sont acceptés dans la limite d'un animal par emplacement et par hébergement, sous réserve notamment de présentation des certificats de vaccination, moyennant le paiement d'un forfait supplémentaire lors de la réservation. Les chiens de catégories 1 et 2, ne sont pas acceptés dans le camping. Les renseignements concernant les animaux de compagnie sont disponibles et doivent être pris directement à la réception.



ANNULATION / INTERRUPTION DE SÉJOUR

Il est rappelé qu'en application des dispositions de l'article L221-28 et suivant le Code de la Consommation, aucune des prestations proposées par le camping LES OURMES n'est soumise au droit de rétractation. En conséquence, toute annulation émanant du client après réservation et avant le départ entraînera :

- En cas d'annulation plus de 30 jours avant la date d'arrivée prévue, la conservation par le camping LES OURMES des arrhes versées par le client ;
- En cas d'annulation moins de 30 jours avant la date d'arrivée prévue, l'obligation pour le client de verser l'intégralité du prix du séjour.

A la réservation, il est possible de souscrire en option payante une assurance annulation pour un montant de 3% du séjour.

Toute annulation de réservation doit être effectuée par écrit et adressée au camping par lettre recommandée avec accusé de réception. Les délais sont calculés à la date de réception de la lettre avec AR. Dans tous les cas d'annulation, les frais de l'option assurance annulation et les frais de dossier souscrits lors de votre réservation ne seront pas remboursés.

Modification de votre réservation :

Le client peut demander la modification de son séjour (dates et/ou type d'hébergement) sur demande écrite auprès du camping (courrier ou e-mail) dans la mesure des disponibilités et possibilités. Aucun report ne sera accepté sur la saison suivante. A défaut de modification, le client devra effectuer son séjour dans les conditions initiales de réservation ou l'annuler selon les conditions de l'assurance annulation si le séjour est couvert par une garantie. Si le séjour n'est pas couvert, il sera soumis aux modalités d'annulation et d'interruption de séjour.

Toute demande d'augmentation de la durée de votre séjour sera réalisée selon les disponibilités et selon les tarifs en vigueur.

Toute demande de diminution de la durée de votre séjour est considérée comme une annulation partielle et sera soumise aux modalités d'annulation et d'interruption de séjour. Par conséquent, tout séjour interrompu, ou abrégé (arrivée tardive, départ anticipé) de votre fait ne pourra donner lieu à un remboursement.

Annulation du fait du CAMPING LES OURMES :

En cas d'annulation du fait du camping LES OURMES, sauf en cas de force majeure, le séjour sera totalement remboursé. Cette annulation ne pourra cependant pas donner lieu au versement de dommages et intérêts.

Annulation du fait du campeur : les frais d'annulation peuvent être couverts par l'assurance annulation proposée par le camping LES OURMES. Aucun remboursement ne sera effectué sans souscription de la garantie ou assurance annulation.



05.56.09.12.76 - info@lesourmes.com

PRÈS DU LAC D'HOURTIN / 90 AVENUE DU LAC - 33990 HOURTIN LAC / GIRONDE / NOUVELLE-AQUITAINE / FRANCE

ASSURANCE ANNULATION

Le camping LES OURMES vous propose, en option payante, une assurance annulation et interruption dans votre contrat de location. Notre partenaire Gritchen Tolède & Associé s'engage à rembourser tout ou partie du séjour à nos vacanciers. Si le sinistre est prévu dans les conditions générales de Gritchen Tolède & Associé (disponible sur le site www.lesourmes.fr), aviser l'assureur dans les 48h et fournir tous les renseignements nécessaires et documents justificatifs.

La cotisation de cette option est payable uniquement et intégralement lors de la réservation. (3% du montant du séjour).

RESPONSABILITE

Le camping les OURMES ne pourra être tenue responsable, du fait de la communication par ses partenaires ou par tout tiers, de photographies dont ils ont déclaré avoir les droits, d'informations fausses, trompeuses ou erronées qui seraient mentionnées dans les catalogues ou sur les sites des partenaires, et notamment les photos de présentation, les qualificatifs, les activités, les loisirs, les services et les dates de fonctionnement.

« Le camping LES OURMES décline toute responsabilité en cas de vol, incendie, intempérie, dégradation de biens ou de véhicules... Ainsi qu'en cas d'accident relevant de la responsabilité civile du client ou d'un autre client. »

LITIGE

Si malgré toute notre volonté de vous satisfaire pleinement vous avez des réclamations, nous vous demandons d'en informer immédiatement la personne chargée de l'accueil sur place qui s'efforcera de vous apporter une réponse. Au besoin, n'hésitez pas à nous faire parvenir, votre réclamation par écrit, en recommandé avec accusé de réception dans un délai de 4 semaines après la date de fin de votre séjour. Notre service client traitera alors votre requête dans les meilleurs délais.

En cas de litige et après avoir informé le service client, tout client du camping a la possibilité de saisir un médiateur de la consommation, dans un délai maximal d'un an à compter de la date de la réclamation écrite, par LRAR, auprès du camping LES OURMES.

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

Medicys (Téléphone : 01 49 70 15 93)

Saisie par Internet en remplissant le formulaire prévu à cet effet : www.medicys.fr

Saisie par mail : contact@medicys.fr

Saisie par voie postale : 73 boulevard de Clichy 75009 PARIS

En cas de non résolution du litige, le consommateur pourra saisir, conformément aux dispositions de l'article R.631-3 du Code de la consommation, le TRIBUNAL DE COMMERCE DE BORDEAUX, seule juridiction compétente.

IMAGE

En acceptant les présentes Conditions Générales de Vente, le client autorise expressément et à titre gratuit, le camping LES OURMES 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 nationale et internationale du camping LES OURMES sur son site internet, ses brochures, Facebook, Instagram ses présentations commerciales ou dans les guides touristiques.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

En conformité avec les dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées, les traitements automatisés de données nominatives réalisés à partir du site web ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil).

L'utilisateur est notamment informé que, conformément à l'article 32 de la loi informatique, fichiers et libertés du 6 janvier 1978 modifiée, les informations communiquées par l'utilisateur du fait des formulaires présents sur le site, sont nécessaires pour répondre à sa demande et sont destinées à l'exploitant du site web, responsable du traitement à des fins de gestion administrative et commerciale.

L'utilisateur est informé qu'il dispose d'un droit d'accès et de rectification portant sur les données le concernant en écrivant à l'exploitant du site web dont l'adresse est la suivante :

SARL CAMPING LES OURMES - 90, Avenue du Lac - 33990 HOURTIN - N° SIRET : 44081238600017

DIVERS

POUR LA BAIGNADE seuls sont autorisés : les slips et boxers de bain, bikinis et maillots une pièce, en opposition à tout autre vêtement. Le port du BRACELET est obligatoire de façon permanente. Il donne accès aux animations internes et aux piscines, il contribue à renforcer le contrôle aux entrées et aux sorties du camping.



05.56.09.12.76 - info@lesourmes.com

PRÈS DU LAC D'HOURTIN / 90 AVENUE DU LAC - 33990 HOURTIN LAC / GIRONDE / NOUVELLE-AQUITAINE / FRANCE