



Conditions Générales



1 – CHAMPS D'APPLICATION

Les présentes conditions générales régissent de plein droit toutes les ventes de séjours réalisées sur le site www.camping-ostrea.com. Elles font partie intégrante de tout contrat conclu entre le camping et ses clients. Chaque client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales préalablement à toute réservation d'un séjour, pour lui-même et toute personne participant au séjour. Conformément à la loi en vigueur, les présentes conditions générales sont mises à la disposition de tout client à titre informatif préalablement à la conclusion de tout contrat de vente de séjours. Elles peuvent également être obtenues sur simple demande écrite adressée au siège de l'établissement.

- **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'accès aux sanitaires et aux infrastructures du camping.
- **Hébergement locatif** : Le forfait de base est de 2 à 10 places selon le type de locatif. Les hébergements locatifs sont entièrement équipés : mobilier, vaisselle, oreillers et couette. Comme le précise notre site internet, chaque hébergement ou emplacement de camping est prévu pour un nombre défini de personnes. Pour des raisons de sécurité et d'assurance, le nombre d'occupants maximum ne peut être dépassé. Par ailleurs un bébé est considéré comme une personne à part entière. Le camping OSTREA se réserve le droit de refuser l'accès au camping aux groupes ou familles se présentant avec un nombre de participants supérieur à la capacité de l'hébergement loué. Les draps (housse de couette, taies d'oreiller et drap housse) et serviettes ne sont pas fournis. La location de set de drap et de serviettes de bain est possible en supplément sous réserve de disponibilité. 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 notre site internet.

2 – CONDITIONS DE RESERVATION

Toute location est nominative et ne peut être cédée. Toute réservation deviendra effective après versement de l'acompte et acceptation des conditions générales de vente ou validation d'un contrat de location. La location ne devient effective qu'avec notre accord et après réception du montant total du séjour et des frais de réservations.

Le camping OSTREA propose des séjours à vocation familiale, au sens traditionnel, les hébergements sont spécialement conçus à cet effet, la direction de l'établissement se réserve le droit de refuser toute réservation qui serait contraire à ce principe ou qui chercherait à le détourner. Les mineurs doivent être obligatoirement accompagnés de leurs parents ou tuteurs légaux.

Réservation de Groupes : toute réservation de plus de 4 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. Nos hébergements s'adressent exclusivement à la clientèle individuelle. Pour toute demande de réservation de groupe, vous devez impérativement nous contacter par téléphone, par e-mail ou via notre rubrique contact. Nous nous réservons le droit d'étudier la demande de réservation avant acceptation ou refus de celle-ci.

2.1- Prix et règlement

Le prix des séjours est indiqué en euros, TVA 10% incluse, 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 corrélative du prix TTC, ce que le client accepte sans réserve. La taxe de séjour est due en sus et à régler à l'arrivée selon les conditions tarifaires de la CDC ile d'Oléron pour un établissement d'hôtellerie de plein air 4*.

Le camping OSTREA pratique la tarification dynamique. De ce fait, les tarifs sont susceptibles de varier pendant la saison, à la hausse ou à la baisse. Les tarifs publiés sur notre site internet www.camping-ostrea.com sont les tarifs de base. Ils ne comprennent pas les prestations optionnelles.

Les promotions ne peuvent pas être appliquées sur une réservation déjà réglée partiellement ou en totalité.

- **Emplacement de camping** : Acompte de 30% du montant du séjour à la réservation +15€ de frais de dossier et éventuellement le montant de l'assurance annulation. Le règlement du solde sera versé au plus tard le jour de l'arrivée.
- **Hébergement locatif** : Acompte 30% à la réservation + 15€ de frais de dossier et éventuellement le montant de l'assurance annulation. **Le règlement du solde sera versé au plus tard 30 jours avant l'arrivée.**

Dans le cadre d'une réservation de moins de 30 jours avant le début du séjour, la totalité du séjour est à régler le jour de la réservation.

À défaut de paiement intégral 30 jours avant votre arrivée, le camping OSTREA se réserve le droit de considérer la réservation comme annulée. Les règlements effectués ne seront pas remboursés.

Moyens de paiement : CB, Visa, Eurocard, Mastercard, chèques bancaires, en euros, chèques vacances, ANCV connect ou virements bancaires.



Conditions Générales



2.2- Modification de réservation

Aucune réduction ne sera effectuée en cas d'arrivée retardée ou de départ anticipé. Le client peut demander la modification de son séjour (camping, date 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. L'attention du client est portée sur le fait qu'en cas de modification du séjour, il ne lui sera pas possible de bénéficier des promotions ultérieures à sa réservation initiale, la date de la première réservation faisant foi. 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.

- Toute demande d'augmentation de la durée de votre séjour sera réalisée selon 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 interruption de séjour

En l'absence de message 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.

2.3 Annulation

Une assurance Annulation et d'interruption de séjour vous est proposée, elle est facultative et payable en supplément de la location en même temps que l'acompte. Aucun remboursement ne sera effectué sans souscription de l'assurance annulation.

Toute annulation d'une réservation doit être effectuée par écrit (LRAR) ou courriel auprès du camping OSTREA.

Si l'annulation intervient :

- Plus de 30 jours avant la date de début de séjour : l'acompte sera conservé comme dédommagement.
- Moins de 30 jours avant la date de début de séjour : 100% du montant du séjour sera exigé et aucun remboursement ne vous sera accordé, y compris les sommes déjà versées.

En cas d'annulation du fait du camping OSTREA, 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.

2.4 Assurance annulation

Nous vous conseillons de souscrire une assurance annulation. Ce contrat vous offre une garantie annulation qui permet d'obtenir le remboursement des sommes versées en cas d'annulation de votre séjour ou de départ anticipé sous certaines conditions (maladie, accident...). L'assurance Campez couvert vous est proposée par le camping et peut être souscrite dès la réservation en ligne, il s'agit d'une mise en relation, aucune démarche de remboursement en cas d'annulation ne sera réalisée par le camping. Un lien vers les conditions générales de l'assurance annulation CAMPEZ COUVERT est disponible sur notre site internet.

2.5 Rétractation

Les dispositions légales relatives au droit de rétractation en cas de vente à distance prévues par le Code de la consommation ne sont pas applicables aux prestations touristiques (article L.121-20-4 du Code de la consommation).

Ainsi, pour toute commande d'un séjour auprès du camping, le client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.

3 – DEROULEMENT DU SEJOUR

Arrivée et départ le jour de votre choix sauf en juillet-août. La durée minimum obligatoire du séjour est variable selon la période et le type d'hébergement, détails sur notre site internet.

Nous ne faisons pas de location à la nuitée mais à partir de 2 nuits minimum pour les locatifs.

3.1 Arrivées

- **Emplacement de camping** : les arrivées s'effectuent à partir de 15h. Le raccordement aux bornes électriques doit être fait à l'aide de câbles et prises conformes à la législation en vigueur. Prévoir une longueur de câble de 25 mètres et un adaptateur européen. Le camping n'est pas en mesure de vous fournir le matériel cité ci-dessus. Toute parcelle non libérée à 12h00 entraînera une facturation automatique d'une nuit supplémentaire.
- **Hébergement locatif** : les arrivées s'effectuent à partir de 16 h. A la remise des clés, une caution vous sera demandée. L'emplacement "PARKING" de la location est conçu pour un seul véhicule, tout autre véhicule devra stationner en dehors du camping. Toute arrivée tardive doit être signalée avant 17h00 afin que le camping puisse prendre ses dispositions. Le vacancier est tenu de signaler toute dégradations ou dysfonctionnements le jour de son arrivée. Toute insatisfaction concernant l'état général du mobil-home y compris l'état de propreté devra être signalé dans les 24H après l'arrivée afin d'y pallier. Aucune réclamation ne pourra être prise en compte passé ce délai. Tout retard sur l'horaire d'arrivée doit être signalé afin de permettre la conservation de la location. Le gestionnaire se réserve la possibilité de disposer de l'emplacement prévu s'il restait sans nouvelles dans les 24 heures après la date d'arrivée prévue. Les règlements effectués ne seront pas remboursés.



Conditions Générales



Toute modification du nombre de personnes pouvant entraîner une variation du montant de la redevance en plus ou en moins doit être signalée à l'arrivée (taxe de séjour, personne supplémentaire par rapport à la capacité du locatif...). En cas de déclaration inexacte du client, le présent contrat sera résilié de plein droit et les sommes versées resteront acquises au loueur.

Le camping se réserve le droit de refuser l'accès aux personnes se présentant avec un nombre de participants supérieur au forfait proposé, à la capacité de l'hébergement loué et si les noms ne correspondent pas à l'arrivée.

3.2 Animaux

Les animaux sont acceptés (2 max.) sur les emplacements camping et sur certains locatifs moyennant une redevance payable lors de votre réservation, excepté les chiens de 1ère et 2e catégorie. Ils doivent être tenus en laisse en permanence. Ils ne doivent pas nuire à la tranquillité et à la sécurité des résidents et respecter les règles élémentaires d'hygiène. Ils sont interdits aux abords des piscines, dans les commerces alimentaires et dans les bâtiments sanitaires. Le carnet de vaccination pour les chiens et les chats doit être à jour.

3.3 Caution

Pour les locations, une caution de 250€ à 500€ est demandée à l'arrivée pour couvrir les éventuels dégâts de la location.

Elle sera restituée et détruite au plus tard 3 jours après le départ après l'état des lieux de notre équipe de ménage, déduction faite des indemnités retenues pour les éventuels dégâts occasionnés, un ménage non fait, des prestations impayées ou la perte de clé. Dans le cas où des indemnités devraient être retenues sur la caution, le camping préviendra le client avant l'encaissement.

En aucun cas la clé du mobil home ne pourra être délivrée sans la remise des cautions.

Pour les emplacements camping, une caution sera demandée dans le cas de prêt ou location d'un équipement.

3.4 Départ

- **Emplacement de camping** : les départs s'effectuent avant 12h. La parcelle devra être laissée propre et sans déchets. Tous les départs devront être signalés à la réception.
- **Hébergement locatif** : Au jour du départ indiqué sur votre contrat, l'hébergement locatif doit être libéré avant 10 h. L'hébergement sera rendu en parfait état de propreté, et l'inventaire pourra être vérifié, tout objet cassé ou détérioré serait à votre charge, ainsi que la remise en état des lieux si cela s'avérait nécessaire. Dans le cas où l'hébergement n'aurait pas été nettoyé avant votre départ, un forfait nettoyage d'une valeur minimale de 80€ vous sera demandé. Pour tout départ retardé, il pourra vous être facturé une journée supplémentaire au prix de la nuit en vigueur.

3.5 Règlement intérieur

Comme la loi l'exige, vous devez adhérer à notre règlement intérieur, déposé à la préfecture, affiché à notre réception et dont un exemplaire vous sera remis sur demande. Le règlement intérieur de la piscine devra impérativement être respecté pour toute personne séjournant sur le camping.

3.6 Droit à l'image

Lors de votre séjour, vous pouvez être photographiés et paraître dans toutes nos publications et tout type de support sans limitation de temps. En cas de refus, vous devez le notifier par lettre recommandée avant votre arrivée.

4- RESPONSABILITE

4.1 Responsabilité du client contractuel

Le client contractuel de l'hébergement ou de l'emplacement (nom indiqué sur le formulaire de réservation) s'engage à utiliser et faire utiliser par les personnes qui l'accompagnent, les équipements et installations des parcs conformément à leurs destinations et usages normaux. Il s'engage notamment à laisser son hébergement ou son emplacement dans un bon état lorsqu'il le quitte à la fin du séjour. Toute dégradation des locaux, perte ou destruction des éléments mobiliers qui garnissent les mobil-homes ou les bâtiments publics du parc engage de plein droit la responsabilité de leur auteur. Le client contractuel d'un hébergement ou d'un emplacement est considéré comme personnellement responsable de tous les dommages, pertes, dégradations, troubles ou nuisances causées par les personnes qui séjournent avec lui ou qui lui rendent visite. Le client contractuel de l'hébergement ou de l'emplacement reconnaît avoir pris connaissance du règlement intérieur du camping, et il s'engage à le respecter et le faire respecter par les personnes qui l'accompagnent ou lui rendent visite. Lorsqu'un client trouble ou cause des nuisances aux autres clients ou atteint à l'intégrité des installations communes, le camping se réserve le droit de mettre un terme immédiat à son séjour sans versement d'aucune indemnité et sans préjudice des demandes en réparation que le camping et les tiers pourraient faire valoir à son encontre. Il en irait de même si le camping devait constater une occupation abusive des hébergements (nombre d'occupants supérieur à la capacité autorisée du locatif). Le client atteste qu'il est titulaire auprès de son assureur d'un contrat responsabilité civile couvrant les dommages causés aux biens loués ou confiés (fournir l'attestation).



Conditions Générales



4.2 Responsabilité du camping

En aucun cas le camping n'assume l'obligation de garde des effets et objets personnels dans l'enceinte du parc.

La responsabilité du camping, au-delà de sa responsabilité légale, ne saurait être engagée en cas de :

- vol, perte, dommage ou dégradation d'effets personnels de quelque nature qu'il soit, pendant ou suite à un séjour.
- panne ou mise hors service des équipements techniques, panne ou fermeture définitive ou temporaire de certaines installations du camping lorsque celles-ci sont indépendantes de sa volonté et liées à des cas de force majeure.
- mesures ponctuelles, prises par la direction du camping, de limitation d'accès à certaines installations, y compris les sanitaires et piscine, lorsqu'elles sont rendues nécessaires par le respect des normes de sécurité ou des travaux d'entretien périodique.
- dommages causés ou subis par les véhicules des clients stationnant et circulant dans l'enceinte du camping, même dans l'hypothèse où ceux-ci ont été expressément autorisés à y pénétrer.
- modification du programme d'animation ou des activités proposées.

En basse saison, et pour des raisons liées à la fréquentation, le camping se réserve le droit de modifier ou supprimer certaines installations, aménagements, prestations ou animations prévus. Pour toute réservation en basse saison, nous vous conseillons de prendre contact avec le camping pour valider ces points.

4.3 Données personnelles

Conformément à la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978, le client est informé que les données nominatives ou à caractère personnel signalées comme étant obligatoires recueillies dans le cadre de la réservation sont nécessaires à l'exécution de cette dernière. Le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition à la cession de ces données à des tiers qu'il peut exercer en s'adressant, par courrier à Camping OSTREA, Route des Huitres 17550 DOLUS D'OLÉRON.

5 – DROIT APPLICABLE

5.1 Réclamation

Toutes les réclamations relatives aux conditions de déroulement du séjour doivent être formulées sur place auprès de la Direction pour permettre à celle-ci de trouver une solution immédiate.

5.2 Tribunal compétant

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français et tout litige relatif à leur application relève de la compétence du Tribunal de grande instance ou du tribunal de commerce compétant.

5.3 Médiation de la consommation

En cas de litige, et à défaut d'accord amiable ou de réponse du Gestionnaire, le Locataire a la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation.

Les coordonnées du médiateur de la consommation que le client peut saisir sont les suivantes :
CM2C – 14 RUE ST JEAN 75017 PARIS – 01 89 47 00 14- <https://cm2c.net>