

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1- CONDITIONS DE RÉSERVATION

- La réservation d'un hébergement locatif ne devient effective qu'avec notre accord (vérification des disponibilités...) et après réception de 30% d'arrhes sur le montant total du séjour, augmenté des frais de réservations non déductibles de la facture ni remboursables en cas d'annulation, ainsi que de la cotisation pour l'assurance annulation dans la mesure où celle-ci est souscrite.
- Le solde du séjour sera à régler au plus tard 30 jours avant l'arrivée.
- Réservations à moins de 30 jours avant l'arrivée en : la totalité du séjour sera exigée à la réservation par carte bancaire.
- À défaut de paiement intégral 30 jours avant l'arrivée, l'établissement se réserve le droit de considérer que la réservation est annulée. Les sommes versées à titre d'arrhes restent acquises par l'établissement.
- Modes de règlement : le paiement peut être effectué par carte bancaire, chèques vacances, e-ANCV, chèque bancaire libellé à l'ordre de SAS Gersenré Whaka Lodge (non accepté à moins de 30 jours avant l'arrivée) ou virement bancaire (RIB : FR76 1690 6001 7187 0328 5899 481- BIC : AGRIFRPP869).
- Les tarifs s'entendent TTC avec un taux de TVA de 10 % applicable au jour où ils ont été déterminés. 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 location est personnelle, il est interdit de sous-louer ou de céder l'emplacement à un tiers.
- Les mineurs doivent impérativement être accompagnés de leurs parents ou tuteurs légaux. L'établissement se réserve le droit d'annuler toute réservation validée en présence de mineurs non accompagnés de leurs parents ou tuteurs légaux et les sommes versées ne seront pas remboursées.
- Demande particulière : Il est possible d'émettre un souhait d'emplacement lors de votre réservation. Nous ferons de notre mieux pour satisfaire votre demande sans pour autant vous garantir un emplacement précis. Le numéro du logement attribué ne vous sera communiqué qu'à l'arrivée.
- Les plans et photos présentés sur nos supports de communication sont non contractuels.

2- INFORMATIONS ET TARIFS

- Tous nos tarifs sont basés sur une occupation de 1 ou 2 personnes. Pour chaque personne supplémentaire, un supplément de 16€ TTC est appliqué.
- Personnes supplémentaires : pour des raisons de conformité et de sécurité, le nombre de personnes indiqué 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 à l'établissement et les sommes versées ne seront pas remboursées.
- La taxe de séjour est de 0,50€ par jour et par personne. Elle est perçue pour le compte de la Communauté de Communes et est payable avec le solde de votre séjour. Les montants encaissés, par jour et par personne de plus de 18 ans, sont prévisionnels. Si le montant de la taxe venait à augmenter, le complément sera alors demandé au client.
- Animal : les animaux de compagnie ne sont acceptés moyennant une redevance de 15€/nuit et uniquement dans certains de nos hébergements : cottages Colvert, coco Sweet, Tipi Heureux, Tente Lodge Safari, Ecolodge Mojito, Premium Family Cottage, Glamping Dreamlodge. Un seul animal est autorisé par logement et sa présence doit être déclaré à la réservation, le carnet de vaccination est à présenter sur place. Ne sont pas admis, les chiens de 1re et 2e catégories. Nous n'acceptons aucun animal dans les hébergements non précisés dans ce paragraphe et ce en raison de leur taille ou de leur aménagement.
- Prestations incluses dans votre location : Tous nos hébergements sont fournis avec le linge de toilette, le linge de lits et les lits sont faits à l'arrivée
- Équipement bébé : sur réservation et sous réserve de disponibilité : mise à disposition gratuite de lit bébé et chaise haute.

- Calcul des promotions : lorsque deux promotions sont cumulables, la seconde promotion se calcule sur le prix déjà remisé.
- Droit de rétractation : Whaka Lodge souhaite rappeler qu'en vertu de l'article L. 221-8 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercée sur des prestations d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs fournis à une date ou selon une périodicité déterminée. Un récapitulatif de votre séjour vous est communiqué lors de toute réservation par téléphone ou sur notre site internet avant tout règlement définitif, de sorte que toutes les commandes effectuées ne puissent faire l'objet d'un droit de rétractation.

3- VOTRE SÉJOUR

- Le port du bracelet est obligatoire, notamment pour l'accès à la piscine et au lac.
- Les shorts de bain sont interdits à la piscine, ils sont autorisés dans le lac.
- Les barbecues à charbon de bois et électriques sont interdits. Seuls les barbecues à gaz sont autorisés.
- Le Client devra vérifier qu'il a bien souscrit une assurance Multirisque et Responsabilité Civile.
- En cas d'arrivée retardée ou de départ anticipé, aucune réduction ne sera accordée, le séjour sera facturé jusqu'au terme de la date contractuelle.
- Les enfants sont sous la responsabilité de leurs parents ou responsables légaux et doivent donc rester sous leur surveillance durant toute la durée du séjour, y compris sur les aires de jeux.
- Arrivée tardive ou différée : l'établissement doit être avisé de tout retard éventuel de votre arrivée, afin de conserver votre location ou emplacement. Nous nous réservons la possibilité de disposer de l'emplacement prévu s'il restait sans nouvelles 24 h après la date prévue. Les règlements effectués ne seront pas remboursés.
- Tous nos hébergements locatifs sont non-fumeurs. Les sanitaires et espaces communs sont non-fumeurs. Il est interdit de jeter des mégots de cigarette par terre.
- Nos réservations s'effectuent à la nuit avec un minimum de 2 nuits consécutives sur la plupart de nos hébergements. Whaka Lodge se réserve le droit d'interrompre, de modifier ces restrictions à tout moment ou d'en limiter l'application en incluant ou excluant des dates ou des typologies.
- Les logements sont disponibles le **jour d'arrivée à partir de 16h** et jusqu'à 19h, ils doivent être **libérés avant 10h**. Pour un **court séjour week-end**, à la demande et sous réserve de disponibilités, vous pouvez disposer de votre hébergement **du vendredi 14h jusqu'au dimanche 16h**.
- L'installation d'une toile de tente en complément de votre hébergement est strictement interdite. Un seul véhicule est autorisé sur les emplacements des locatifs.
- Whaka Lodge est un domaine piéton, les véhicules doivent impérativement être stationnés sur le parking qui vous sera indiqué à la réception.
- Chaque location contient tout le matériel de cuisine et de table ainsi que la literie, oreillers, couvertures, couettes. Le matériel de chaque hébergement fait l'objet d'un inventaire. Nous vous invitons à le contrôler à votre arrivée et à nous signaler toute anomalie dans un délai de 24 heures maximum pour que nous puissions y remédier. Si vous souhaitez disposer de plus de vaisselle ou ustensiles, la réception se fera un plaisir de vous en prêter pendant la durée de votre séjour.
- Assurance locative : le client doit vérifier auprès de son assurance qu'il dispose d'une extension villégiature dans le cadre de son contrat d'Assurance Habitation et de ses conditions de garantie. Si tel n'était pas le cas, le locataire est tenu de s'assurer contre les risques inhérents à son occupation. À savoir : vol, perte, dégradation d'effets personnels (valises, objets, mobiliers, valeurs, véhicules, vélos...). Il doit également s'assurer pour les dégradations qu'il pourrait causer dans l'hébergement donné en location ou dans l'établissement, de son fait ou de celui de ses accompagnants. Les clients devront justifier de leur assurance à la première réquisition. Dans le cadre de la location ou de prêt de vélos ou autre matériel de loisirs, les clients sont tenus de s'assurer contre le vol, perte ou dégradation.
- Droit à l'image : vous autorisez expressément et sans contrepartie, l'établissement à utiliser, sur tout support de communication, les photos et vidéos de vous ou de vos enfants qui pourraient être prises au cours de votre séjour, pour les besoins publicitaires de l'établissement. La réutilisation des photos, vidéos et autres visuels, pour tout usage personnel ou autre, est interdite.
- Le client s'engage à utiliser l'hébergement loué sans le dégrader, ni troubler la tranquillité du voisinage, et sera tenu de se conformer aux dispositions du règlement intérieur attachés au contrat de réservation.

Une mise en demeure sera effectuée, pouvant entraîner un terme immédiat de la location sans indemnité si elle n'est pas respectée, en cas de :

- Nuisance (bruit...) ou atteinte à l'intégrité des installations
 - Non-respect des conditions d'acceptation des animaux domestiques
 - Nombre d'occupants supérieur à la capacité annoncée (personne ou animal en plus, non déclaré).
- Litige : En cas de litige pendant votre séjour, merci de vous adresser d'abord à la réception de l'établissement. Si ce premier contact n'est pas satisfaisant, merci alors d'envoyer un courrier à l'attention de la direction à Whaka Lodge – Route du Lac – 32260 Seissan ou par mail à bonjour@whakalodge.com dans les 15 jours suivants la fin de votre séjour (passé ce délai, votre demande ne sera pas étudiée). Il est nécessaire d'y faire figurer l'objet de votre demande, vos coordonnées, votre numéro de dossier et toute pièce justificative. Nous nous engageons à donner une réponse sous un mois après réception de votre demande. Conformément à la directive européenne, vous pouvez recourir gratuitement au service de médiation SOCIETE DE LA MEDIATION PROFESSIONNELLE dont nous relevons par voie électronique : <https://www.mediateur-consommation-smp.fr/> ou par voie postale : Société de la médiation professionnelle – 24 Rue Albert de Mun – 33000 Bordeaux.

4- ANNULATION

- Spécial covid-19 : annulation et remboursement intégral (hors frais de dossier) jusqu'à J-1 dans les cas suivants :
 - Impossibilité de se rendre sur le lieu de vacances en raison d'un confinement, interdiction de déplacement ou fermeture des frontières
 - Fermeture du camping suite à une décision prise par les autorités gouvernementales compétentes (conditions sanitaires, confinement, interdiction de louer, etc)
- Conditions générales d'annulation :
 - Annulation gratuite et remboursement (hors frais de dossiers) **jusqu'à J-60**
 - Annulation entre 60 et 30 jours avant la date d'arrivée : pas de remboursement des arrhes.
 - Annulation à moins de 30 jours avant la date d'arrivée : Pas de remboursement des arrhes et le montant total du séjour est dû.
- Assurance annulation : Pour préparer vos vacances en toute sérénité, nous vous proposons de souscrire à une garantie annulation et interruption de séjour, par l'intermédiaire de notre partenaire Gritchen Affinity. Cette assurance vous permet d'annuler sans frais votre séjour lorsque vous êtes dans l'impossibilité de voyager pour des raisons de maladie (y compris covid-19), décès, perte d'emploi, complication de grossesse, toujours sur présentation de documents justificatifs.

Son montant, correspondant à **5%** du montant de l'hébergement, est payable intégralement et uniquement lors de la réservation.

Sans souscription à l'assurance annulation, aucun remboursement ne sera possible pour les annulations à moins de 60 jours avant la date d'arrivée et ce, pour quelque motif que ce soit.

Les évènements couverts sont ceux prévus dans les conditions générales de l'assurance annulation disponibles sur simple demande au service réservations.

En cas de sinistre ouvert, vous êtes tenus de nous avertir de votre désistement et de prendre contact avec Gritchen Affinity en suivant les modalités décrites dans les conditions générales de l'assurance annulation et ceci, dans les 10 jours suivant la survenance du sinistre, et en fournissant à Gritchen Affinity les renseignements nécessaires avec documents justificatifs.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

1. Conditions d'admission et de séjour

Pour être admis à pénétrer, à s'installer ou séjourner sur un terrain de camping, il faut y avoir été autorisé par le gestionnaire ou son représentant. Ce dernier a pour obligation de veiller à la bonne tenue et au bon ordre du terrain de camping ainsi qu'au respect de l'application du présent règlement intérieur.

Le fait de séjourner sur le terrain de camping implique l'acceptation des dispositions du présent règlement et l'engagement de s'y conformer.

Nul ne peut y élire domicile.

2. Formalités de police

Les mineurs non accompagnés de leurs parents ne seront admis qu'avec une autorisation écrite de ceux-ci.

En application de l'article R. 611-35 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile, le gestionnaire est tenu de faire remplir et signer par le client de nationalité étrangère, dès son arrivée, une fiche individuelle de police. Elle doit mentionner notamment :

- 1° Le nom et les prénoms ;
- 2° La date et le lieu de naissance ;
- 3° La nationalité ;
- 4° Le domicile habituel.

Les enfants âgés de moins de 15 ans peuvent figurer sur la fiche de l'un des parents.

3. Installation

L'hébergement de plein air et le matériel y afférent doivent être installés à l'emplacement indiqué conformément aux directives données par le gestionnaire ou son représentant.

Les draps (parure complète) sont obligatoires dans les locatifs. Il est possible de louer le linge à la réception.

4. Réception

Ouvert de **8h30 à 12h30 et de 15h00 à 19h30**.

On trouvera au bureau d'accueil tous les renseignements sur les services du terrain de camping, les informations sur les possibilités de ravitaillement, les installations sportives, les richesses touristiques des environs et diverses adresses qui peuvent s'avérer utiles.

Un système de collecte et de traitement des réclamations est tenu à la disposition des clients.

5. Heures d'arrivées et de départ

Les logements sont disponibles le **jour d'arrivée à partir de 16h** et jusqu'à 19h, ils doivent être **libérés avant 10h**. Pour un **court séjour week-end**, à la demande et sous réserve de disponibilités, vous pouvez disposer de votre hébergement **du vendredi 14h jusqu'au dimanche 16h**.

6. Animaux domestiques

Les animaux de compagnie ne sont acceptés moyennant une redevance de 15€/nuit et uniquement dans certains de nos hébergements : cottages Colvert, coco Sweet, Tipi Heureux, Tente Lodge Safari, Ecolodge Mojito, Premium Family Cottage, Glamping Dreamlodge. Un seul animal est autorisé par logement et sa présence doit être déclaré à la réservation, le carnet de vaccination est à présenter sur place. Ne sont pas admis, les chiens de 1re et 2e catégories. Nous n'acceptons aucun animal dans les hébergements non précisés dans ce paragraphe et ce en raison de leur taille ou de leur aménagement.

7. Nombre de personnes

Pour des raisons de conformité et de sécurité, le nombre de personnes indiqué 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 à l'établissement.

8. Baignade

A la piscine : Pour des raisons de confort, hygiène et de sécurité : le port du slip de bain est obligatoire pour les hommes, les enfants et les nourrissons. Pour les femmes, il est possible de porter un maillot de bain 1 pièce ou 2 pièces. Les boardshort, bermuda, caleçon, burkini ou tout autre vêtements longs sont rigoureusement interdits à la piscine. Toute personne ne disposant pas d'une tenue de nageur conforme à ce règlement se verra interdire l'accès à la piscine.

Dans le lac : La baignade est autorisée dans le lac principal. L'accès se fait par la plage, les nageurs doivent rester à l'intérieur de la zone de baignade balisée. La baignade dans le lac est strictement interdite à toute personne non hébergée dans le camping.

La baignade n'est pas surveillée.

9. Port du bracelet

Le port d'un bracelet est obligatoire, afin de vous assurer sécurité et éviter l'intrusion de personnes extérieures.

10. Affichage

Le présent règlement intérieur est affiché à l'entrée du terrain du domaine. Il est annexé au contrat de réservation.

Pour les terrains de camping classés, la catégorie de classement avec la mention tourisme ou loisirs et le nombre d'emplacements tourisme ou loisirs sont affichés.

Les prix des différentes prestations sont communiqués aux clients dans les conditions fixées par arrêté du ministre chargé de la consommation et consultables à l'accueil.

11. Modalités de départ

Les clients sont invités à prévenir la réception de leur départ dès la veille de celui-ci. Les clients ayant l'intention de partir avant l'heure d'ouverture de la réception doivent effectuer la veille le paiement de leur séjour.

12. Bruit et silence

Les clients sont priés d'éviter tous bruits et discussions qui pourraient gêner leurs voisins.

Les appareils sonores doivent être réglés en conséquence. Les fermetures de portières et de coffres doivent être aussi discrètes que possible.

Au niveau des hébergements, Le silence total entre 23h et 8h doit être respectée.

Le gestionnaire assure la tranquillité de ses clients en fixant des horaires pendant lesquels le silence doit être total.

13. Espaces non-fumeurs

Tous nos hébergements locatifs sont non-fumeurs. Les sanitaires et espaces communs sont non-fumeurs. Il est interdit de jeter des mégots de cigarette par terre.

14. Visiteurs

Après avoir été autorisés par le gestionnaire ou son représentant, les visiteurs peuvent être admis dans le terrain de camping sous la responsabilité des campeurs qui les reçoivent.

Le client peut recevoir un ou des visiteurs à l'accueil. Les prestations et installations des terrains de camping sont accessibles aux visiteurs. Toutefois, l'utilisation de ces équipements peut être payante selon un tarif qui doit faire l'objet d'un affichage à l'entrée du terrain de camping et à la réception.

Les voitures des visiteurs sont interdites dans le terrain de camping.

15. Circulation et stationnement des véhicules

A l'intérieur du terrain de camping, les véhicules doivent rouler à une vitesse limitée.

La circulation est autorisée **de 8H00 à 22H00**. En dehors de ces heures, vous êtes priés de laisser votre véhicule sur le parking central.

Ne peuvent circuler dans le terrain de camping que les véhicules qui appartiennent aux campeurs y séjournant. Le stationnement est strictement interdit sur les emplacements habituellement occupés par les hébergements sauf si une place de stationnement a été prévue à cet effet. Le stationnement ne doit pas entraver la circulation ni empêcher l'installation de nouveaux arrivants.

16. Tenue et aspect des installations

Chacun est tenu de s'abstenir de toute action qui pourrait nuire à la propreté, à l'hygiène et à l'aspect du terrain de camping et de ses installations, notamment sanitaires.

Il est interdit de jeter des eaux usées sur le sol ou dans les caniveaux.

Les clients doivent vider les eaux usées dans les installations prévues à cet effet.

Les ordures ménagères, les déchets de toute nature, les papiers, doivent être triés et déposés dans les containers, prévus à cet effet, situés sur le parking central du camping.