WHAKA LODGE
LUXURY CAMP

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 : 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 (le RIB est indiqué sur votre confirmation de réservation).
- 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 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

- 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 1 € 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.
- Modification du séjour de la part du client : un dossier peut être modifié à la demande du client, sous réserve d'acceptation. Une seule demande de modification est possible par séjour sur la saison en cours (dates ou type d'hébergement), et doit être formulée par écrit. Aucune modification de séjour quelle qu'elle soit ne sera consentie à moins de 30 jours de l'arrivée. Aucun remboursement des sommes versées ne sera envisageable, et ce quelle que soit la demande de modification formulée. Les frais de modification qui seront appliqués s'élèvent à 15€ pur tout dossier inférieur à 350€ et à 30€ pour les dossiers dont le montant est supérieur à 350€.
- Animal : un seul animal autorisé par logement moyennant une redevance de 15 €/nuit. La présence d'un animal 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. Les animaux sont interdits dans les hébergements insolites avec spa.

- Prestations incluses dans votre logement : tous nos hébergements sont fournis avec le linge de lits et les lits sont faits à l'arrivée. Certaines catégories d'hébergement incluent le linge de toilette et le petit déjeuner, merci de vous référer au descriptif.
- 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. 121-20-4 - 2 du Code de la consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable aux 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. Nous nous réservons la possibilité de disposer du logement 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.

- Locatifs
    - Nos réservations s'effectuent à la nuit (sous réserve d'un minimum de 2 nuits consécutives). 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 locatifs sont disponibles le **jour d'arrivée à partir de 16h** et jusqu'à 19h, ils doivent être **libérés avant 10h**.
    - L'installation d'une toile de tente en complément de votre hébergement est strictement interdit.
    - 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. Le locataire est tenu de le contrôler à son arrivée et de signaler toute anomalie dans un délai de 24 heures maximum. Le client est tenu responsable de tout objet cassé ou détérioré et des dommages qui pourraient en résulter ou être causés aux installations. Toute casse, perte ou dommage effectué sur un objet au cours du séjour doit être signalé afin d'assurer le remplacement de cet objet et pourra éventuellement être facturé.
    - Les états des lieux se font après votre départ. Si nous constatons un problème, nous vous contactons dans les 48 heures pour échanger avec vous sur le problème constaté. A défaut de nouvelles de notre part, le logement est considéré comme conforme à son état initial et nous détruisons votre caution chèque ou carte bancaire.
- 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 entre 23H et 08H…) 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 l'article L. 152-1 du code de la consommation, 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 profesionnelle - 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 (location ou emplacement camping avec personnes supplémentaires), 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.