

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

DEFINITIONS :

COMMANDE ou **RESERVATION** ou **LOCATION** : Achat des Services.

SERVICES : Hébergement locatif ou emplacement.

HEBERGEMENTS : Tente, caravane, résidence mobile de loisirs et habitation légère de loisirs.

ARTICLE PREMIER - CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à toute location d'hébergement ou d'emplacement sur le terrain de camping **MERKO LACARRA** aux clients non professionnels ('Les Clients ou le Client') sur son site Internet www.merkolacarra.com ou par courrier.

Les caractéristiques principales des Services sont présentées sur le site internet www.merkolacarra.com

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un Service est de la seule responsabilité du Client.

Les coordonnées du Prestataire sont les suivantes :

CAMPING MERKO LACARRA
820 ROUTE DES PLAGES – 64500 SAINT JEAN DE LUZ
05.59.26.56.76 - contact@merkolacarra.com

Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour d'autres circuits de commercialisation des Services.

Ces Conditions Générales de Vente sont accessibles à tout moment sur le site Internet et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contractuel.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du prestataire constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

Dans les conditions définies par la loi Informatique et libertés et le règlement européen sur la protection des données, le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à :

CAMPING MERKO LACARRA – 820 route des plages – 64500 Saint Jean de Luz

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Ventes et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de Commande en ligne ainsi que des conditions générales d'utilisation du site internet www.merkolacarra.com

Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur sur le site internet à la date de passation de la Commande.

ARTICLE 2 – RESERVATIONS

Le Client sélectionne sur le site **ou le contrat** les services qu'il désire commander :

- En camping / emplacement, toute réservation est acceptée pour un minimum de 7 nuits.
- La réservation ne sera effective qu'après validation de la commande ou réception du contrat signé et complété de toutes les informations demandées.
- Tout versement d'acompte non accompagné de contrat ne pourra assurer la réservation.
- Après l'enregistrement définitif de la réservation et la réception du paiement dû, l'accord du prestataire sera transmis au client par courrier postal ou par mail.
- La direction est seule juge de l'acceptation ou du refus d'une demande de réservation sans en avoir à donner l'explication.

Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la Commande et de signaler immédiatement toute erreur. La Commande ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la Commande par le Prestataire.

Toute Commande passée sur le site internet www.merkolacarra.com constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et le Prestataire.

Toute Commande est nominative et ne peut, en aucun cas, être cédée. Le titulaire du contrat ne pourra en aucun cas être modifié et devra obligatoirement être présent lors de l'arrivée et tout au long du séjour.

Les mineurs doivent impérativement être accompagnés de l'un de leurs parents, les décharges parentales ne sont pas acceptées. Les emplacements / locations sont attribués en fonction de la période et de la disponibilité.

ARTICLE 3 – TARIFS

Les Services proposés par le Prestataire sont fournis aux tarifs en vigueur sur le site internet www.merkolacarra.com lors de l'enregistrement de la commande par le Prestataire. Les prix sont exprimés en Euros, TTC.

Les tarifs tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par le Prestataire sur le site internet www.merkolacarra.com

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, telle qu'indiqué sur le site internet www.merkolacarra.com le Prestataire se réservant le droit en dehors de cette période de validité, de modifier les prix à tout moment.

Ils ne comprennent pas les frais de traitement et de gestion, qui sont facturés en supplément, dans les conditions indiquées sur le site internet www.merkolacarra.com et calculés préalablement à la passation de la Commande.

TVA : Tous les prix en camping et en location figurant sur le site et sur la brochure sont TTC. La TVA appliquée est celle en vigueur à la date d'édition des présentes conditions soit 10 %.

Toute modification de ce taux entre la date de réservation et la date du séjour entrainera la modification des prix TTC de camping et location en conséquence.

Le paiement demandé au Client correspond au montant total de l'achat, y compris ces frais.

Une facture est établie par le Prestataire et remise au Client lors de la fourniture des Services commandés.

3.1. TAXE DE SÉJOUR

La taxe de séjour, collectée pour le compte de la **commune**, n'est pas incluse dans les tarifs. Son montant est déterminé par personne et par jour et est variable en fonction des destinations. Elle est à acquitter en espèces la veille du départ.

ARTICLE 4 - CONDITIONS DE PAIEMENT

4.1. ACOMPTÉ

En location un acompte correspondant à **30 %** du prix total de la fourniture des services commandés plus les frais de traitement est exigé, la totalité pour les courts séjours et les commandes passées moins de 30 jours avant la date d'arrivée prévue.

En camping, un acompte de 156 € est exigé.

L'acompte devra être réglé au moment de la commande par carte bancaire ou virement, adressé au camping sous 7 jours suivant la commande par chèque ou chèques vacances.

Il sera déduit du montant des redevances mais non remboursé par le Prestataire en cas d'annulation.

4.2. PAIEMENTS

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le Prestataire.

Pour les locations, le solde du séjour devra être intégralement réglé 30 jours avant la date d'arrivée, le jour de l'arrivée pour les emplacements faute de quoi et en l'absence de message justificatif écrit du client, le contrat de location sera résolu de plein droit et l'acompte versé sera conservé par le camping à titre d'indemnité de résiliation.

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client au-delà du délai ci-dessus fixé, Conformément à l'article L. 441-6 du code de commerce, une indemnité de 40 € est due en l'absence de règlement le lendemain de la date de paiement figurant sur la facture ainsi que des pénalités de retard égales à 3 fois le taux d'intérêt légal du montant TTC du prix de la fourniture des Services, automatiquement et de plein droit au Prestataire, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable.

Le retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes dues par le Client, sans préjudice de toute autre action que le Prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

4.3. NON-RESPECT DES CONDITIONS DE PAIEMENT

En outre, le Prestataire se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la fourniture des Services commandés par le Client et/ou de suspendre l'exécution de ses obligations.

4.4. MOYENS DE PAIEMENT

Aucun frais supplémentaire, supérieur aux coûts supportés par le Prestataire pour l'utilisation d'un moyen de paiement ne pourra être facturé au Client. Les chèques sont à établir à l'ordre du CAMPING MERKO LACARRA.

Pour les règlements effectués par virement, les frais bancaires afférents sont à la charge du client.

ARTICLE 5 - FOURNITURE DES PRESTATIONS

5.1. MISE A DISPOSITION ET UTILISATION DES PRESTATIONS

L'hébergement pourra être occupé à partir de 16 heures le jour de l'arrivée et devra être libéré pour 9h30 le jour du départ.

L'emplacement pourra être occupé à partir de 14h00 le jour de l'arrivée et devra être libéré pour 11h00 le jour du départ, à défaut, une journée supplémentaire sera comptabilisée.

La location / l'emplacement devra être occupé avant 19h00 le jour de l'arrivée à défaut et en l'absence de message justificatif écrit du client précisant son retard, son emplacement ou sa location deviendra disponible 24h00 après la date d'arrivée mentionnée sur le contrat de réservation qui sera alors résolu de plein droit. L'acompte sera conservé par le camping à titre d'indemnité de résiliation.

Les hébergements et emplacements sont prévus pour un nombre déterminé d'occupants et ne sauraient en aucun cas être occupés par un nombre supérieur de personnes :

- Type 1 : 4 personnes maximum (enfants et bébés compris)
- Type 2 : 4 personnes maximum (enfants et bébés compris)
- Type 6 : 6 personnes maximum (4 adultes + 2 enfants de moins de 16 ans)

Le camping MERKO LACARRA propose des séjours à vocation familiale, au sens traditionnel, les hébergements et emplacements sont spécialement conçus à cet effet. Le camping MERKO LACARRA se réserve le droit de refuser toute réservation qui serait contraire à ce principe ou qui chercherait à le détourner durant le séjour, sans remboursement.

Pour toute demande de réservation de groupe, la demande doit obligatoirement être adressée par mail ou par écrit. Elle sera étudiée pour acceptation ou refus.

Les hébergements et emplacements seront rendus dans le même état de propreté qu'à livraison. A défaut, tout ou partie de la caution pourra être retenue. Toute dégradation de l'hébergement ou de ses accessoires donnera lieu à remises en état immédiate aux frais du locataire. L'état inventaire de fin de location doit être rigoureusement identique à celui du début de location.

- La nature du sol et la configuration du terrain ne permettent pas l'accès aux véhicules double essieux.

- 1 seul véhicule par emplacement camping et par location est prévu.

- Aucune installation supplémentaire sur l'emplacement n'est autorisée.

- Le chargement des véhicules électriques n'est pas autorisé.

- Le port du bracelet au poignet droit est obligatoire.

- Les barbecues à charbon ou à gaz sont autorisés, à l'extérieur du mobile home et uniquement sur l'herbe.

- les barbecues, fours et autres matériels électriques.... sont interdits.

- En location les draps et les oreillers ne sont pas fournis, les couettes sous réserve.

- Les enfants doivent impérativement être accompagnés dans les sanitaires.

- Les rollers, trottinettes, vélos... sont strictement interdits dans les sanitaires et alentours.

- Les jeux d'eau sont strictement interdits sur tout le terrain.

- Le remplissage d'eau pour tous les véhicules aménagés doit impérativement être fait à l'aire qui leur est réservée. Le branchement aux points d'eau ou l'alimentation par bidons sont formellement interdits.

- La vaisselle et la vidange des toilettes chimiques sont interdites aux points d'eau.

5.2. VISITEURS

- Visiteurs : Art R331-10 CODE DU TOURISME : Nul ne peut pénétrer sur un terrain aménagé de camping et caravanage ou s'y installer sans l'accord du gestionnaire du terrain ou de son préposé.

- Toute personne pénétrant sur le terrain de camping doit être enregistrée.

- Les visiteurs sont autorisés pour une durée maximale de 2H00 / jour entre 10H00 et 22H00 maximum.

- Ils doivent être annoncés par les résidents et se présenter à la réception à chaque passage.

- Ils doivent s'acquitter de la redevance correspondante et obligatoirement porter un bracelet visiteur.

5.3. DÉPÔT DE GARANTIE

Les cautions seront demandées le jour de l'arrivée en espèces, carte bancaire ou chèque (merci de les préparer à l'avance) et restituées le jour du départ après état des lieux. Une caution de 20 € sera demandée pour l'accès au camping (badge barrière) et sera restituée le jour du départ. Pour les locations d'hébergement, un dépôt de garantie de 300 € couvrant les éventuels dégâts dans le mobil home et 100 € pour le ménage est exigé-du locataire le jour de la remise des clés et lui est rendu le jour de fin de location sous déduction éventuelle des frais de remise en état. Le ménage est à la charge du locataire qui s'engage à restituer la location et le matériel qui lui a été confié dans le même état de propreté qu'à l'arrivée, prête à être relouée. Cela inclus l'électroménager, la totalité de la vaisselle, les casseroles et les poêles. Dans le cas contraire, la caution pourra être en partie ou totalement retenue.

Cette caution ne constitue pas une limite de responsabilité, un état de malpropreté trop important sera considéré comme une dégradation de matériel et la caution location pourra alors être retenue en supplément de la caution ménage.

5.4. WIFI

La connexion que nous vous offrons passe par un réseau WIFI public gratuit, accessible dans les lieux fréquentés tels que les aéroports, les centres commerciaux, hôtels, campings etc ... sans aucune responsabilité de l'établissement hôte.

Afin de sécuriser votre navigation, nous vous recommandons de :

1. Fermer vos paramètres de partage.
2. Eviter de faire des opérations sensibles sur un wifi public.
3. Désactiver la fonction WIFI de votre appareil (quand il n'est pas utilisé).
4. Privilégiez toujours des sites sécurisés.
5. Utiliser un VPN.
6. Faites les mises à jour de vos appareils.

Le client renonce à faire valoir toute revendication, de quelque nature qu'elle soit, en particulier en cas de piratage, vol de données etc

ARTICLE 6 – RETARD, INTERRUPTION OU ANNULATION DE SEJOUR PAR LE CLIENT

6.1. MODIFICATION

Aucune modification sur la composition de la famille ne sera tolérée, sauf autorisation préalable de la direction, l'accès à la location / l'emplacement pouvant alors vous être refusé.

La direction se réserve le droit d'annuler le contrat en cas de changement de dates, du nombre de participants ou de l'identité des participants sans aucun remboursement.

Le client sera tenu au règlement intégral des frais de séjour, la période étant celle pour laquelle il s'est engagé.

Toute demande de diminution de la durée du séjour sera considérée par le Prestataire comme **une annulation partielle dont les conséquences sont régies par l'article 6.3.**

6.2. ARRIVEE TARDIVE / INTERRUPTION

Aucune réduction ne sera consentie dans le cas d'une arrivée retardée, d'un départ anticipé ou d'une modification du nombre de personnes (que ce soit pour la totalité ou une partie du séjour prévu).

6.3. ANNULATION

6.3.1 En cas d'annulation de la Réservation par le Client après son acceptation par le Prestataire, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, l'acompte versé à la Réservation, tel que défini à l'article 4 - **CONDITIONS DE PAIEMENT** des présentes Conditions Générales de Vente sera de plein droit acquis au Prestataire, à titre d'indemnité de rupture, et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

Une assurance GRITCHENAFFINITY spécialiste en hôtellerie de plein air est proposée au client lors de la commande, elle est vivement conseillée. Le montant s'élève à 3.2 % du total de votre facture (hors taxe de séjour).

Elle seule couvre l'annulation et l'interruption de séjour (voir conditions).

CAMPEZ COUVERT – GRITCHENAFFINITY www.campez-couvert.com

Dans tous les cas d'annulation, les frais de traitement et de gestion (article 3) resteront acquis au Prestataire.

6.4. ANNULATION EN CAS DE PANDEMIE

6.4.1 En cas de fermeture totale ou partielle de l'établissement pendant les dates du séjour réservé (à laquelle est assimilée à une mesure d'interdiction totale ou partielle du public, dans la mesure où le client est concerné directement par l'application de cette mesure) décidée par les pouvoirs publics, et qui n'est pas imputable au prestataire, les sommes versées d'avance par le client au titre de la réservation du séjour feront l'objet d'un remboursement dans un délai de 2 mois.

6.4.2 Dans l'hypothèse où l'annulation du séjour serait justifiée par le fait que l'un des participants serait atteint directement ou indirectement par la COVID 19 (infection ou cas contact), et que cette situation remettrait en cause sa participation au séjour, seule l'adhésion à l'assurance annulation proposée lors de la commande pourra donner lieu à remboursement.

6.4.3 Par dérogation au paragraphe 6.3.1, dans l'hypothèse où le Client serait contraint d'annuler intégralement le séjour en raison de mesures gouvernementales ne permettant pas aux participants de se déplacer (confinement local ou général, interdiction de déplacement, fermeture des frontières), alors même que le terrain de camping est en mesure d'exécuter son obligation et de les accueillir, le Prestataire émettra un avoir correspondant aux sommes versées par le Client, déduction faite des frais de traitement et de gestion (article 3) qui resteront acquis au Prestataire.

Cet avoir, non remboursable et non cessible, sera valable 18 mois.

ARTICLE 7 - RESPONSABILITE DU CLIENT

7.1. RESPONSABILITE CIVILE

Le client bénéficie pendant la durée de son séjour de la garantie responsabilité civile de l'exploitant pour tout dommages corporels ou matériels dont il aurait été reconnu responsable à l'égard du client.

Le Client hébergé sur un emplacement ou dans un hébergement doit obligatoirement être assuré en responsabilité civile. Une attestation d'assurance pourra être demandée au Client avant le début de la prestation.

7.2. ANIMAUX

Les animaux domestiques y compris ceux des visiteurs et des campeurs ne sont pas acceptés dans les locations, sans aucune dérogation. La présence de tout animal entraînera le refus d'accès ou l'exclusion sans aucun remboursement.

Ils sont acceptés en camping moyennant les forfaits disponibles auprès du Prestataire. Ils doivent être vaccinés et tatoués (carnet de vaccination à jour) et ne doivent jamais être laissés sur le terrain, même enfermés en l'absence de leurs maîtres. Ils sont sous la responsabilité de leurs maîtres qui en sont civilement responsables, Ils doivent être gardés en laisse et promenés hors du terrain de camping pour leurs besoins naturels. Ils sont strictement interdits dans les sanitaires et ne doivent pas être attachés aux arbres ou aux plantations.

Les chiens de 1^{ère} et 2^{nde} catégorie, au sens de l'article L 211-12 du code rural et de la pêche maritime, sont interdits. La direction se réserve le droit de refuser un animal.

7.3. RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Un règlement intérieur est affiché à l'entrée de l'établissement et à l'accueil. Le Client est tenu d'en prendre connaissance et de le respecter.

ARTICLE 8 - RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE - GARANTIE Le Prestataire garantit le Client, conformément aux dispositions légales et sans paiement complémentaire, contre tout défaut de conformité ou vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des Services commandés.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer le Prestataire de l'existence des vices ou défauts de conformité dans un délai maximum de 24h00 à compter de la fourniture des Services.

Le Prestataire rectifiera ou fera rectifier (dans la mesure du possible) les services jugés défectueux dans les meilleurs délais suivant la constatation par le Prestataire du défaut ou du vice.

Le Prestataire ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Les Services fournis par l'intermédiaire du site Internet www.merkolacarra.com du Prestataire sont conformes à la réglementation en vigueur en France.

ARTICLE 9 - DROIT DE RETRACTATION

Les activités liées à l'organisation et à la vente de séjours ou d'excursions à une date déterminée ou à une période spécifiée ne sont pas soumises au délai de rétractation applicable à la vente à distance.

ARTICLE 10 – DROIT A L'IMAGE

Au cours de votre séjour vous pourrez être photographiés ou filmés et paraître sur de futurs supports publicitaires. Votre refus, doit être notifié par LRAR accompagnée d'une copie de la carte d'identité des personnes concernées.

ARTICLE 11 – PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le Prestataire, rédacteur des présentes, met en œuvre des traitements de données à caractère personnel qui ont pour base juridique

- Soit l'intérêt légitime poursuivi par le Prestataire lorsqu' il poursuit les finalités suivantes :
 - la prospection
 - la gestion de la relation avec ses clients et prospects,
 - l'organisation, l'inscription et l'invitation à des événements du Prestataire,
 - le traitement, l'exécution, la prospection, la production, la gestion, le suivi des demandes et des dossiers des clients,
 - la rédaction d'actes pour le compte de ses clients.
- Soit le respect d'obligations légales et réglementaires lorsqu'il met en œuvre un traitement ayant pour finalité :
 - la prévention du blanchiment et du financement du terrorisme et la lutte contre la corruption,
 - la facturation,
 - la comptabilité.

Le Prestataire ne conserve les données que pour la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées ainsi que dans le respect de la réglementation en vigueur.

A cet égard, les données des clients sont conservées pendant la durée des relations contractuelles augmentée de 3 ans à des fins d'animation et prospection, sans préjudice des obligations de conservation ou des délais de prescription.

En matière de prévention du blanchiment et du financement du terrorisme, les données sont conservées 5 ans après la fin des relations avec Le Prestataire. En matière de comptabilité, elles sont conservées 10 ans à compter de la clôture de l'exercice comptable.

Les données des prospects sont conservées pendant une durée de 3 ans si aucune participation ou inscription aux événements du Prestataire n'a eu lieu.

Les données traitées sont destinées aux personnes habilitées du Prestataire.

Dans les conditions définies par la loi Informatique et libertés et le règlement européen sur la protection des données, les personnes physiques disposent d'un droit d'accès aux données les concernant, de rectification, d'interrogation, de limitation, de portabilité, d'effacement.

Les personnes concernées par les traitements mis en œuvre disposent également d'un droit de s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à leur situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel ayant comme base juridique l'intérêt légitime du Prestataire, ainsi que d'un droit d'opposition à la prospection commerciale.

Elles disposent également du droit de définir des directives générales et particulières définissant la manière dont elles entendent que soient exercés, après leur décès, les droits mentionnés ci-dessus

- Par courrier électronique à l'adresse suivante : **contact@merkolacarra.com**
- Ou par courrier postal à l'adresse suivante : **Camping Merko Lacarra – 820 route des plages – 64500 Saint Jean De Luz** accompagné d'une copie d'un titre d'identité signé.

Les personnes concernées disposent du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

ARTICLE 12 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le contenu du site internet **www.merkolacarra.com** est la propriété du Prestataire et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon. En outre, le Prestataire reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les photographies, présentations, études, dessins, modèles, prototypes, etc... réalisés (même à la demande du Client) en vue de la fourniture des Services au Client.

Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles et prototypes, etc, sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Prestataire qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

ARTICLE 13 - DROIT APPLICABLE - LANGUE

Les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 14 – LITIGES

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pu être résolues entre le Prestataire et le client seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Les tribunaux de Bayonne sont seuls compétents en cas de litige.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

En cas de litige et après avoir saisi le service clientèle du professionnel, tout client 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 de ce professionnel.

Il peut notamment avoir recours gratuitement au Médiateur de la Consommation suivant **dont nous relevons :**

BAYONNE MEDIATION - 32 rue du Hameau - 64200 BIARRITZ - **06.79.59.83.38** - www.bayonne-mediation.com

Nous vous rappelons que le recours à la médiation de la consommation n'est possible qu'à condition que :

- Vous ayez auparavant saisi notre service client d'une réclamation datant de moins d'un an.
- Votre litige n'ait pas été précédemment examiné ou ne soit pas en cours d'examen par un autre médiateur ou un autre tribunal.
- Vous ne soyez pas un professionnel.

ARTICLE 15 - INFORMATION PRECONTRACTUELLE - ACCEPTATION DU CLIENT

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa Commande, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations et renseignements visés aux articles L 111-1 à L111-7 du code de la consommation, outre les informations requises en application de l'arrêté du 22 octobre 2008 relatif à l'information préalable du consommateur sur les caractéristiques des hébergements locatifs en hôtellerie de plein air et en particulier :

- Les caractéristiques essentielles des Services, compte tenu du support de communication utilisé et des Services concernés ;
- Le prix des Services et des frais annexes ;
- Les informations relatives à l'identité du Prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ;
- Les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ; les fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité ;
- La possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ;
- Les informations relatives, aux modalités de résiliation et autres conditions contractuelles importantes.

Le fait pour une personne physique (ou morale), de commander sur le site Internet **www.merkolacarra.com** emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au Prestataire.

REGLEMENT INTERIEUR

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 qui se réserve le droit de ne pas autoriser l'entrée de toute personne dont la tenue ou le comportement pourrait troubler l'ordre du camp ou sa sécurité. 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. Les mineurs non accompagnés de l'un de leur parent ou représentant légal ne seront pas acceptés (décharges parentales non acceptées).

Formalités de police :

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 : Le nom et les prénoms ; La date et le lieu de naissance ; La nationalité ; Le domicile habituel. Les enfants âgés de moins de 15 ans peuvent figurer sur la fiche de l'un des parents.

Installation :

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

Bureau d'accueil :

Ouvert de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00 en basse saison, de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 19h00 en haute saison.

Afin de permettre une bonne organisation et un meilleur service nous vous demandons de bien vouloir respecter ces horaires. 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.

Affichage :

Le présent règlement intérieur est affiché à l'entrée du terrain de camping et au bureau d'accueil. Il est remis à chaque client qui le demande. 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'entrée du camping.

Modalités de départ :

Les clients sont invités à prévenir le bureau d'accueil de leur départ dès la veille de celui-ci. En camping, Les clients avec séjour sans réservation ayant l'intention de partir avant l'heure d'ouverture du bureau d'accueil doivent effectuer le paiement de leur séjour et restituer tout matériel emprunté la veille. Toute prolongation de séjour doit avoir fait l'objet d'une demande et doit avoir été approuvée par le gestionnaire ou son représentant. L'emplacement doit être libéré pour 11h00 maximum et restitué dans l'état dans lequel le campeur l'a trouvé à son entrée dans les lieux. A défaut il sera perçu une nuit supplémentaire.

En location, la taxe de séjour doit être réglée en espèces la veille du départ, le mobile home doit être libéré et prêt à être reloué (ménage fait) à 9h30 au plus tard.

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. Le gestionnaire assure la tranquillité de ses clients en fixant des horaires pendant lesquels le silence doit être total (de 23h00 à 7h00).

Animaux :

2 maximum. Ils doivent être tatoués, vaccinés, tenus en laisse et ne doivent jamais être laissés en liberté. Ils ne doivent pas être laissés sur le terrain de camping, même enfermés, en l'absence de leurs maîtres, qui en sont civilement responsables. Ils ne doivent pas être attachés aux arbres ou aux plantations. Ils ne sont pas acceptés dans l'enceinte des sanitaires et dans les locations (y compris ceux des visiteurs et des campeurs) et doivent être conduits à l'extérieur du camping pour leurs besoins naturels.

La direction se réserve le droit de refuser un animal, les chiens de 1ère et 2ème catégorie ne sont pas acceptés.

Visiteurs :

Après avoir été autorisés par le gestionnaire ou son représentant, les visiteurs peuvent être admis sur le terrain de camping sous la responsabilité des campeurs qui les reçoivent. Toute personne pénétrant sur le terrain de camping doit être enregistrée. Les visiteurs sont autorisés dans le cadre strict du règlement intérieur pour une durée maximale de 2H00 / jour entre 10H00 et 22H00 maximum. Ils doivent être annoncés par les résidents et se présenter à la réception à chaque passage. Ils doivent s'acquitter de la redevance

correspondante et obligatoirement porter un bracelet visiteur. Les voitures des visiteurs sont interdites dans le terrain de camping. La direction se réserve le droit de ne pas autoriser l'entrée d'un visiteur.

Circulation et stationnement des véhicules :

Un badge d'accès au camping vous est remis à votre arrivée. Ce badge est strictement personnel et ne peut permettre l'accès d'aucun autre véhicule. La circulation est autorisée de 7h00 à 23h00. En dehors de ces horaires les véhicules doivent être garés à l'extérieur du camping). Sauf urgence, la barrière et le portail ne pourront en aucun cas être ouverts en dehors de ces horaires. A l'intérieur du terrain de camping, les véhicules doivent rouler à une vitesse limitée : 10 km/h maximum. 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 arrivant. Les véhicules doivent être garés sur l'emplacement loué et non sur l'emplacement voisin même s'il paraît inoccupé.

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, des installations sont prévues à cet effet. Les ordures ménagères, les déchets de toute nature, les papiers, doivent être déposés dans les poubelles. Le tri sélectif est obligatoire. Le lavage est strictement interdit en dehors des bacs prévus à cet usage.

Il est impératif de protéger et respecter la végétation. L'étendage du linge ne devra jamais être fait à partir des arbres. Les plantations et les décorations florales doivent être respectées. Il est interdit de planter des clous dans les arbres, de couper des branches, de faire des plantations. Il n'est pas permis de délimiter l'emplacement d'une installation par des moyens personnels, ni de creuser le sol. Toute dégradation commise à la végétation, aux clôtures, au terrain ou aux installations du terrain de camping sera à la charge de son auteur. L'emplacement qui aura été utilisé durant le séjour devra être maintenu et restitué dans l'état dans lequel le campeur l'a trouvé à son entrée dans les lieux.

Bracelet :

Le port du bracelet permanent au poignet droit est obligatoire.

Blocs sanitaires :

Les sanitaires doivent être maintenus en parfait état de propreté. Toute anomalie ou état de malpropreté doit être signalé. Les jeunes enfants doivent y être accompagnés par leurs parents. Les jeux, vélos, rollers, trottinettes et skate y sont interdits à l'intérieur comme à l'extérieur.

Points d'eau :

Le remplissage d'eau pour tous les véhicules aménagés doit impérativement être fait à l'aire qui leur est réservée. Le branchement aux points d'eau ou l'alimentation par bidons des véhicules aménagés sont formellement interdits. La vaisselle et la vidange des toilettes chimiques sont interdites aux points d'eau.

Sécurité :

Pour les emplacements confort, 1 seul branchement électrique est autorisé, pas de branchement en multiprise avec l'emplacement voisin. Le chargement des véhicules électriques est interdit.

Incendie :

Les feux ouverts (bois, charbon, etc.) sont rigoureusement interdits. Les barbecues à charbon et à gaz sont tolérés sous la responsabilité des usagers, à l'extérieur du mobile home et uniquement sur l'herbe. Les réchauds doivent être maintenus en bon état de fonctionnement et ne pas être utilisés dans des conditions dangereuses. En cas d'incendie, aviser immédiatement la direction. Les extincteurs situés dans les sanitaires et dans chaque location sont utilisables en cas de nécessité.

Vols : La direction a une obligation générale de surveillance du terrain de camping toutefois le campeur garde la responsabilité de sa propre installation et doit signaler au responsable la présence de toute personne suspecte. Les clients sont invités à prendre les précautions habituelles pour la sauvegarde de leur matériel et de leurs objets de valeur. La direction décline toute responsabilité en cas de vol, perte ou dégradations.

Enfants / Jeux :

Aucun jeu violent ou gênant ne peut être organisé à proximité des installations. Les enfants sont placés sous la responsabilité et la garde exclusive de leurs parents qui sont pénalement responsables lorsqu'ils utilisent les jeux mis à leur disposition. L'usage de pistolets ou autres jouets à eaux est strictement interdit. Les vélos, rollers, trottinettes et skate sont interdits à l'intérieur de l'aire de jeux.

Garage mort :

Il ne pourra être laissé de matériel non occupé sur le terrain, qu'après accord de la direction et seulement à l'emplacement indiqué. Cette prestation sera réglée au tarif d'un emplacement standard.

Droit à l'image :

Au cours de votre séjour vous pourrez être photographiés ou filmés et paraître sur de futurs supports publicitaires. Votre refus, doit être notifié par LRAR accompagnée d'une copie de la carte d'identité des personnes concernées.

Infraction au règlement intérieur :

Dans le cas où un résidant perturberait le séjour des autres usagers ou ne respecterait pas les dispositions du présent règlement intérieur, le gestionnaire ou son représentant pourra oralement ou par écrit, s'il le juge nécessaire, mettre en demeure ce dernier de cesser les troubles.

En cas d'infraction grave ou répétée au règlement intérieur et après mise en demeure par le gestionnaire de s'y conformer, celui-ci pourra résilier le contrat et exiger le départ de l'utilisateur sans aucun remboursement.

En cas d'infraction pénale, le gestionnaire pourra faire appel aux forces de l'ordre.

Litige :

En cas de litige et après avoir saisi le service client de l'établissement, 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 de l'exploitant. Les coordonnées du médiateur susceptible d'être saisi sont les suivantes :

BAYONNE MEDIATION - 32 rue du Hameau - 64200 BIARRITZ - 06.79.59.83.38 - www.bayonne-mediation.com

Le client déclare avoir pris connaissance et accepter sans réserve le tarif, les conditions générales de vente et le règlement intérieur et s'engage à s'y conformer.

Fait à : **Le :**

Signature (*à faire précéder de la mention lu et approuvé*)