



## Conditions générales de Vente SANDAYA

### CONDITIONS DE RÉSERVATIONS

Les réservations se font par téléphone, par correspondance ou par internet sur le site [www.sandaya.fr](http://www.sandaya.fr). En procédant à une réservation, le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de ventes et en accepte définitivement et sans réserve les termes et conditions qui y sont définis. Toute réservation doit être accompagnée d'un versement incluant :

- > L'acompte correspondant à : 30 % du prix global de votre location et d'éventuelles prestations complémentaires.
- > 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.
- > En cas de non-paiement de l'acompte à la réservation ou du solde au plus tard 30 jours avant la date du début du séjour par le client, Sandaya se réserve le droit d'annuler la réservation et de proposer l'hébergement à la location.

Conformément à l'article L.221-28 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.

#### Frais de réservation

Sandaya offre les frais de réservations sur les locations et les emplacements nus.

#### Pièce d'identité

En Espagne, en Belgique et en Italie, la réglementation nous oblige à vous demander et conserver, la copie d'un document d'identité valable (passeport ou carte d'identité). Ce document sera demandé lors de votre réservation.

#### Réservation de groupe

Pour toute demande de réservation de groupe (au-delà de 5 hébergements), nous vous remercions de nous contacter via le formulaire de contact. Des conditions spéciales peuvent notamment être imposées concernant l'accompagnement ainsi que l'emplacement des hébergements les uns par rapport aux autres. Dans certains cas, Sandaya se réserve le droit de refuser la réservation d'un groupe en fonction de sa taille ou du but de sa présence.

#### Animaux domestiques

Les animaux de compagnie sont acceptés sur certaines catégories d'hébergements (hors catégories 1 et 2), sous réserve notamment de présentation des certificats de vaccination à jour, moyennant le paiement d'un forfait supplémentaire lors de la réservation. Le nombre d'animaux admis est limité à 2 par hébergement dans les campings (sauf exception). À noter que le vaccin contre la rage est obligatoire. Les renseignements concernant les animaux de compagnie doivent être directement communiqués auprès du camping après la réservation. Nous nous réservons le droit d'annuler toute réservation si ces conditions venaient à ne pas être respectées.

### CONDITIONS DE PAIEMENT

Pour les réservations effectuées plus de 30 jours avant le début du séjour, un acompte de 30 % du prix du montant des prestations réservées doit être réglé dès la réservation. Le solde doit être payé au plus tard 30 jours avant la date du début du séjour.

Pour les réservations effectuées moins de 30 jours avant la date de début du séjour, le règlement intégral doit être effectué au moment de la réservation (30% d'acompte + solde du séjour).

En cas de non-paiement de l'acompte à la réservation ou du solde au plus tard 30 jours avant la date du début du séjour par le client, Sandaya se réserve le droit d'annuler la réservation et de reproposez l'hébergement à la location.

## Moyens de paiement

Pour régler vos réservations, Sandaya propose plusieurs modes de règlements :

- Par carte bancaire, ce paiement est totalement sécurisé, il est disponible pour toutes réservations sur notre site internet (Visa, Mastercard, ...), via notre application mobile ou notre call center.
- Le paiement par carte bancaire vous donne la possibilité de payer en 3x sans frais.
- En 3 fois sans frais par carte bancaire
- En appelant notre centrale de réservation ou via notre formulaire.
- Par prélèvement SEPA : il vous suffit de saisir votre IBAN après avoir sélectionné le mode "prélèvement SEPA" sur la page de paiement. Un code de sécurité vous sera envoyé par SMS pour donner mandat à Sandaya de prélever une seule fois le montant exact affiché sur la page de paiement. A noter que les prélèvements SEPA ne sont pas réalisables à moins de 30 jours du début de votre séjour.

Par Chèques-Vacances : par envoi en lettre recommandée à l'adresse suivante :

SANDAYA HOLDING EXPLOITATION 472 rue du rajol 34 130 Mauguio

Pour l'acompte, le paiement par chèques-Vacances doit être réceptionné dans les 7 jours après la réservation (cachet de la poste faisant foi).

- Pour le solde, le paiement par chèques-Vacances doit être réceptionné 30 jours avant la date de début de votre séjour (cachet de la poste faisant foi). Dès réception de votre paiement, vous recevrez un email de confirmation.
- **Par Chèque-Vacances Connect** : en suivant les indications depuis votre application mobile ANCV. A noter que le montant minimal via ce mode de paiement est de 20 €. Sachez également que vous pouvez choisir le montant que vous souhaitez utiliser en Chèque-Vacances Connect. Dans ce cas, vous serez invité à saisir votre numéro de carte bancaire pour payer l'éventuel complément avant de valider le paiement.
- Par iDEAL, vous permettant de régler votre séjour par virement direct en ligne depuis votre compte bancaire. A noter que pour toute réservation effectuée moins de 30 jours avant la date d'arrivée, seul le règlement en carte bancaire sera possible.

## TARIFS ET TAXE DE SEJOUR

### Tarifs

Les tarifs ou informations publiés sur notre site internet [www.sandaya.fr](http://www.sandaya.fr) sont les tarifs de base en euros 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.

Sandaya applique la tarification dynamique. De ce fait, les tarifs sont susceptibles de varier au cours de la saison, à la hausse comme à la baisse.

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

### Eco-participation

L'éco-participation vous est demandée pour votre séjour à hauteur de 0,60€ par nuit et par personne, à partir de 3 ans. Cette somme est réinvestie pour être utilisée dans une démarche environnementale s'inscrivant dans le cadre de notre démarche RSE.

## Taxe de séjour

La taxe de séjour apparaît clairement sur la facture. Les taxes de séjour sont variables selon les communes et pays. La taxe de séjour est collectée pour le compte des communes et peut être augmentée d'une taxe additionnelle départementale. Le coût de la taxe de séjour sera susceptible d'évoluer en cours d'année et pourra, de ce fait, impacter à la hausse ou à la baisse le montant total du séjour.

## VOTRE SEJOUR CHEZ SANDAYA

### Arrivée et départ

Pour les locations : La remise des clés se fait à 18h et les départs avant 11h.

Forfaits week-ends (hors juillet-août) : les arrivées se font à partir de 12 h et les départs avant 16 h (hors Village Flottant de Pressac).

Pour les emplacements : Les arrivées se font à partir de 15 h et les départs avant 11 h.

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 si inclus dans votre réservation). Un inventaire est transmis à l'arrivée. Le locataire est tenu de le contrôler et de signaler, le jour même toute anomalie.

Toute insatisfaction concernant l'état de propreté, ou 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. Pour tout départ retardé, il pourra vous être facturé une journée supplémentaire au prix de la nuit en vigueur.

### Caution

Pour les séjours en location, un dépôt de garantie vous sera demandé par mail 10 jours avant le début de votre séjour. Celui-ci devra être effectué en ligne via la plateforme de notre partenaire SWIKLY. Ce dépôt de 290€ est effectué par simple empreinte de carte bancaire et n'est donc pas débité de votre compte.

Pour les séjours en emplacement, un dépôt de garantie pourra vous être demandé pour la location de frigo ou bien dans le cas d'un emplacement PREMIUM et ce pour garantir la non-dégradation des sanitaires et matériels mis à votre disposition.

Pour les locations, l'hébergement devra être rendu dans un parfait état de propreté. L'intégralité de votre dépôt de garantie vous sera restituée au plus tard 3 jours après votre départ si l'hébergement est rendu propre, déduction faite des indemnités retenues pour les éventuels dégâts occasionnés, prestations impayées, perte de clefs remises lors de votre arrivée.

Si l'hébergement n'a pas été nettoyé avant votre départ, un forfait nettoyage d'une valeur minimale de 89€ TTC pourra être facturé.

### Responsabilité et assurance durant le séjour

Sandaya décline toute responsabilité en cas d'incident relevant de la responsabilité civile du client. Tout client est tenu de respecter le règlement intérieur de l'établissement, 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 vacancier.

Sandaya ne pourra être tenu responsable en cas de vol, incendie, événements climatiques, catastrophes naturelles, force majeure, interruptions de services fournis par des prestataires externes, ainsi que pour tout incident relevant de la responsabilité du client. Par conséquent, aucun dédommagement ne pourra être réclamé.

Il est de la responsabilité du client de souscrire une assurance personnelle couvrant :

- Sa responsabilité civile, y compris les dommages causés à des tiers.
- Les pertes, vols ou détériorations de ses effets personnels durant son séjour.
- Les éventuels dommages qu'il pourrait occasionner à l'hébergement ou aux installations du camping.

Le client est invité à vérifier auprès de son assureur qu'il bénéficie bien des garanties nécessaires via son contrat d'Assurance Habitation ou une extension adaptée à son séjour. À défaut, il devra souscrire une couverture spécifique pour ces risques.

En cas de prêt ou de location de matériel (vélos, barbecues, etc.), le client demeure responsable de leur bon usage et devra s'assurer contre les pertes, vols ou dégradations éventuelles. L'assurance du camping ne pourra en aucun cas couvrir ces incidents.

Les mineurs présents sur le site restent sous l'entière responsabilité de leurs parents ou représentants légaux. Cette vigilance s'applique aussi bien au sein de l'espace aquatique que dans l'ensemble du camping. Il incombe aux parents de veiller à leur sécurité et à leur surveillance en permanence.

## LES LOGEMENTS

### Locatif

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, Sandaya est en droit de refuser toute personne supplémentaire.

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

### Emplacement nu

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 d'accueil.

### Caractéristiques

Les plans et photos des hébergements sont donnés à titre illustratif et sont non contractuels. 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 le site [www.sandaya.fr](http://www.sandaya.fr) afin de connaître la composition exacte de chaque hébergement.

Les travaux d'urgence entrepris par l'établissement, par des autorités publiques ou par un particulier à proximité et qui pourraient gêner nos clients sur nos domaines, ne peuvent nous être reprochés.

## VISITEURS

Si vous désirez visiter l'un de nos domaines sans avoir réservé un hébergement, vous devez contacter par téléphone la réception du camping concerné pour demander l'autorisation de le visiter. Un tarif pourra être appliqué.

## MODIFICATION, INTERRUPTION ET ANNULATION DE SÉJOUR

À la réservation, il est possible de souscrire à l'option Liberté pour bénéficier de conditions flexibles d'annulation et de modification du séjour.

### Modification de votre réservation

Si vous n'avez pas souscrit à l'option Liberté, vous ne pouvez plus modifier votre réservation une fois celle-ci validée.

Si vous avez souscrit à l'option Liberté, vous pouvez modifier votre séjour selon les conditions suivantes :

- Jusqu'à 14 jours avant l'arrivée, le séjour peut être modifié gratuitement s'il a lieu sur la saison en cours.
- Le séjour peut être reporté sur de nouvelles dates (au sein de la même saison) et/ou sur un nouveau camping du groupe Sandaya. Le séjour ne peut pas être reporté sur la saison suivante.
- Toute différence tarifaire au moment de la modification entre l'ancien et le nouveau séjour sera à la charge du client. Si le nouveau séjour s'avérait moins cher que l'ancien, il ne sera procédé à aucun remboursement de la différence.
- À partir de 13 jours avant l'arrivée et pour tout séjour entamé, le séjour n'est plus modifiable.

Il ne sera pas possible de souscrire à l'option liberté une fois la réservation finalisée.

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 d'interruption de séjour.

Pour toute demande de modification de votre séjour, contactez le camping dans lequel vous avez réservé ou demandez la modification de votre réservation via votre espace Mon Compte My Sandaya.

Les délais sont calculés à la date de réception du formulaire de demande de modification.

#### Annulation de votre réservation

Pour toute demande d'annulation de votre séjour, contactez le camping dans lequel vous avez réservé ou demandez l'annulation de votre réservation via votre espace Mon Compte My Sandaya.

Il est rappelé qu'en application des dispositions de l'article L221-28 et suivants du Code de la Consommation, aucune des prestations proposées par Sandaya 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 jusqu'à 30 jours avant la date d'arrivée prévue, la conservation par Sandaya de l'acompte versé par le client ;
- En cas d'annulation à partir de 29 jours avant la date d'arrivée prévue, la conservation par Sandaya de l'intégralité de la somme versée par le client.

Si vous avez souscrit à l'option Liberté, vous bénéficiez de conditions flexibles d'annulation du séjour :

- Jusqu'à 30 jours avant l'arrivée, le séjour peut être annulé sans frais et les sommes engagées seront intégralement remboursées (déduction faite du montant de l'option Liberté).
- À partir de 29 jours et jusqu'à 14 jours avant l'arrivée, le séjour peut être annulé moyennant des frais d'annulation fixes de 90€. Seules les sommes engagées au moment de la demande d'annulation seront remboursées, déduction faite des frais d'annulation et du montant de l'option Liberté.
- À partir de 13 jours avant l'arrivée et pour tout séjour entamé, aucun remboursement ne pourra être effectué.
- Si le paiement a été effectué en partie ou en totalité avec un bon à-valoir, le montant remboursé ne pourra pas concerner ce bon à-valoir. Néanmoins, ce dernier pourra être remboursé sur demande 18 mois après son émission, ou bien utilisé pour une prochaine réservation.

Les délais sont calculés à la date de réception du formulaire de demande d'annulation.

#### Prestations non utilisées

Tout séjour interrompu, ou abrégé (arrivée tardive, départ anticipé) de votre fait ne pourra donner lieu à un remboursement.

En cas de no show et sans information préalable, Sandaya conservera l'intégralité des paiements effectués et de remettre l'hébergement à la vente.

## FORMALITÉS EN CAS DE FRANCHISSEMENT DES FRONTIÈRES

Pour les séjours à l'étranger, chaque client doit disposer, selon la destination, d'une pièce d'identité ou d'un passeport et/ou visa en cours de validité. Il vous est donc conseillé de vérifier avant votre départ leur validité pour toutes les personnes qui voyagent, ainsi que vos assurances.

## RESPONSABILITÉ

La Société 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.

La société s'efforce de garantir l'exactitude des informations présentes sur son site internet. Cependant, des erreurs ou des informations erronées peuvent survenir. La société se réserve donc le droit de corriger toute erreur, inexactitude ou omission, et de modifier ou mettre à jour les informations à tout moment, sans préavis. Elle ne pourra pas être tenue responsable des dommages ou préjudices résultant de ces erreurs.

## LITIGE

Contactez notre service client

Si malgré toute notre volonté de vous satisfaire pleinement, vous avez une réclamation lors de votre séjour dans l'un de nos campings, nous vous demandons d'en informer immédiatement la personne chargée de l'accueil sur place qui s'efforcera de vous apporter une réponse.

Pour tout litige ne pouvant être résolu sur place, nous vous invitons à contacter notre service client via notre formulaire de contact. Nos agents traiteront alors votre réclamation dans les meilleurs délais.

Contactez un médiateur

En cas de litige non résolu par notre service clients, tout client du camping a la possibilité de saisir un médiateur de la consommation, dans un délai maximal d'un an.

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

SAS MEDIATION

- Saisine par Internet en remplissant le formulaire prévu à cet effet : [www.sasmediationsolution-conso.fr](http://www.sasmediationsolution-conso.fr)
- Saisine par mail : [contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr)
- Saisine par voie postale : 222 chemin de la bergerie 01800 SAINT-JEAN-DE-NIOST

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, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenant du fait dommageable.

## IMAGE

En acceptant les présentes Conditions Générales de Vente, le client autorise expressément et à titre gratuit, la société Sandaya 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 des campings Sandaya sur ses sites internet, ses brochures, Facebook, Instagram ses présentations commerciales ou dans les guides touristiques. Elle ne pourra en aucune façon porter atteinte à votre réputation.

## INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

En conformité avec les dispositions de la loi 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) qui a délivré un récépissé sous le numéro 1691887.

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 destinés 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 :

SANDAYA HOLDING EXPLOITATION BÂTIMENT O PIOM 472 RUE DU RAJOL 34130 MAUGUIO SIRET : 533 670 709 00021

Ces conditions sont applicables à l'ensemble des campings Sandaya.

En application de l'article L.223-2 du Code de la Consommation, l'utilisateur a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique liée au dispositif par le biais du site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

## DIVERS

POUR LA BAIGNADE seuls sont autorisés : Seuls les slips, boxers de bain, maillots une et deux pièces sont autorisés.

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.