

## CONDITIONS GENERALES DE VENTES 2022 mises à jour le 07 Janvier 2022

### « OCEAN VACANCES », SAS EVA OCEAN au capital de 1.000 €

Siège social 63, allée des Bruyères 17110

SAINT GEORGES DE DIDONNE – N° siret : 839 544 509 00012 RCS : Saintes

N° TVA Intracommunautaire FR 21839544509 Code NAF : 5530Z Tél. : 05 46 06 80 00

### PRÉAMBULE

La commande de prestations implique que vous ayez pris connaissance des présentes conditions générales dans leur intégralité, de façon préalable à la passation de votre commande et que vous les ayez acceptées sans réserve, en signant le contrat de réservation. Sans cette acceptation, la poursuite du processus de commande est techniquement impossible. La SAS EVA OCEAN, exploitant le site du Domaine de la Forêt de Suzac « Océan Vacances » se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux réservations préalablement acceptées par Océan Vacances. Votre contrat est régi par les conditions de vente en vigueur au jour de la passation de votre commande.

### RÉSERVATION et ASSURANCE ANNULATION

**Nous contacter** (courrier, téléphone, e-mail...) afin de recevoir un bulletin de pré-réservation. Renvoyez le formulaire de pré-réservation accompagné du montant de l'acompte demandé 30% (Hors chèques ANCV) + frais de dossier et d'enregistrement 30 € (Gîtes/Mobil-home) + Assurance annulation (facultative) de 4 % du montant de votre séjour.

#### • Assurance annulation

Conditions générales de vente : Nous consulter

Le site Océan Vacances a pour fonction de vous assister dans la recherche de séjours touristiques, et de vous permettre d'effectuer leur réservation. Vous reconnaissez être âgé d'au moins 18 ans et être capable juridiquement de contracter, c'est-à-dire ne pas être sous tutelle ou curatelle. Sauf cas de fraude dont vous rapporteriez la preuve, vous êtes responsable financièrement de l'utilisation que vous faite du service de réservation de ce site. Vous garantissez également la véracité et l'exactitude des informations fournies par vous-même ou tout autre membre de votre famille sur ce site. Une utilisation du service de réservation de ce site, frauduleuse ou qui contreviendrait aux présentes conditions générales, pourra entraîner le refus par Océan Vacances, à tout moment, de l'accès aux services proposés sur le site.

#### • Les frais de dossier et d'enregistrement (Gîtes/Mobil-homes/Coco sweet)

Chaque réservation de séjour donne lieu à la perception de frais de dossier et d'enregistrement : 30 € / dossier. Ces frais ne peuvent en aucun cas faire l'objet d'un remboursement. En réservant directement via internet, ces frais sont réduits à 15 € / dossier (Gîte/ Mobil-home/coco sweet).

#### • Règlement du solde

Le client s'engage formellement à verser à la SAS Eva Ocean, Océan Vacances le solde de son séjour, sans rappel de sa part au plus tard un mois avant le début du séjour. En cas de solde non réglé à la date convenue, Océan Vacances se réserve le droit de considérer l'inscription comme nulle et le client ne pourra en aucun cas être remboursé.

Inscription tardive : En cas d'inscription à moins de un mois avant le début du séjour, une option de réservation est enregistrée, sous réserve de disponibilité, dès réception de la demande de réservation par téléphone. Cette option de réservation est valable 24 heures. Océan Vacances exigera la totalité du prix du séjour à la confirmation du séjour.

#### • Modes de règlement

Les modes de paiement acceptés sont les suivants : chèque bancaire (jusqu'à un mois avant l'arrivée) suivant l'article L1122-8 du code monétaire et financier et de l'article 40 du Décret n°92-456 du 22 mai 1992 ou Carte bancaire (carte bleue, Visa ou Eurocard) par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé géré par la société, Chèques Vacances ANCV (Hors acompte). La SAS Eva Ocean, Océan Vacances accepte et est partenaire des Aides aux Vacances Familiales ou Sociales de la Caf. Pour plus d'informations sur les modes de paiement chèques vacances et AVF, AVS, appelez-nous au 05 46 06 80 00. Quel que soit le mode de paiement, les conditions d'annulation s'appliquent dès réception du règlement du client.

### MISE À JOUR DES INFORMATIONS SUR LE SITE INTERNET

«www.oceanvacances.com», le site Internet est mis à jour quotidiennement. Il est cependant possible que les dates proposées deviennent indisponibles durant la journée ou que le prix soit mis à jour dans la journée. Il est également possible qu'un prix d'appel indiqué ne soit plus disponible, et cela en fonction du stock disponible, des réservations et du remplissage de l'établissement pour chacune des dates de séjour.

### EXTRAIT RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Pour le bon fonctionnement du Camping Paradis Océan Vacances et la sécurité de tous, le port du bracelet permanent est **obligatoire** dès l'âge de 6 ans. Pour le confort de tous, les véhicules ne doivent pas circuler sur le Domaine de la forêt de Suzac en dehors des jours d'arrivée soit le Samedi et le Mercredi. Vous devez présenter vos pièces de police ainsi que votre carte grise afin de vous délivrer l'accès occasionnel à votre hébergement en fonction des horaires ci-après et sans pour autant le laisser sans autorisation de Ocean vacances. Si un véhicule resté trop longtemps stationné à proximité des gîtes, Ocean vacances se verrait dans l'obligation de désactiver l'accès pour la durée du séjour. D'autre part, une seule place de parking vous est réservée derrière l'accueil. Attention, la fermeture du site est de Minuit à 7h30 en Saison. Passé ce délai, les véhicules ne pourront accéder aux places de parking. Les véhicules devront rester à l'extérieur du site. Les barbecues Bois, charbons sont interdits. Le **port du slip de bain** ou boxer est **obligatoire** dans l'espace aquatique (**short de bain et toplless interdit**). L'accès à l'espace aquatique est interdit aux visiteurs de l'extérieur, seuls, les invités (sauf hôtel) y sont autorisés après s'être acquittés de la redevance et avoir pris connaissance des consignes de sécurité. Les horaires d'ouverture de l'espace aquatique sont de 10h00 à 20h00 sous la responsabilité de chacun. (Fermeture plus tardive si animation interne organisée par le Village de Vacances). Les enfants sont sous la responsabilité des parents les accompagnant. Océan Vacances décline toutes responsabilités.

### ANIMAUX FAMILIERS

Votre animal domestique (exception faite des N.A.C. tels que reptiles, arachnides ou autres ainsi que les chiens réputés méchants ainsi que les 1ères et 2èmes catégories) est admis (dans certains hébergements) dans la limite d'un animal par locatif et avec supplément (voir tarif des suppléments). Il doit être tenu en laisse, ne pas nuire à la tranquillité ni à la sécurité des vacanciers et respecter les règles d'hygiène. Vous devrez être en mesure de présenter le certificat de vaccination obligatoire. La déclaration de l'animal est obligatoire lors de la réservation. L'acceptation de votre animal est assujettie à l'acceptation préalable d'Océan Vacances. Les animaux n'ont pas accès à : l'espace aquatique, les sanitaires (sauf endroit réservé), le restaurant, le bar, l'accueil ainsi que dans l'hôtel. L'acceptation de votre animal est assujettie à l'acceptation préalable de chaque copropriétaire ou propriétaire. Les animaux ne doivent pas rester seuls.

## RÉCLAMATION / PROCÉDURE CONTENTIEUSE

Les réclamations qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être signalées au plus vite au responsable de la SAS EVA OCEAN sur le lieu de séjour afin qu'une solution puisse être recherchée au plus tôt. Les réclamations qu'il est impossible de traiter sur place ou qui n'ont pas été résolues de manière satisfaisante, doivent être adressées par courrier recommandé avec accusé de réception dans un délai de 60 jours après la fin du séjour à : SAS EVA OCEAN, Océan Vacances 63, allée des Bruyères 17110 Saint-Georges-de-Didonne. Nous attirons votre attention sur le fait que le signalement rapide d'une réclamation permettra un traitement efficace de celle-ci.

### RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Pendant votre séjour, nous vous demandons de ne pas laisser sans surveillance vos objets de valeurs, bijoux, espèces ou objets personnels. Le cas échéant, nous ne saurions être tenus pour responsable de leur vol ou détérioration tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'établissement, y compris les parkings. Nous vous rappelons qu'il est déconseillé d'apporter des objets de valeur, des bijoux ou de grosses sommes d'argent. Dans l'espace aquatique, les enfants doivent impérativement être accompagnés d'un adulte dont il est le seul responsable. En cas d'accident, la SAS Eva Ocean, Océan Vacances décline toutes responsabilités.

### DROIT À L'IMAGE

Vous autorisez expressément et sans contrepartie, la SAS Eva Ocean, Océan Vacances à utiliser sur tout support les photos de vous ou de vos enfants qui pourraient être prises au cours de votre séjour, pour les besoins publicitaires du Domaine de la Forêt de Suzac exploité par la SAS EVA OCEAN. Dans le cas contraire vous devez le notifier par courrier recommandé accompagné de votre contrat dument rempli.

### DROIT APPLICABLE

Le présent site est soumis au droit français.

### CONDITIONS PARTICULIÈRES : SÉJOURS EN GÎTES, MOBIL-HOME ou HÔTEL

#### • Séjour gîte/mobil-home/coco sweet

**Nos prix comprennent** : L'hébergement équipé suivant descriptif - les charges et une place de parking. **Non compris** : Le linge de lit et de toilette, les produits d'entretien et le ménage.

#### • Séjour hôtel

**Nos prix comprennent** : La chambre d'hôtel suivant descriptif (*lits faits à votre arrivée, linge de toilette compris*). - L'entretien de la chambre hôtel (*tous les deux jours*) : Soit le renouvellement du linge de toilette, réfection des lits. Pour les séjours de 10 nuits et plus, les draps sont changés au bout de 7 nuits.

#### • Séjour avec restauration

Pension-complète « *Du dîner du 1er jour au déjeuner du dernier jour* » ou Demi-pension « *Du dîner du 1er jour au Petit-déjeuner du dernier jour* ».

- Les repas sous la forme de : buffets ou servis à l'assiette ou mixtes en fonction de la saison.

- Les boissons ne sont pas incluses - Pour les enfants, les petits pots et le lait maternisé ne sont pas fournis.

#### • Nos prix ne comprennent pas

La taxe de séjour et taxe additionnelle collectées pour le compte de la municipalité sont payables sur votre lieu de séjour.

Certaines animations/ activités proposées à certaines périodes et tarifées.

### INFORMATIONS DIVERSES

Pour des raisons de sécurité et d'assurance, il est interdit de dépasser le nombre d'occupants prévu dans les logements ou chambres d'hôtel. Le responsable de l'établissement est en droit de refuser toute personne au-delà de la capacité prévue sur le contrat. L'occupation est strictement limitée au nombre de personnes indiqué sur nos documents (*brochure, confirmation de séjour, site Internet [www.oceanvacances.com](http://www.oceanvacances.com)*). La direction se réserve le droit d'annuler la réservation le jour de l'arrivée si les occupants ne sont pas ceux mentionnés dans le contrat de réservation.

#### • Caution gîte/mobil-home/coco sweet

Une caution de 400€ pour le gîte/mobil-home + une autre de 100€ pour le ménage seront demandées au client à son arrivée sur son lieu de séjour. Elles seront restituées au client en fin de séjour sous réserve que le logement soit restitué en parfait état de propreté et déduction faite des indemnités retenues pour les dégâts éventuels. En cas de départ sans état des lieux possible, la caution est conservée et renvoyée ultérieurement déduction faite des retenues éventuelles pour nettoyage et/ou réparation. La décision d'un tel départ sans état des lieux équivaut à une acceptation de la décision d'Océan Vacances sur la retenue de tout ou partie de la caution. Le client ne peut exiger que le responsable local procède à l'inventaire en dehors des heures prévues à cet effet.

#### • Pack Premium (Gîtes/Mobil-Home/Coco sweet) Pack valable pour une semaine.

La souscription au Pack « Premium » comprend le linge de toilette et linge de lits. (*Aucun renouvellement n'est inclus dans le tarif de ce pack*).

#### • Pack Premium+ (Gîtes/Mobil-Home/Coco sweet) Pack valable pour une semaine.

La souscription au Pack « Premium + » comprend le linge de toilette, les lits faits à l'arrivée et le ménage le jour du départ. (*Hors cuisine et électroménager*).

#### • Assurance

Les vacanciers sont tenus de s'assurer auprès d'une compagnie d'assurance contre les risques inhérents à leur occupation, à savoir : Vol, perte ou dégradation de leurs objets personnels, ainsi que les dégradations qu'ils pourraient faire dans le mobilier donné en location et également les dégâts qu'ils pourraient occasionner à l'ensemble du domaine, de leur fait ou par négligence éventuelle. Les clients devront justifier de leur assurance à la première réquisition. Il est précisé que les effets, valises, objets, mobiliers, valeurs, véhicules des clients ne sont pas garantis contre le vol, la perte ou la dégradation quelle qu'en soit la cause. Il appartient au locataire de contracter une assurance. Dans le cadre de location ou de prêt de vélo, les clients sont tenus de s'assurer contre le vol, perte ou dégradation. En cas d'accident, Océan Vacances décline toutes responsabilités.

### CONDITIONS DE MODIFICATION, D'ANNULATION OU D'INTERRUPTION D'UN SÉJOUR

#### • Modification d'un séjour confirmé

Nous acceptons toute modification de date, de lieu de séjour ou du nombre de participants, dans la limite des disponibilités. Pour toute modification formulée auprès du service de réservation plus de trente jours avant le début du séjour, si le montant de votre réservation après modification s'avère être inférieur au montant de la réservation initiale, nous facturons en supplément un montant forfaitaire de 45 €. Si la modification intervient moins de 30 jours avant le début du séjour, cette modification est assimilée à une annulation suivie d'une réinscription. Dès lors, nous retenons les indemnités telles que mentionnées dans le paragraphe « annulation d'un séjour ». Toute modification de séjour doit faire l'objet d'un courrier par lettre recommandée avec accusé réception adressé à SAS EVA OCEAN, Océan Vacances 63, allée des Bruyères 17110 Saint-Georges-de-Didonne. La date de modification retenue sera celle figurant sur le courrier, cachet de la poste faisant foi.

#### • Annulation ou interruption du fait du séjournant sans assurance

Aucun remboursement ne sera effectué sans souscription de l'assurance annulation du camping.

#### • Annulation ou interruption du fait du séjournant avec assurance

Toute demande d'annulation ou interruption de séjour doit faire l'objet d'une notification écrite. Le client sera remboursé par et selon les conditions de l'assurance souscrite. ([www.gritchen.fr](http://www.gritchen.fr))

#### • Annulation du fait du Village Vacances

En cas d'annulation du fait du Village Vacances, sauf en cas de force majeure, le séjour sera totalement remboursé. Cette annulation ne pourra cependant pas donner lieu au versement de dommages et intérêts.

Pour toute information concernant l'assurance annulation, nous contacter pour recevoir les conditions générales de souscription.

Dans le cadre d'un litige, vous avez la possibilité de nous contacter de la manière suivante :

#### • Médiation

Envoi d'un courrier par lettre recommandée avec accusé de réception à « Océan Vacances »

Conformément à l'article L. 152-1 du code de la consommation, l'utilisateur peut recourir gratuitement au service de médiation CM2C dont nous relevons : par voie électronique [www.cm2c.net](http://www.cm2c.net) ou par voie postale, 14 Rue Saint Jean 75 017 PARIS. Sur les formulaires CM2C, notre numéro de SIRET à indiquer est : 839 544 509 00012. Nous rappelons que le recours à la médiation de la consommation n'est possible qu'à condition que :

- l'utilisateur ait auparavant saisi notre service client par une réclamation écrite de moins d'un an - le litige n'ait pas été précédemment examiné ou ne soit pas en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal - l'utilisateur ne soit pas un professionnel