CONDITIONS DE RÉSERVATION https://campingdeplessac.fr/

Mise à jour au 15 janvier 2026

Nos coordonnées

Votre contrat sera conclu avec **Le Camping Les Étangs de Plessac (Le Rejallant EURL - Les Étangs de Plessac, 695 Route des Grands Prés – 24340 Saint-Félix de Bourdeilles**] (« **Les Étangs de Plessac** », « **nous** », « **notre** » ou « **nos** »).

Dans le cadre de votre contrat avec Les Étangs de Plessac, **AddGuests Ltd** (numéro d'entreprise 13478465, Becket House, 1 Lambeth Palace Road, Londres, Angleterre, SE1 7EU), agissant en qualité de **Distributeur et Mandataire d'encaissement**, traitera tous les paiements qui nous sont adressés et assurera les services d'aide à la clientèle via son agent désigné, Campings.com SAS, société française enregistrée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro B 508 290 947, dont le siège social est sis au 11 rue Beaurepaire 75010 Paris - FRANCE.

Coordonnées de contact du Camping Les Étangs de Plessac (le cocontractant) :

- **E-mail : contact@campingdeplessac.fr**
- **Adresse de correspondance :** Les Étangs de Plessac, 695 Route des Grands Prés – 24340 Saint-Félix de Bourdeilles
- **Coordonnées de contact du Distributeur Campings.com (pour les réservations téléphoniques, l'assistance à la clientèle et les paiements)** :
- **Tél :**+33 (0)2 72 88 03 70 (France), du lundi au vendredi de 9h à 16h
- **E-mail :** `support@campings.com`
- **Adresse de correspondance :** 11 rue Beaurepaire 75010 Paris - FRANCE.

Définitions

- **« Nous »** ou **« Les Étangs de Plessac »** désignent le fournisseur de l'hébergement en camping mis à disposition par le biais de la plateforme et du site web du Distributeur.
- « **Distributeur** » désigne AddGuests Ltd et Campings.com SAS agissant comme intermédiaire de réservation et mandataire d'encaissement.
- « **Service de voyage** » fait référence à l'hébergement mis à disposition pour des réservations via le Distributeur Campings.com sur la plateforme et le site web et tout autre service mis à disposition pour des réservations via le Distributeur de temps en temps.
- « **Réservation** » désigne la commande, l'achat et le paiement d'un hébergement sélectionné.
- « **Conditions de Réservation** » désigne les conditions de Réservation telles qu'énoncées ci-dessus et ci-dessous.

2. Votre Contrat avec nous

2.1 Les Conditions de Réservation suivantes, ainsi que notre politique de confidentialité et les conditions d'utilisation du site web du Distributeur, et toutes les informations que nous vous fournissons en ce qui concerne votre Réservation, constituent la base de votre contrat avec nous (votre « **Contrat** »).

2.2 Votre Contrat est conclu avec **Les Étangs de Plessac** et concerne la location d'un ou de plusieurs hébergements ou emplacements nu. Le Distributeur Campings.com est l'intermédiaire de réservation et le mandataire d'encaissement de la Réservation. Tout hébergement, ou autre service de voyage qui n'est pas

réservé par son intermédiaire ne fera pas partie de votre Contrat avec nous et nous ne serons en aucun cas responsables de ces réservations.

2.3 En effectuant une réservation auprès de nous pour la location d'un hébergement vous êtes considéré comme ayant lu, compris et accepté les présentes Conditions de Réservation, notre politique de confidentialité et les conditions d'utilisation de notre site web. La personne ayant effectuée la Réservation devra être majeure au moment de la réalisation de la Réservation.

2.4 Dans les présentes Conditions de Réservation, les termes « vous » et « votre » désignent la personne ayant effectué la Réservation (et le représentant autorisé, le cas échéant) et toutes les personnes nommées sur la Réservation (y compris toute personne ajoutée ou remplacée à une date ultérieure) et chacune d'entre elles, le cas échéant.
La personne ayant effectué la Réservation sera responsable de l'administration et de la correspondance concernant la Réservation et garantit qu'il est le parent ou le tuteur légal (le cas échéant) et/ou qu'il a l'autorité pour effectuer la Réservation (et toute modification et/ou annulation) au nom de toutes les personnes nommées sur la Réservation. La personne ayant effectué la Réservation est responsable :
(i) du paiement intégral de tous les acomptes et soldes ;
(ii) du paiement de tous les frais de modification ou d'annulation ;
(iii) de confirmer au Distributeur toutes les coordonnées et informations des personnes dans la Réservation ;
(iv) de transmettre à toutes les personnes de la Réservation toute information émise par nous, y compris, sans limitation, nos factures de confirmation de Réservation et les présentes Conditions de Réservation ; et
(v) de s'assurer que nous disposons, à tout moment, d'une adresse e-mail et d'un numéro de téléphone valides pour la personne ayant effectué la Réservation au cas où nous devrions vous contacter.

2.5 **Les Étangs de Plessac** se réserve le droit de rejeter, d'annuler ou de résilier toute Réservation en cas de violation du Contrat de votre part, ou lorsqu'il existe des preuves d'activités et/ou de transactions frauduleuses.

3. Effectuer une réservation

3.1 Pour effectuer une Réservation auprès de nous, vous devez sélectionner l'hébergement et les dates que vous souhaitez réserver et nous soumettre une demande de Réservation, accompagnée de votre acompte (voir article 4 (Paiements) ci-dessous), soit sur le site web du Distributeur, soit en téléphonant au Distributeur au numéro indiqué à l'article 1 ci-dessus. **Le Distributeur** vous enverra alors un e-mail accusant réception de votre demande de Réservation (veuillez noter que cet e-mail **ne** constitue **pas encore** une confirmation de votre Réservation auprès de nous).

3.2 Dès réception de votre demande de Réservation, nous vérifierons la disponibilité et, si l'hébergement est disponible, nous accepterons votre demande de Réservation et **le Distributeur** vous enverra une facture de confirmation de réservation par e-mail, et à ce moment-là, un Contrat sera établi entre vous et **Les Étangs de Plessac**. Veuillez vérifier attentivement votre facture de confirmation de réservation et nous informer immédiatement de toute information incorrecte ou incomplète. Sous réserve des articles 7 et 8, vous pourrez modifier ou annuler votre Réservation sans frais dans les 48 heures de votre demande de réservation.

3.3 Dans le cas où votre hébergement privilégié ne serait pas disponible, nous essaierons de vous proposer une alternative appropriée, si nous sommes en mesure de le faire, dans les 72 heures ouvrables suivant la réception de votre demande de Réservation. Si nous ne sommes pas en mesure de vous proposer une alternative appropriée, ou si vous refusez l'alternative appropriée que nous vous proposons, **le Distributeur** vous remboursera les sommes que vous avez versées, y compris les primes d'assurance, et **le Distributeur** annulera également la police d'assurance.

3.4 Après avoir confirmé votre Réservation et une fois la commande soldée **le Distributeur** vous enverra un bon d'échange par e-mail, que vous devrez imprimer (des copies peuvent également être téléchargées à partir de la

page de votre compte client sur notre site web) et remettre au propriétaire de l'hébergement (Les Étangs de Plessac) le premier jour de votre location. Le bon d'échange comprendra également nos coordonnées. Si vous ne recevez pas votre bon d'échange, veuillez contacter le Distributeur (ses coordonnées sont fournies à l'article 1 ci-dessus), en indiquant le numéro de référence de votre Réservation. Il est de votre responsabilité d'emporter votre bon d'échange pour le remettre au propriétaire de l'hébergement et nous ne serons en aucun cas responsables si vous ne le faites pas.

4. Paiement

4.1 Au moment de soumettre une demande de Réservation, il vous sera proposé de payer au Distributeur :

1. payer en totalité ; ou
2. payer un acompte par toutes formes de cartes de paiement (cartes de crédit ou carte de débit ou e-card), équivalent à 30 % du coût de votre hébergement auquel s'ajouteront les éventuels frais payables (frais de dossier, frais de traitement, assurance et options commandées), qui sera remboursable conformément à l'article 3.3 ci-dessus.

4.2 Si vous effectuez une réservation auprès de nous dans les 30 jours précédant le début de la location de votre hébergement, le coût total de votre réservation sera payable **au Distributeur** au moment où vous enverrez votre demande de réservation.

4.3 Si vous effectuez une Réservation plus de 30 jours avant le début de la location de votre hébergement et, si vous choisissez de payer l'acompte par carte de crédit conformément à l'article 4.4(ii) ci-dessus, le solde restant sera payable **au Distributeur** au plus tard 30 jours avant le début de la location de votre hébergement, comme indiqué sur votre facture de confirmation de réservation. Le solde doit être payé par carte de crédit.

4.5 Certaines banques peuvent laisser l'« empreinte » de cette préautorisation sur votre compte pendant plusieurs semaines et/ou mois ; veuillez contacter votre banque pour plus de détails.

4.6 Si le paiement du solde n'est pas effectué à temps (**le Distributeur** vous enverra un rappel par e-mail 4 jours avant la date d'échéance du paiement), nous nous réservons le droit d'annuler votre Réservation avec effet au plus tard 20 jours avant le premier jour de location pour tous les types de paiement et de facturer les frais d'annulation tels que définis à l'article 7 ci-dessous et dans les conditions de cet article.

5. Assurance

5.1 Nous vous recommandons de souscrire une assurance voyage adéquate, effective à la date de la réservation. Vous devez vous assurer que votre assurance couvre entièrement toutes vos exigences personnelles, y compris, sans limitation, la couverture complète Covid-19, les effets personnels, toute condition médicale préexistante, les frais d'annulation, les frais médicaux et les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

5.2 Lorsque vous effectuez une Réservation auprès de nous, **le Distributeur** pourra vous proposer de souscrire une assurance annulation ainsi qu'une assurance contre les intempéries. De plus amples détails et les coûts vous seront fournis au moment de la Réservation.

5.3 Dans le cas où vous souscrivez un contrat d'assurance conformément à l'article 5.2 ci-dessus, la police d'assurance vous sera envoyée directement par la compagnie d'assurance. Vous devez vous assurer que vous êtes pleinement conscient des termes du contrat d'assurance et, en particulier, des clauses d'exclusion et des limitations avant de le souscrire. Toute demande d'indemnisation au titre de la police d'assurance doit être

adressée directement à la compagnie d'assurance et non à **Les Étangs de Plessac** ou au Distributeur Campings.com et doit respecter les conditions et délais du contrat d'assurance souscrit.

Le contrat d'assurance vous permet d'annuler le contrat pour l'assurance sans frais dans un délai de quatorze (14) jours, à condition qu'aucune réclamation n'ait été faite en application de la police d'assurance souscrite.

6. Prix

6.1 Nous nous efforçons de garantir l'exactitude de toutes les informations et de tous les prix figurant sur le site web du Distributeur et dans d'autres matériels promotionnels. Toutefois, des changements et des erreurs peuvent parfois survenir et nous nous réservons le droit de corriger les prix et autres détails dans de telles circonstances et à tout moment. Vous devez vérifier le prix actuel et tous les autres détails relatifs à l'hébergement que vous souhaitez réserver avant d'effectuer votre Réservation. Si un prix figurant sur notre confirmation de Réservation, sur le site web du Distributeur ou sur son matériel promotionnel est manifestement incorrect, c'est-à-dire que le prix est dérisoire, une Réservation effectuée sur la base de ce prix ne sera pas valable et nous nous réservons le droit d'annuler la Réservation, sauf si vous souhaitez payer le prix correct.

6.2 Les prix sont indiqués « par hébergement » (sauf indication contraire d'un montant dû « par personne ») et dépendent de vos dates de voyage, de la durée prévue de votre séjour et du type d'hébergement que vous souhaitez réserver. Nous nous réservons le droit de modifier les prix indiqués sur le site web du Distributeur à tout moment, avant que vous ne fassiez une réservation auprès de nous.

6.3 Dans le cas où le nombre de personnes dans votre réservation dépasse l'occupation maximale de l'hébergement, nous pouvons vous refuser l'accès.

6.4 Les prix sont indiqués - et seront payables **au Distributeur** - en euros ou en livres sterling selon le pays à partir duquel vous effectuez la Réservation, et le prix comprendra toutes les taxes, à l'exception des taxes de séjour applicables qui seront payables par personne et par nuit, à l'arrivée à votre hébergement.

6.5 Nous ne serons pas responsables des erreurs de Réservation qui vous sont imputables et, si vous devez par la suite modifier une Réservation que nous avons confirmée, des frais de modification s'appliqueront, conformément à l'article 8 ci-dessous, sauf si les articles 3.2 ou 3.3 ci-dessus s'appliquent (auquel cas il n'y aura pas de frais).

6.6 Les offres spéciales et/ou les réductions qui peuvent devenir disponibles après que vous ayez effectué une Réservation auprès de nous ne peuvent pas être appliquées rétroactivement à votre/vos Réservation(s) existante(s).

6.7 Nous pourrons exiger le versement d'une caution à votre arrivée, auquel cas vous en serez informé au moment de la Réservation ou peu après.

6.8. Selon la nature de réservation effectuées, il pourra être facturé des frais complémentaires :

- frais de dossier (non remboursables en cas d'annulation)
- frais de traitement (notamment en cas de paiement par chèques ou chèques vacances) (non remboursable en cas d'annulation)
- options

7. Annuler une réservation

7.1 Vous êtes informé que le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs. Ainsi, les Réservations réalisées à partir du site web du Distributeur ne peuvent pas faire l'objet de l'exercice d'un droit de rétractation.

7.2 Vous pouvez annuler votre Réservation à tout moment sur votre espace client ou en informant le Distributeur par écrit (par courriel à **support@campings.com)** et la date effective de toute annulation sera la date à laquelle nous recevrons la notification écrite. Dans le cas où vous annulez votre Réservation, les frais d'annulation suivants seront appliqués :

7.2.1 Grille annulation Hébergements

Délai avant le premier jour de location de votre hébergement	**Frais d'annulation**
Plus de quatre-vingt-dix (90) jours	Quinze (15) % du coût total de votre hébergement et de tous les frais de dossier, d'assurance, de traitement et d'option
Entre quatre-vingt-neuf (89) et soixante (60) jours	Trente (30) % du coût total de votre hébergement et de tous les frais de dossier, d'assurance, traitement et d'option
Entre cinquante neuf (59) et trente (30) jours	Cinquante (50) % du coût total de votre hébergement et de tous les frais de dossier, d'assurance,de traitement et d'option
Entre vingt-neuf (29) et sept (7) jours	Quatre-vingts (80) % du coût total de votre hébergement et de tous les frais de dossier, d'assurance, de traitement et d'option
Moins de sept (7) jours	Cent (100) % du coût total de votre hébergement et de tous les frais de dossier, d'assurance, de traitement et d'option

7.3 Si le prix de votre Réservation a été indiqué « par personne » et qu'une ou plusieurs personnes annulent par la suite après que la Réservation a été confirmée par nous, la ou les personnes qui ont annulé seront redevables des frais d'annulation indiqués ci-dessus. Si le prix de votre Réservation a été indiqué « par hébergement » et qu'une ou plusieurs personnes annulent par la suite, après que la Réservation a été confirmée par nous, alors la ou les personnes restantes dans la Réservation seront responsables du coût total de la réservation de l'hébergement (ce qui peut conduire la ou les personnes restantes à payer plus, pour couvrir le montant que la ou les personnes qui ont annulé auraient payé). Veuillez noter que les frais d'annulation peuvent être récupérés via l'assurance, à condition que l'annulation ait lieu dans les limites de la police applicable.

7.4 Si vous avez souscrit une assurance par l'intermédiaire du Distributeur, vos primes d'assurance ne seront pas remboursées en cas d'annulation de votre Réservation.

7.5 Si vous avez réservé plus d'un hébergement chez nous, les frais d'annulation ne s'appliquent qu'à l'hébergement annulé.

7.6 Des options de réservations flexibles pourront vous être proposées lors du processus de réservation du Distributeur, vous donnant accès à des conditions d'annulation spécifiques (exemple : option Relax). En cas

d'annulation ou de modification, le montant des options de réservation reste à la charge du client, sauf exception (se référer aux grilles de frais d'annulation et de modification).

8. Modifications ou annulations effectuées par nous

8.1 Il peut arriver que nous (Les Étangs de Plessac) devions apporter des modifications ou annuler votre Réservation. Nous nous réservons le droit d'apporter des changements mineurs à votre Réservation. Dans ce cas, nous vous en informerons le plus tôt possible. Si nous apportons un changement important à votre Réservation (tel qu'un changement d'hébergement, de dates de location, etc.), nous vous informerons dès que possible, s'il reste du temps avant votre arrivée, et nous :

(i) vous proposerons un autre hébergement ou emplacement approprié, si nous sommes en mesure de vous en proposer un (vous paierez l'augmentation du coût si le remplacement est annoncé à un prix supérieur à celui de votre réservation initiale, ou recevrez un remboursement de la différence s'il est moins cher) ;

(ii) nous vous rembourserons les sommes que vous nous avez versées lorsque vous ne souhaitez pas accepter les alternatives prévues aux articles 9.1(i) et 9.2(ii) ci-dessus. Dans ce cas, aucun frais d'annulation ne sera applicable et nous vous rembourserons dans un délai maximal de quatorze (14) jours après la résolution du Contrat. Selon le motif de l'annulation effectuée

8.2 Vous devrez répondre à notre proposition d'alternative appropriée dans le délai qui sera indiqué dans notre information relative à la modification de votre Réservation.

Nous ne serons pas responsables des pertes, dommages, coûts ou autres dépenses que vous pourriez encourir en raison de la modification ou de l'annulation de votre Réservation (à moins que cette modification ou cette annulation ne soit le résultat d'une violation du Contrat de notre part), ou en ce qui concerne les autres arrangements que vous avez pris avec d'autres fournisseurs dans le cadre de contrats distincts.

9. Circonstances exceptionnelles et inévitables

Sauf mention contraire expresse dans les présentes Conditions de Réservation, nous ne serons pas responsables des dommages, pertes, coûts ou autres dépenses encourus par vous - et nous ne vous verserons pas d'indemnités - lorsque l'exécution ou la prompte exécution de nos obligations contractuelles à votre égard est empêchée ou affectée - ou que vous subissez des dommages, pertes ou dépenses de toute nature - à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables.
Les circonstances exceptionnelles et inévitables sont des événements que nous ne pourrions, même en faisant preuve de toute la diligence requise, prévoir ou éviter et comprennent, sans limitation : la guerre (qu'elle soit réelle ou menacée), les troubles civils, les émeutes, les conflits, les activités terroristes et/ou leurs conséquences ou la menace de telles activités, les risques sanitaires, les maladies infectieuses, les épidémies et les pandémies et les mesures gouvernementales visant à lutter contre de telles épidémies, les émeutes, l'acte de tout gouvernement ou de toute autre autorité nationale ou locale ou l'acte de toute autorité aéroportuaire, portuaire ou fluviale, les problèmes techniques imprévisibles en matière de transport, la restriction de la fermeture ou la congestion des aéroports, des ports ou de l'espace aérien ; les restrictions de vol ou autres restrictions de voyage imposées par un gouvernement, une autorité réglementaire ou un autre tiers ; les conflits du travail, les sanctions, la fermeture des écluses, les catastrophes naturelles ou nucléaires, les incendies, les inondations, les conditions météorologiques défavorables, les éruptions volcaniques, les catastrophes chimiques ou biologiques et tous les événements similaires échappant à notre contrôle ou à celui du fournisseur concerné.

10. Notre responsabilité

Votre contrat de fourniture d'hébergement est conclu avec **Les Étangs de Plessac**. Les Étangs de Plessac est responsable de la bonne exécution des services de voyage couverts par le présent Contrat.

11. Covid-19

11.1 Les deux parties reconnaissent la crise mondiale de COVID-19 en cours et acceptent nos obligations de nous conformer à toute directive officielle des gouvernements ou des autorités locales.
Nous ne serons pas responsables des remboursements, compensations, coûts, dépenses ou autres pertes de toute nature encourus par vous (y compris, le cas échéant, le coût d'un traitement médical), dans les circonstances suivantes :
(i) Si vous, ou l'un des membres de votre groupe de Réservation, êtes testé positif au Covid-19 et devez être mis en quarantaine pendant un certain temps, ou si vous êtes informé ou si vous apprenez que vous avez, ou que vous pensez avoir, été en contact étroit avec une personne qui a été testée positive au Covid-19 (ou qui pense avoir le Covid-19) et que vous devez vous isoler pendant un certain temps. Si cela se produit dans les 14 jours précédant votre date de départ, vous devez nous contacter car il se peut que vous ne puissiez plus voyager. Nous vous proposerons les options suivantes dans la mesure du possible et sous réserve de disponibilité :
(a) le report de votre Réservation à une date ultérieure. Nous vous informerons de tout impact sur le prix que le report peut avoir (veuillez noter que vous pourriez devoir payer des frais de modification de votre Réservation, ainsi que toute augmentation de coût imposée par d'autres fournisseurs) ;
(b) l'annulation de votre Réservation, auquel cas nos frais d'annulation standard s'appliqueront à compter de la date à laquelle nous recevrons la notification d'annulation de la personne ayant effectué la réservation. Vous pourrez peut-être demander le remboursement de ces frais à votre assurance voyage.
Si cela se produit alors que vous êtes à destination, veuillez-nous en informer sans délai et nous vous fournirons l'assistance raisonnable que nous pouvons vous apporter dans ces circonstances. Toutefois, nous ne serons pas tenus de couvrir le coût de toute annulation de votre Réservation, des arrangements de transport manqués, de l'hébergement ou supplémentaire requis, ou d'autres coûts associés encourus par vous. Vous devez vous assurer que vous avez une assurance voyage qui couvre ces frais.
(ii) Vous échouez à des tests, des contrôles ou d'autres mesures imposés par un fournisseur, une compagnie aérienne, un port ou un aéroport, une autorité de contrôle des frontières ou tout autre organisme gouvernemental ou autorité locale, ou vous ne vous soumettez pas à des tests ou à une évaluation lorsqu'on vous le demande et, de ce fait, vous vous voyez refuser l'accès à l'embarquement, l'accès à la destination, l'accès aux services, ou vous êtes autrement dans l'impossibilité de poursuivre votre Réservation, ou cette partie de votre Réservation.
11.2 Vous reconnaissez également que nous devrons nous conformer aux directives et exigences nationales et/ou locales relatives au Covid-19. Il s'agira probablement d'exigences spécifiques concernant l'équipement de protection individuelle, comme l'utilisation de masques par le personnel (et il se peut que vous soyez également tenu de porter un masque), la distanciation sociale, la limitation du nombre d'utilisateurs de certaines installations, la désignation d'autres voies d'entrée et de sortie, l'obligation de se désinfecter les mains et la modification des normes et procédures de sécurité habituelles ou normalement attendues. Nous ne nous attendons pas à ce que ces mesures aient un impact significatif sur la jouissance de votre Réservation et toutes les mesures seront prises dans le but de garantir votre sécurité et celle des personnes qui vous entourent.

12. Votre réservation d'hébergement

12.1La classification de l'hébergement est conforme aux normes locales du pays où se trouve l'hébergement. Nous fournissons des photos et/ou des illustrations pour le site web du Distributeur qui donnent un aperçu des hébergements et des services proposés. Ces photos et/ou illustrations sont fournies à titre d'information et peuvent faire l'objet de modifications en fonction de l'indisponibilité ou de la disponibilité des installations. Dans l'hypothèse où les illustrations de l'hébergement ne correspondraient pas à la Réservation, vous êtes invités à indiquer cette non-conformité au Distributeur dans les meilleurs délais. Nous mettrons en œuvre les mesures appropriées conformément à nos obligations légales.

12.2 Les animaux domestiques sont autorisés sur le camping avec un maximum de deux animaux. Un complément de prix sera réclamé pour chaque animal.

12.3 Nous (Les Étangs de Plessac) pouvons spécifier des règles et conditions supplémentaires qui s'appliqueront pendant votre location, dont des copies seront disponibles à votre arrivée.

12.4 Les heures d'arrivée et de départ ainsi que les détails concernant la localisation et la restitution des clés de votre hébergement seront inclus dans votre bon d'échange (voir article 3.4). Si ces informations sont manquantes sur votre bon, veuillez contacter le Distributeur à `support@campings.com` sans délai.

12.5 En cas d'arrivée tardive pour quelque raison que ce soit, vous devez nous informer directement (Les Étangs de Plessac) par téléphone, afin que les clés puissent être mises à votre disposition à votre arrivée.

13. Excursions et autres prestations

Les excursions ou autres prestations que vous pouvez choisir de réserver ou de payer pendant que vous êtes à destination ne font pas partie de votre Contrat avec nous. Votre contrat sera conclu avec l'opérateur de l'excursion ou de la prestation et non avec nous et nous ne serons pas responsables de la fourniture d'une telle excursion ou d'une autre prestation ou de tout ce qui se passe au cours de la fourniture de ce service.

14. Comportement

14.1 Si votre comportement ou celui d'un membre de votre Réservation cause ou est susceptible de mettre en danger ou de porter atteinte aux tiers (tout autre voyageur, notre personnel ou nos agents ou celui de prestataires et/ou partenaires) ou des dommages matériels, nous nous réservons le droit de considérer que votre Réservation a été annulée par vous avec effet immédiat. Dans ce cas, notre responsabilité envers vous cessera et vous et les personnes visées dans votre Réservation devrons quitter votre hébergement immédiatement. Nos obligations envers vous et/ou les personnes visées dans votre Réservation cesseront immédiatement et nous ne serons pas responsables des dommages, pertes, remboursements, dépenses ou autres coûts encourus par vous en conséquence, y compris, mais sans s'y limiter, toute organisation de voyage de retour, les coûts de nettoyage, de réparation ou de remplacement des biens perdus, endommagés ou détruits par vous, ou la compensation de tout fournisseur ou agent affecté par vos actions.
14.2 Si vous causez des dommages à l'hébergement dans lequel vous séjournez, vous devez rembourser intégralement le coût des dommages avant la fin de votre séjour (si le coût a déjà été établi) ou dès que le coût a été établi (si établi plus tard). Vous devez également nous indemniser pour le montant total de toute réclamation (y compris tous les frais judiciaires) faite contre nous ou tout tiers en conséquence. Nous ne pouvons pas être tenus responsables des actions ou du comportement des autres invités ou des personnes qui n'ont aucun lien avec votre Réservation ou avec nous.
14.3 La personne ayant effectué la Réservation et tout adulte accompagnant le groupe doivent, à tout moment :

- agir raisonnablement pour leur groupe et, en particulier, à l'égard des mineurs du groupe ;

- s’assurer que toutes les personnes de la Réservation se conforment à toutes les exigences relatives au Covid-19 pendant le voyage ;
- veiller à ce que le groupe tienne compte de sa sécurité personnelle pendant qu’il est à destination afin de ne pas s’exposer ou d’exposer d’autres personnes à des risques inutiles, y compris, sans s’y limiter, veiller à ce que les membres du groupe fassent attention lorsqu’ils sortent pendant les heures d’obscurité ; ne sortent pas seuls s’ils sont mineurs ; ne se mettent pas dans des situations à risque ; ne soient pas en état d’ébriété ou sous l’influence de toute autre substance illégale ou dangereuse et, en tout état de cause, ne permettent à aucune personne âgée de moins de 18 ans de consommer de l’alcool ; et sont conscients de leur comportement et de leurs actions dans le contexte de leur environnement ;
- veiller à ce qu’aucun membre du groupe ne fume dans les lieux non fumeurs ou ne se comporte d’une autre manière qui pourrait entraîner un risque d’incendie ;
- s’assurer que le groupe ou tout membre du groupe se conforme à toutes les lois pertinentes.

15. Demandes spéciales

Toute demande spéciale doit être communiquée au Distributeur moment de la Réservation. Bien que nous fassions tout notre possible pour répondre aux demandes spéciales et raisonnables, nous ne pouvons pas garantir qu’elles seront satisfaites. Le fait qu’une demande spéciale ait été notée sur votre facture de confirmation de Réservation ou sur tout autre document ou qu’elle ait été transmise par le Distributeur ne constitue pas une confirmation que cette demande sera satisfaite.

16. Handicaps et conditions médicales

Si vous, ou l’un des membres de votre Réservation, souffrez d’un problème médical spécifique, d’un handicap ou d’une mobilité réduite qui pourrait affecter l’hébergement choisi, vous devez nous en fournir tous les détails au moment de la Réservation et avant que le Distributeur ne vous envoie votre facture de confirmation de Réservation, afin que nous puissions vous conseiller sur l’adéquation ou non de l’hébergement ou emplacement choisi.

La personne ayant effectuée la Réservation doit également informer rapidement le Distributeur de tout changement qui pourrait survenir après la Réservation mais avant l’arrivée dans votre hébergement. Si nous estimons raisonnablement qu’un hébergement peut ne pas être adapté aux besoins particuliers de la personne concernée, nous nous réservons le droit de vous en informer.

17. Réclamation

Si vous rencontrez des problèmes avec votre hébergement pendant votre séjour, vous devez nous en informer immédiatement et nous nous efforcerons de remédier à la situation.

Si votre réclamation n’est pas résolue localement, vous devez envoyer envoyer une notification écrite formelle de votre réclamation par e-mail au Distributeur à: support@campings.com au plus tard deux ans après la fin de votre séjour, en indiquant votre référence de réservation et toute autre information pertinente, sous réserve des délais applicables à la prescription en matière de dommages corporels. Veuillez faire en sorte que votre communication écrite soit concise et précise. Le Distributeur nous fera parvenir la réclamation et nous y apporterons une réponse.

Si vous n’êtes pas satisfait de la résolution donnée à votre réclamation :
vous pouvez saisir Bayonne Médiation si vous avez reçu une réponse négative de notre part ou si nous ne vous avons pas répondu soixante (60) jours après l’envoi de votre réclamation en utilisant le numéro suivant : 06 79 59 83 38

18. Protection des données personnelles

18.1 Responsables du traitement : Le Camping Les Étangs de Plessac et le Distributeur sont des responsables conjoints ou distincts du traitement de vos données personnelles.

18.2 Données collectées : Nous et le Distributeur collectons et traitons les données nécessaires à l'exécution de votre Réservation, incluant notamment votre nom, prénom, coordonnées (adresse postale, e-mail, téléphone), détails de paiement, et informations relatives à votre séjour (dates, composition du groupe, demandes spéciales).

18.3 Finalités du traitement : Vos données sont traitées pour :

- L'exécution du Contrat (gestion de la réservation, du paiement, de l'hébergement et du séjour).
- Le respect de nos obligations légales et réglementaires (notamment en matière de facturation et de taxes de séjour).
- L'envoi d'informations commerciales et marketing (sous réserve de votre consentement préalable, le cas échéant).

18.4 Partage des données : Vos données sont partagées entre Les Étangs de Plessac et le Distributeur Campings.com pour assurer le bon déroulement de votre Réservation et la gestion de la relation client. Elles peuvent également être transmises à nos prestataires techniques et aux autorités publiques en cas d'obligation légale.

18.5 Vos droits : Conformément à la législation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement de vos données, d'un droit à la limitation du traitement, d'un droit d'opposition au traitement, ainsi qu'un droit à la portabilité des données. Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données, veuillez contacter :
Les Étangs de Plessac : contact@campingdeplessac.fr
Campings.com : dpo@campings.com

18.6 Plainte : Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente (en France, la CNIL).