



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

SARL CAMPING D'ARROUACH

Établissement	Informations utiles
SARL CAMPING D'ARROUACH 9 rue des Trois Archanges 65100 Lourdes RCS Tarbes 791 723 794	Contact Tél. : 05 62 42 11 43 Mail : contact@camping-arrouach.com Site : www.camping-arrouach.com

Version mise à jour le 30 avril 2026

Article 1 - Champ d'application des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales régissent de plein droit les ventes de séjours réalisées par la SARL Camping d'Arrouach, notamment sur le site internet www.camping-arrouach.com, par téléphone, par courrier électronique ou directement auprès de l'établissement. Elles font partie intégrante de tout contrat conclu entre le camping et ses clients.

Chaque client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales préalablement à toute réservation d'un séjour, pour lui-même et toute personne participant au séjour.

Conformément à la loi en vigueur, les présentes conditions générales sont mises à la disposition de tout client, à titre informatif, préalablement à la conclusion de tout contrat de vente de séjours. Elles peuvent également être obtenues sur simple demande écrite adressée au siège de l'établissement.

Article 2 - Conditions de réservation

2.1 Prix et règlement

Le prix des séjours est indiqué en euros, TVA comprise. La taxe de séjour n'est pas comprise dans le prix du séjour, sauf mention contraire lors de la réservation.

Des frais de dossier peuvent s'ajouter au prix du séjour selon le type de réservation, la durée du séjour et la période concernée. Le montant applicable est indiqué au client avant la validation définitive de la réservation.

Un acompte de 30 % est demandé à la réservation, sauf conditions particulières précisées lors de la réservation. Toute réservation doit être soldée 30 jours avant l'arrivée. Pour toute réservation effectuée moins de 30 jours avant la date d'arrivée, le règlement intégral du séjour est demandé à la réservation.

Toute location est nominative et ne peut être cédée. La réservation ne devient effective qu'après accord du camping et réception de l'acompte ou du règlement total du séjour, selon les conditions indiquées lors de la réservation.

Pour tout retard non signalé, la location ou l'emplacement devient disponible 24 heures après la date d'arrivée mentionnée sur le contrat de réservation. Passé ce délai, et en l'absence de message écrit du client, la réservation sera considérée comme annulée et les sommes versées resteront acquises au camping selon les conditions d'annulation applicables.

2.2 Modification de réservation

Le client peut demander une modification de ses dates de séjour, sous réserve de disponibilité et d'accord exprès du camping. En cas de surclassement ou de modification entraînant un prix supérieur, la différence tarifaire sera appliquée.

Les réservations effectuées avec une offre promotionnelle peuvent être soumises à des conditions particulières de modification. Aucune réduction ne sera appliquée en cas d'arrivée retardée ou de départ anticipé.

2.3 Annulation sans assurance annulation

Toute demande d'annulation doit être adressée par écrit au camping, par courrier électronique ou par lettre recommandée, la date de réception de la demande faisant foi.

Pour les réservations d'emplacements camping : pour toute annulation parvenue plus de 30 jours avant la date de début du séjour, la totalité de l'acompte sera remboursée. Pour toute annulation parvenue 30 jours ou moins avant la date de début du séjour, l'acompte restera acquis au camping.

Pour les réservations de locations : toute réservation non soldée conformément aux présentes conditions générales de vente pourra être annulée. Pour toute annulation parvenue plus de 60 jours avant la date de début du séjour, la totalité de l'acompte sera remboursée. Pour toute annulation parvenue plus de 30 jours avant la date de début du séjour, l'acompte de 30 % sera retenu. Pour toute annulation parvenue 30 jours ou moins avant la date de début du séjour, aucun remboursement ne sera dû.

Le départ prématuré ou la non-présentation le jour prévu ne pourra donner lieu à aucun remboursement. En cas de non-présentation non signalée, le camping pourra disposer de l'hébergement dès le lendemain de la date d'arrivée prévue.

Les frais de dossier sont non remboursables, sauf annulation imputable au camping ou disposition légale contraire.

2.4 Rétractation

Conformément à l'article L. 221-28, 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les prestations de services d'hébergement autres que d'hébergement résidentiel qui doivent être fournies à une date ou à une période déterminée. Ainsi, pour toute commande d'un séjour auprès du camping, le client ne bénéficie pas d'un droit de rétractation.

2.5 Fermeture administrative, force majeure ou impossibilité d'exécution

En cas de fermeture administrative du camping, de force majeure ou d'impossibilité d'exécuter le séjour du fait du camping, le camping proposera, selon les circonstances et les textes applicables, un report de séjour, un avoir accepté par le client ou un remboursement des sommes correspondant aux prestations non fournies.

Cette disposition ne limite pas les droits légaux du client lorsque la loi impose un remboursement ou prévoit un régime particulier.

2.6 Assurance annulation

Une assurance annulation facultative peut être proposée au client lors de la réservation. Elle est souscrite selon les conditions contractuelles communiquées au moment de la souscription.

Les garanties, exclusions, délais, justificatifs demandés et modalités de remboursement relèvent exclusivement des conditions de l'assurance choisie. Le client doit consulter les conditions applicables auprès de Meetch et dans la documentation remise lors de la réservation : <https://meetch.io/>.

Le camping ne peut pas se substituer à l'assureur ou au gestionnaire du contrat pour décider de la prise en charge d'un sinistre. En cas de sinistre, le client devra effectuer sa demande selon la procédure prévue par l'assurance souscrite.

Article 3 - Déroulement du séjour

3.1 Arrivées et départs

En camping : les arrivées s'effectuent à partir de 14h et les départs doivent s'effectuer avant 12h, n'importe quel jour de la semaine.

Pour les emplacements avec sanitaires privés : les départs doivent s'effectuer avant 11h.

En location : les arrivées s'effectuent à partir de 16h et les départs doivent s'effectuer avant 10h, n'importe quel jour de la semaine hors saison et le samedi ou le dimanche en haute saison selon le type de locatif et les disponibilités. Dans le Dôme Géodésique, les départs doivent s'effectuer avant 11h.

3.2 Caution, état des lieux, ménage et matériel pour les locations

Une caution de 100 € par hébergement est demandée le jour de l'arrivée. Elle est restituée ou libérée après contrôle de l'hébergement, sous réserve des éventuelles retenues liées à des dégradations, au matériel manquant, au matériel détérioré ou à un nettoyage non réalisé conformément aux consignes.

Le client doit vérifier l'état de propreté de l'hébergement et l'état du matériel à son arrivée. Toute réclamation concernant la propreté à l'arrivée doit être signalée au camping le jour de l'arrivée. Toute anomalie, casse ou matériel manquant constaté à l'arrivée doit être signalé au plus tard le lendemain matin de l'arrivée.

Les instructions de ménage sont affichées dans l'hébergement. En déposant la caution, le client accepte qu'elle puisse être utilisée partiellement ou totalement pour couvrir les frais de ménage non réalisé, de remise en état, de remplacement ou de réparation du matériel manquant ou détérioré, après constatation par le camping.

Si le client ne souscrit pas au forfait ménage et ne laisse pas l'hébergement dans un état de propreté conforme aux consignes affichées, le forfait ménage de fin de séjour de 75 € pourra être facturé et retenu sur la caution. Le forfait ménage ne dispense pas le client de laver et ranger la vaisselle, vider les poubelles, retirer ses effets personnels et respecter les consignes affichées dans l'hébergement.

Les réclamations formulées uniquement le jour du départ concernant un défaut de propreté ou une anomalie de matériel qui aurait dû être signalé à l'arrivée ne pourront pas être prises en compte dans les mêmes conditions qu'un signalement effectué dans les délais ci-dessus.

3.3 Départ pour les locations

Tout retour de clé ou toute libération de l'hébergement après l'heure de départ prévue à l'article 3.1 entraîne la facturation d'une nuitée supplémentaire, sauf accord préalable écrit du camping.

Toute prolongation de séjour doit être formulée au moins 24 heures avant la date de départ prévue et reste soumise aux disponibilités et à l'accord du camping.

3.4 Animaux

Les animaux sont tenus en laisse et sont enregistrés à l'accueil dès leur arrivée avec leur carnet de vaccination à jour. Le supplément pour les animaux sur les emplacements du camping est de 2 € par jour. Le supplément dans les locatifs est de 15 € par animal et par séjour.

Dans le Cottage Premium, le Cottage Évasion et le Dôme Géodésique, les animaux ne sont pas acceptés. Les chiens de 1ère catégorie ne sont pas acceptés.

3.5 Règlement intérieur

Comme la loi l'exige, le client doit adhérer au règlement intérieur du camping, affiché à la réception et dont un exemplaire peut être remis sur simple demande.

Article 4 - Responsabilité

Le camping décline toute responsabilité pour les dommages subis par le matériel du campeur-caravanier qui seraient de son propre fait. Le client doit être couvert par une assurance responsabilité civile pour son matériel et les dommages qu'il pourrait causer pendant son séjour.

Article 5 - Réclamations, médiation et droit applicable

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français.

En cas de litige, le client est invité à adresser une réclamation écrite au Camping d'Arrouach, 9 rue des Trois Archanges, 65100 Lourdes, ou par courrier électronique à contact@camping-arrouach.com. Les parties s'efforceront de rechercher une solution amiable.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation relatives à la médiation de la consommation, le client consommateur peut saisir gratuitement le médiateur compétent si le litige n'a pas pu être résolu directement avec le camping à la suite d'une réclamation écrite préalable.

Médiateur de la consommation indiqué par le camping : Société Médiation Professionnelle - Alteritae, 5 rue Salvaing, 12000 Rodez. Site internet : <https://www.mediateur-consommation-smp.fr/>.

À défaut d'accord amiable ou de médiation aboutie, le litige pourra être porté devant les juridictions françaises compétentes conformément aux règles de droit commun, sans préjudice des règles protectrices applicables au consommateur.