

# ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN

---

## 1- RESERVERINGSVOORWAARDEN

- De reservering van een kampeerplaats of huuraccommodatie wordt pas van kracht na ons akkoord (na beschikbaarheidscheck) en na ontvangst van een aanbetaling van 50% over het totale bedrag van het verblijf, plus reserveringskosten, die niet van de factuur kunnen worden afgetrokken en ook niet terugbetaald worden in geval van annulering, alsook het bedrag van een eventueel af te sluiten annuleringsverzekering, plus het ingevulde en ondertekende huurcontract.
- Het resterende bedrag van het verblijf moet uiterlijk 30 dagen voor aankomst worden betaald.
- Bij reserveringen binnen 30 dagen voor aankomst op de huuraccommodatie of staanplaats moet bij het maken van de reservering het volledige bedrag per betaalkaart worden voldaan.
- Als 30 dagen voor aankomst het volledige bedrag niet is betaald, behoudt het Domaine zich het recht voor om de reservering als geannuleerd te beschouwen. Het Domaine behoudt de bedragen die als aanbetaling zijn betaald.
- Betaalmethoden: er kan betaald worden met bankkaart of via bankoverschrijving (de RIB, identificatiecode voor banken, staat vermeld op het huurcontract). De betaling moet worden gericht aan SAS Gersenré Domaine Lac de Gascogne (binnen 30 dagen voor aankomst is dit niet meer mogelijk).
- De prijzen zijn inclusief btw, waarbij een btw-tarief van 10% gold op de dag dat de prijzen werden vastgesteld. Als het btw-tarief tussen het moment waarop de prijzen werden bepaald en de facturering van het verblijf wijzigt, dan wordt dit doorberekend in de prijs. Dit wordt door de klant zonder voorbehoud aanvaard.
- Het huurcontract is persoonlijk, het is verboden om de accommodatie onder te verhuren of de staanplaats over te dragen aan een derde partij.
- Minderjarigen moeten verplicht worden vergezeld door hun ouders of wettelijke voogden. Het Domaine behoudt zich het recht voor om een reeds bevestigde reservering te annuleren wanneer er sprake is van minderjarigen die niet worden begeleid door hun ouders of wettelijke voogden. Aanbetaalde bedragen worden niet gerestitueerd.
- Speciale verzoeken: Tijdens het boeken kunt u uw wens voor een bepaalde staanplaats doorgeven. We doen onze uiterste best om aan uw verzoek voor een bepaalde staanplaats te voldoen, maar kunnen dit niet garanderen. Pas bij aankomst krijgt u het nummer van de staanplaats en de plattegrond van de camping te horen. Voor staanplaatsen met de optie "voorkeursplaats" doen we ons best om u de door u gewenste staanplaats te geven. Indien dit niet mogelijk is, wordt voor u een vergelijkbare staanplaats vlakbij gereserveerd.
- Aan de plattegronden en foto's die op onze communicatiekanalen staan, kunnen geen rechten worden ontleend.

## 2- INFORMATIE EN TARIEVEN

- Extra personen: omwille van naleving van de voorschriften en om veiligheidsredenen mag het aantal aangegeven personen niet worden overschreden. Hierbij geldt dat een baby als één persoon telt. Als het aantal personen de maximale capaciteit van de accommodatie overschrijdt, behoudt het management zich het recht voor om de toegang tot het park te weigeren. Reeds betaalde bedragen worden niet gerestitueerd.
- De toeristenbelasting (taxe de séjour) is € 0,50 per persoon per dag. De toeristenbelasting wordt geheven namens de *Communauté de Communes* en moet worden betaald met het resterende bedrag van uw verblijf. De te heffen bedragen zijn per dag en per persoon ouder dan 18 jaar, en ze zijn voorlopig. Mocht het bedrag van de toeristenbelasting stijgen, dan wordt dit extra bedrag aan de klant doorberekend.
- Bij aankomst moet een **borgsom van €200** worden betaald. Deze wordt bij vertrek geretourneerd, na aftrek van eventuele schade. Een tweede **borgsom van €60** wordt gevraagd en geïnd wanneer, **als de huurder verantwoordelijk was voor de**

**eindschoonmaak aan het eind van het verblijf, de accommodatie niet perfect schoon is achtergelaten.** Een borgsom in contant geld wordt niet geaccepteerd.

- Wijziging van de boeking door de klant: een reservering kan op verzoek van de klant worden gewijzigd, op voorwaarde dat deze wijziging door ons wordt goedgekeurd. Tijdens het lopende seizoen is per boeking eenmalig een wijziging mogelijk (data of type accommodatie). Dit moet schriftelijk worden ingediend. Binnen 30 dagen voor aankomst kan de boeking op geen enkele manier meer gewijzigd worden. Terugbetaling van reeds gedane betalingen is niet mogelijk, ongeacht het wijzigingsverzoek. De kosten om een wijziging door te voeren, zijn €15 voor een boeking van minder dan €350 en €30 voor boekingen waarvan het bedrag hoger is dan €350.
- Dieren: per locatie is slechts één dier toegestaan. Dit kost €6 per nacht voor de huuraccommodaties en €3 per nacht voor kampeerplaatsen. Het dier moet bij het reserveren worden aangemeld en het inentingsboekje moet ter plaatse worden getoond. Honden uit de 1e en 2e categorie zijn niet toegestaan. Dieren zijn niet toegestaan in de bijzondere accommodaties met jacuzzi.
- Andere extra kosten: de bij de boeking vastgestelde tarieven zijn exclusief betaalde diensten zoals gebruik van wasmachines, verhuur van linnengoed en andere uitgaven ter plaatse.
- Berekening van aanbiedingen en promoties: wanneer twee aanbiedingen kunnen worden gecombineerd, wordt de tweede aanbieding berekend op de reeds afgeprijsde prijs.
- Herroepingsrecht: Whaka Lodge - Domaine des Lacs de Gascogne wil u eraan herinneren dat op grond van artikel L. 121-20-4 - 2 van de Franse consumentenwet het herroepingsrecht niet van toepassing is op de volgende diensten: accommodatie, vervoer, catering en recreatieve activiteiten, die op een bepaalde datum of met een bepaalde frequentie worden aangeboden. Voordat de definitieve betaling plaatsvindt, krijgt u bij de reservering telefonisch of via onze website een overzicht van uw boeking, dus gemaakte reserveringen kunnen niet worden herroepen.

### 3- UW VERBLIJF

- **Het dragen van een polsbandje is verplicht**, onder meer om toegang te krijgen tot het zwembad en het meer.
- **Zwemshorts zijn verboden in het zwembad**, ze zijn wel toegestaan in het meer.
- Houtskool- en elektrische barbecues zijn verboden. **Alleen gasbarbecues zijn toegestaan.**
- De Klant moet checken of hij een Allrisk- en WA-verzekering heeft afgesloten.
- Zowel bij staanplaatsen op de camping als bij de huuraccommodaties wordt in geval van een latere aankomst of eerder vertrek geen korting gegeven. Het verblijf wordt berekend tot en met de contractueel overeengekomen datum.
- **Kinderen vallen onder de verantwoordelijkheid van hun ouders** of wettelijke voogden en moeten daarom gedurende het hele verblijf onder hun toezicht blijven, ook in de speeltuinen.
- Latere of uitgestelde aankomst: om uw accommodatie of staanplaats te gereserveerd te houden, moet het park op de hoogte worden gebracht als u verwacht later aan te komen. We behouden ons het recht voor om de gereserveerde plek vrij te geven, als wij 24 uur na de geplande aankomstdatum niets van u vernomen hebben. Reeds gedane betalingen worden niet gerestitueerd.
- **Al onze huuraccommodaties zijn rookvrij.** Het sanitair en de gemeenschappelijke ruimtes zijn rookvrij. Het is verboden om sigarettenpeuken op de grond te gooien.
- Staanplaatsen
  - o Het genoemde tarief is per nacht. Per staanplaats is slechts één kampeereenheid (tent, caravan of camper) toegestaan. Elke extra tent, caravan of camper moet apart worden goedgekeurd. **Hiervoor wordt een toeslag van €10 per dag** gevraagd.
  - o De staanplaatsen zijn op de dag van **aankomst vanaf 15.00 uur beschikbaar** en moeten op de dag van **vertrek vóór 12.00 uur** worden verlaten. Bij overschrijding hiervan wordt een extra nacht in rekening gebracht.

- o **Het maximaal aantal personen op één staanplaats is 6** (inclusief baby's). Iedere extra persoon moet apart worden goedgekeurd. **Hiervoor wordt een toeslag van €15 per dag** gevraagd.
- Accommodaties
  - o Onze reserveringen zijn per nacht (met een minimum van 2 opeenvolgende nachten). Whaka Lodge - Domaine des Lacs de Gascogne behoudt zich het recht voor om deze restricties op ieder moment te onderbreken, te wijzigen of te beperken door het toevoegen of verwijderen van data of accommodaties.
  - o De accommodaties zijn **op de dag van aankomst tussen 16.00** en 19.00 uur beschikbaar, en u moet ze **vóór 10.00 uur** verlaten. Voor een **kort weekendverblijf** kunt u **van vrijdag 14.00 uur tot zondag 16.00 uur** over uw accommodatie beschikken.
  - o **Het is niet toegestaan om een tent bij de accommodatie te plaatsen.**
  - o Bij de accommodatie is slechts één voertuig toegestaan.
  - o Elke accommodatie heeft een complete keuken- en serviesuitrusting, evenals bedden en toebehoren, kussens, dekens en dekbedden. De huurder dient kussenslopen, hoeslakens, lakens of dekbedovertrekken, handdoeken, keukensinnen en schoonmaakproducten mee te nemen (lakens en kussenslopen zijn aanwezig in de premium familiecottages en in de glamping dreamlodge). Elke accommodatie heeft een inventarislijst. De huurder dient deze inventarislijst bij aankomst te controleren en eventuele afwijkingen binnen 24 uur te melden. De klant is verantwoordelijk voor kapotte of beschadigde voorwerpen en voor eventuele schade die kan ontstaan of wordt veroorzaakt aan de inrichting. Elke breuk, verlies of schade aan een object tijdens het verblijf moet worden gemeld om zodat het vervangen kan worden. Dit wordt eventueel doorberekend.
  - o Na uw vertrek wordt de inventaris opgemaakt. Als we een probleem vinden, nemen we binnen 48 uur contact met u op om het probleem met u te bespreken. Als u niets van ons hoort, dan beschouwen we de accommodatie als in de oorspronkelijke staat en vernietigen wij uw borgsom van de cheque of betaalkaart.
- Bijzondere accommodaties met jacuzzi (cabane chic lacustre, bulle d'amour, tente explorateur)
  - o De bijzondere accommodaties zijn op **de dag van aankomst tussen 17.00 uur** en 19.00 uur beschikbaar, en u moet ze **vóór 11.00 uur verlaten**. Voor een **kort weekendverblijf van 2 nachten** kunt u **van vrijdag 14.00 uur tot zondag 16.00 uur** over uw accommodatie beschikken. Op vrijdag is aankomst mogelijk tot 20.00 uur.
  - o Klanten verplichten zich de gebruiksinstructies van de privéjacuzzi's op te volgen.
- Verzekering accommodatie: de klant moet bij zijn verzekeringsmaatschappij nagaan of hij bij zijn woonverzekering een aanvullende verzekering voor vakantieverblijven heeft met de bijbehorende garantiev voorwaarden. Indien dit niet het geval is, is de huurder verplicht zich te verzekeren tegen risico's die horen bij een verblijf in een huuraccommodatie, te weten: diefstal, verlies, beschadiging van persoonlijke bezittingen (koffers, voorwerpen, meubels, waardepapieren, voertuigen, fietsen etc.). Tevens dient hij zich te verzekeren voor alle mogelijke schade in de gehuurde accommodatie of op het park, door hemzelf of door iemand uit de groep waartoe hij behoort. Klanten moeten op verzoek hun verzekering kunnen tonen. Bij het huren van een accommodatie, bruikleen van fietsen of ander recreatief materiaal zijn klanten verplicht zich te verzekeren tegen diefstal, verlies of schade.
- Beeldrechten: u geeft het Domaine uitdrukkelijk en zonder tegenprestatie toestemming om dat wij op onze communicatiekanalen foto's en video's gebruiken die tijdens uw verblijf van u of uw kinderen kunnen worden gemaakt, dit voor reclamedoeleinden van het park. Hergebruik van foto's, video's en ander beeldmateriaal, voor persoonlijk of ander gebruik, is verboden.
- De klant verplicht zich ertoe om de staanplaats of de gehuurde accommodatie niet te beschadigen en ook de rust van de nabije omgeving niet te verstoren. Hij zal zich moeten houden aan de bepalingen van het huishoudelijk reglement dat is bijgevoegd bij het reserveringscontract. Indien dit niet wordt nageleefd, kunt u in gebreke worden gesteld.

Dit kan resulteren in een onmiddellijke beëindiging van de huur zonder compensatie, in het geval van:

- o Overlast (geluid, etc.) of schade aan de voorzieningen
  - o Het niet-naleven van de voorwaarden voor het toestaan van huisdieren
  - o Aantal personen groter dan de geadverteerde capaciteit (extra persoon of dier die niet zijn opgegeven).
- **Geschillen:** neemt u bij een geschil tijdens uw verblijf eerst contact op met de receptie van het park. Als dit eerste contact niet bevredigend is, stuurt u dan binnen 15 dagen na het einde van uw verblijf een brief ter attentie van het management van Whaka Lodge - Domaine des Lacs de Gascogne - Route du Lac - 32260 Seissan Frankrijk of per e-mail aan [direction@domainelacsdegascogne.eu](mailto:direction@domainelacsdegascogne.eu). Na deze periode wordt uw verzoek niet meer in behandeling genomen. Het is noodzakelijk om het onderwerp van uw verzoek, uw contactgegevens en uw dossiernummer te vermelden en eventuele bewijsstukken mee te sturen. Wij verplichten ons ertoe om binnen een maand na ontvangst van uw verzoek antwoord te geven. Op grond van artikel L. 152-1 van de Franse consumentenwet kunt u gratis gebruik maken van MEDICYS-mediation, aan wie wij rapporteren, digitaal: <https://app.medicys.fr> of per post: MEDICYS - 73, boulevard de Clichy - 75009 PARIS - Frankrijk

#### 4- ANNULERINGEN

- **Speciale covid-19 condities: annulering en volledige terugbetaling** (exclusief administratiekosten) **tot D-1 in de volgende gevallen:**
  - o Onmogelijkheid om naar de vakantieplek te gaan vanwege lock-down, reisverbod of grenssluiting
  - o Sluiting van de camping naar aanleiding van een beslissing van de bevoegde overheidsinstanties (sanitaire omstandigheden, lock-down, huurverbod, enz.)
- **Generale annulering-condities:**
  - o Gratis annulering en terugbetaling (min administratiekosten) **tot 60 dagen voor aankomst**
  - o Annulering tussen 60 en 30 dagen voor de aankomstdatum: geen restitutie van de aanbetaling.
  - o Annulering binnen 30 dagen voor de aankomstdatum: geen restitutie van de aanbetaling, het totale boekingsbedrag is verschuldigd.
- **Annuleringsverzekering:** Voor een goede voorbereiding van uw vakantie raden wij u aan om een verzekering voor annulering en onderbreking van uw vakantie af te sluiten via onze partner Gritchen Affinity. Met deze verzekering kunt u uw verblijf kosteloos annuleren wanneer u niet in staat bent om te reizen wegens ziekte (inclusief *covid-19*), overlijden, verlies van werk of complicaties bij zwangerschap, altijd op vertoon van bewijsstukken.

**Het bedrag van deze verzekering is 5%** van het bedrag van de accommodatie (huur accommodatie of kampeerplaats met extra personen) en moet in zijn geheel en op het moment van boeken worden betaald.

Zonder annuleringsverzekering is er, om welke reden dan ook, geen restitutie mogelijk voor annuleringen binnen 60 dagen voor de aankomstdatum.

De gebeurtenissen die worden gedekt staan in de algemene voorwaarden van de annuleringsverzekering. Deze zijn op aanvraag bij de afdeling reserveringen verkrijgbaar.

Als u een beroep doet op de annuleringsverzekering, bent u verplicht om ons van uw annulering op de hoogte te stellen en contact op te nemen met Gritchen Affinity. U moet binnen 10 dagen na het indienen van de claim de procedure volgen die wordt beschreven in de algemene voorwaarden van de annuleringsverzekering en aan Gritchen Affinity de benodigde informatie met bewijsstukken verstrekken.

# HUISHOUDELIJK REGLEMENT

---

## 1. Toelatings- en verblijfsvoorwaarden

Om het campingterrein te mogen betreden, er te gaan staan of er te verblijven, moet u toestemming hebben van de beheerder of diens vertegenwoordiger. Deze heeft de plicht om te zorgen voor een goed verloop en goede ordehandhaving op het campingterrein, evenals voor het naleven van dit huishoudelijk reglement.

Het feit dat u op het campingterrein verblijft, betekent dat u de bepalingen van dit reglement aanvaardt en dat u zich ertoe verplicht om ze na te leven.

Niemand kan het Domaine als woonplaats gebruiken.

## 2. Politieformaliteiten

Minderjarigen die niet door hun ouders worden begeleid, worden alleen met schriftelijke toestemming van de ouders toegelaten.

Op grond van artikel R. 611-35 van de Franse Wet voor binnenkomst en verblijf van buitenlanders en het recht op asiel, is de manager verplicht om klanten met een buitenlandse nationaliteit bij aankomst een persoonlijk formulier van de politie te laten invullen. Dit formulier moet in ieder geval vermelden:

- 1° Naam en voornamen;
- 2° Geboortedatum en -plaats;
- 3° Nationaliteit;
- 4° Vaste woonplaats.

Kinderen onder de 15 jaar mogen op het formulier van een van de ouders vermeld worden.

## 3. Neerzetten

Tenten, caravans of campers met bijbehorend materiaal moeten op de aangegeven kampeerplaats worden neergezet, volgens de instructies van de manager of diens vertegenwoordiger.

Lakens (complete set) zijn verplicht in de huuraccommodaties. Linnengoed is te huur bij de receptie.

## 4. Receptie

Open van **8.30 uur tot 12.30 uur** en van **15.00 uur tot 19.30 uur**.

Bij de receptie vindt u alle informatie over de dienstverlening van de camping, informatie over eetgelegenheden, sportfaciliteiten, toeristische attracties in de omgeving en diverse adressen die handig kunnen zijn.

Er is een systeem voor het verzamelen en behandelen van klachten van klanten.

## 5. Aankomst- en vertrektijden

- Kampeerplaatsen: aankomst vanaf **15.00 uur**, vertrek vóór **12.00 uur**
- Huuraccommodaties: aankomst vanaf **16.00 uur**, vertrek vóór **10.00 uur** (weekendverblijf aankomst vrijdag vanaf 14.00 uur, vertrek zondag vóór 16.00 uur)
- Bijzondere accommodaties met jacuzzi: aankomst vanaf **17.00 uur**, vertrek vóór **11.00 uur**.

## 6. Huisdieren

Dieren: per locatie is slechts één dier toegestaan. Dit kost €3 per nacht voor kampeerplaatsen en €6 per nacht voor de huuraccommodaties. Dieren zijn niet toegestaan in de bijzondere accommodaties met jacuzzi ((cabane chic lacustre, bulle d'amour, tente explorateur).

Het dier moet bij het reserveren worden aangemeld en het inentingsboekje moet ter plaatse worden getoond. Honden uit de 1e en 2e categorie zijn niet toegestaan. Honden en andere dieren mogen nooit loslopen. Een dier mag niet op de camping worden achtergelaten, ook niet binnen worden opgesloten, terwijl zijn baasjes afwezig zijn. Zij zijn hiervoor civielrechtelijk aansprakelijk.

## 7. Aantal personen

Omwille van naleving van de voorschriften en om veiligheidsredenen mag het aantal aangegeven personen niet worden overschreden. Hierbij geldt dat een baby als één persoon telt. Als het aantal

personen de maximale capaciteit van de accommodatie of kampeerplaats overschrijdt, behoudt het management zich het recht voor om de toegang tot de camping te weigeren.

## **8. Zwemmen**

In het zwembad: om redenen van comfort, hygiëne en veiligheid is **het dragen van een strakke zwembroek verplicht** voor mannen, kinderen en baby's. Vrouwen mogen een één- of tweedelig badpak dragen. In het zwembad zijn boardshorts, bermuda's, boxershorts, boerkini's of andere lange kleding ten strengste verboden. Iedereen die volgens dit reglement geen gepaste zwemkleding heeft, mag het zwembad niet betreden.

In het meer: zwemmen is toegestaan in het grootste meer, dat toegankelijk is via het strand. Zwemmers moeten binnen het gemarkeerde zwemgedeelte blijven. Zwemmen in het meer is ten strengste verboden voor iedereen die niet op de camping verblijft.

Er is geen toezicht bij het zwemmen.

## **9. Dragen van een polsbandje**

Om uw veiligheid te garanderen en buitenstaanders te weren, is het dragen van een polsbandje verplicht.

## **10. Mededelingen**

Dit huishoudelijk reglement hangt bij de ingang van de camping en bij de receptie. Het is als bijlage bij het reserveringscontract gevoegd.

De prijzen van de verschillende diensten worden aan de klanten meegedeeld onder de voorwaarden zoals bepaald door de Franse minister van consumptie. Deze liggen ter inzage bij de receptie.

## **11. Procedure bij vertrek**

Klanten wordt gevraagd om hun vertrek op de dag voorafgaande aan het vertrek aan de receptie door te geven. Klanten die willen vertrekken voordat de receptie open is, moeten de dag voor vertrek hun verblijf betalen.

## **12. Geluid en stilte**

Klanten wordt vriendelijk gevraagd geen lawaai te maken of hard te praten, wat storend zou kunnen zijn voor de burens.

Geluidsapparatuur moet dienovereenkomstig worden aangepast. Autodeuren en kofferbakken moet zo geruisloos mogelijk worden dichtgedaan.

Bij de staanplaatsen en huuraccommodaties moet tussen 23.00 uur en 8.00 uur totale stilte in acht worden genomen.

De manager zorgt voor de rust van zijn klanten en bepaalt de tijden waarop er totale stilte moet zijn.

## **13. Niet-rokersruimtes**

Al onze huuraccommodaties zijn rookvrij. Het sanitair en de gemeenschappelijke ruimtes zijn rookvrij. Het is verboden om sigarettenpeuken op de grond te gooien.

## **14. Bezoekers**

Na goedkeuring van de manager of diens vertegenwoordiger mogen bezoekers alleen tot het campingterrein worden toegelaten onder verantwoordelijkheid van de kampeerders door wie ze ontvangen worden.

Bij de receptie kan de klant één of meerdere bezoekers ontvangen. De diensten en faciliteiten van de camping zijn toegankelijk voor bezoekers. Voor het gebruik van deze faciliteiten kunnen echter kosten in rekening worden gebracht. Deze kosten staan aangekondigd bij de ingang van de camping en bij de receptie.

Auto's van bezoekers zijn op de camping verboden.

## **15. Rijden en parkeren**

Op het campingterrein moeten voertuigen met een lage snelheid rijden.

Rijden over de camping is toegestaan **van 8.00 uur tot 22.00 uur**. Buiten deze tijden wordt u vriendelijk verzocht uw auto op de centrale parkeerplaats te zetten.

Alleen voertuigen van kampeerders die op de camping verblijven, mogen over de camping rijden. Parkeren op plekken die gewoonlijk door een accommodatie worden bezet is ten strengste verboden, tenzij een parkeerplaats hier speciaal voor is aangewezen. Geparkeerde auto's mogen het verkeer en het in- en uitladen door nieuwe gasten niet hinderen.

#### **16. Behoud en aanzien van de voorzieningen**

Niemand mag zich zodanig gedragen dat de netheid, hygiëne en het uiterlijk van de camping en zijn voorzieningen, met name de sanitaire voorzieningen, worden geschaad.

Het is verboden afvalwater op de grond of in de goten te gooien.

Klanten moeten afvalwater lozen op de daarvoor bedoelde plaatsen.

Huisvuil, allerlei soorten afval en papier moeten worden gescheiden en in de daarvoor bestemde containers worden gegooid. Deze bevinden zich op de centrale parkeerplaats van de camping.