

Condiciones generales de venta 2026

I. CONDICIONES DE RESERVA

- ✓ La reserva solo se hace efectiva con el acuerdo de Arena Camping***, tras la recepción del depósito del 25% y después de la aceptación de las Condiciones Generales de Venta al hacer la reserva en línea.
- ✓ Se enviará una confirmación de la estancia al cliente, que deberá presentarse el día de llegada.
- ✓ Las reservas solo vinculan a Arena Camping***, si Arena Camping*** las ha aceptado, lo que Arena Camping*** es libre de hacer o rechazar en función de la disponibilidad y, en general, de cualquier circunstancia que pueda perjudicar la ejecución de la reserva realizada.
- ✓ Arena Camping*** propone estancias de carácter familiar, en el sentido tradicional, los alojamientos están especialmente diseñados para este fin. Arena Camping*** se reserva el derecho de rechazar cualquier reserva que sea contraria a este principio, o que busque desviarlo.
- ✓ La reserva de una plaza de camping o de un alquiler se realiza a título estrictamente personal. El cliente no puede en ningún caso subarrendar o ceder su reserva sin el consentimiento previo del camping.
- ✓ Los menores deben estar acompañados de sus padres o tutores legales.
 - 1- Parcela de camping
- ✓ El "Forfait Confort" básico incluye el espacio para una instalación: tienda de campaña, caravana o autocaravana, vehículo y electricidad para 1 o 2 personas, acceso a los aseos y a las infraestructuras de acogida. (Excepto el espacio Nature y el forfait Halte Vélo que se entienden sin vehículo)
 - 2- Alojamiento
- ✓ Los alojamientos de alquiler están equipados. El paquete básico es de 2 a 6 plazas según el tipo de alquiler.
- ✓ Arena Camping*** se reserva el derecho de denegar el acceso a grupos o familias que se presenten con un número de participantes superior a la capacidad del alojamiento alquilado.

II. Reservas de grupos:

- ✓ **Toda reserva de más de 4 alojamientos por la misma persona física o por personas físicas diferentes que se conocen y se desplazan juntas por las mismas motivaciones en las mismas fechas de estancia se considera como un grupo.** Los alojamientos ofrecidos en el sitio web comercial de Arena Camping*** están dirigidos exclusivamente a la clientela individual.

ARENA CAMPING 3*

Quartier Acotz Avenue Napoléon III- 64500 Saint Jean De Luz –
☎05.59.26.51.90. ✉ location@arenacamping.com
Siret : 449 573 00017 Ape : 5530Z

III. Tarifas :

Los precios indicados son válidos para todas las estancias del 27 de marzo al 1 de noviembre de 2026. Corresponden a una noche y están en euros, IVA incluido. • El importe de la tasa turística es de 0,86 € / noche y por persona mayor de 18 años (sujeto a cambios por parte del organismo colector).

Arena Camping*** aplica la tarificación dinámica: las tarifas son susceptibles de evolucionar en función de las condiciones económicas y comerciales, a lo largo de la temporada, tanto a la baja como al alza. Estos cambios de precio no son retroactivos y no dan derecho a ningún reembolso. Las estancias se facturan sobre la base de las tarifas vigentes en el momento de la reserva y sujetas a disponibilidad.

IV. CONDICIONES DE PAGO

- ✓ Para las reservas realizadas más de 20 días antes del inicio de la estancia, se debe abonar un depósito del 25% del importe de los servicios reservados en el momento de la reserva. El saldo debe ser pagado a más tardar 20 días antes de la fecha de inicio de la estancia.
- ✓ Para reservas realizadas con menos de 20 días antes de la fecha de inicio de la estancia, el pago total debe hacerse en el momento de la reserva (25% de depósito + saldo de la estancia).
- ✓ En caso de no pago del depósito a la reserva o del saldo a más tardar 20 días antes de la fecha de inicio de la estancia por parte del cliente, Arena Camping*** se reserva el derecho de cancelar la reserva y volver a ofrecer el alojamiento al alquiler. Esta cancelación por falta de pago no dará lugar a ningún reembolso de las sumas ya abonadas por el cliente.

V. FALTA DE DERECHO DE DESISTIMIENTO

De conformidad con el artículo L.221-28 del código de consumo, Arena Camping*** informa a sus clientes que la venta de prestaciones de servicios de alojamiento prestados en una fecha determinada, o según una periodicidad determinada, no está sujeta a las disposiciones relativas al plazo de desistimiento de 14 días.

VI. CANCELACIÓN Y MODIFICACIONES

Cambio de reserva

- ✓ Pasado el plazo de 20 días antes de la llegada, no se tendrá en cuenta ninguna solicitud de modificación.
- ✓ Si la modificación solicitada por el cliente no puede ser aceptada por el camping (sin disponibilidades, sin posibilidades o plazo de 20 días...), el cliente deberá realizar su estancia según las condiciones iniciales de reserva o cancelarla según las condiciones de cancelación. No se aceptarán aplazamientos para la siguiente temporada.

ARENA CAMPING 3*

Quartier Acotz Avenue Napoléon III- 64500 Saint Jean De Luz –

☎05.59.26.51.90. ✉ location@arenacamping.com

Siret : 449 573 00017 Ape : 5530Z

- ✓ Cualquier solicitud de aumento de la duración de su estancia se realizará según las disponibilidades y tarifas vigentes.
- ✓ Cualquier solicitud de reducción de la duración de su estancia se considera una cancelación parcial y estará sujeta a las condiciones de cancelación e interrupción de la estancia.

1- Prestaciones no utilizadas

En caso de estancia interrumpida o abreviada por una de las siguientes razones:

- ✓ Cierre administrativo del camping
Cierre de las fronteras por decisión administrativa • Limitación de los desplazamientos a un número de kilómetros por decisión administrativa que no permita venir al camping, un bono válido, de un importe equivalente a las noches no consumidas y válido durante dos años, será emitido por el camping.
Si el cliente rechaza este bono, podrá solicitar un reembolso del importe correspondiente, descontando el coste de los gastos de cancelación, en su caso.

2- Cancelación debido a Arena Camping

En caso de cancelación por el camping, excepto en caso de fuerza mayor, los importes abonados por la reserva serán reembolsados en su totalidad. Esta cancelación no podrá dar lugar al pago de daños y perjuicios.

3- Cancelación por el campista

En caso de cancelación por parte del campista, las condiciones de cancelación y reembolso son las siguientes: Toda solicitud de cancelación deberá ser comunicada por escrito a la dirección postal del camping o por correo electrónico. Las cancelaciones transmitidas por teléfono no podrán ser tomadas en cuenta. Cualquier cancelación implica la rescisión de la reserva, y el camping se reserva el derecho de volver a ofrecer el alojamiento al alquiler.

En caso de cancelación por parte del campista por uno de los siguientes motivos y hasta su fecha de llegada:

- Cierre de las fronteras por decisión administrativa • Cierre administrativo del camping • Limitación de los desplazamientos a un número de kilómetros por decisión administrativa que no permite venir al camping, un bono válido por un importe correspondiente a la totalidad de las sumas pagadas, válido por dos años, será emitido por el camping. En caso de rechazo por parte del cliente de este vale, se le reembolsará, previa solicitud, el importe correspondiente.

ARENA CAMPING 3*

Quartier Acotz Avenue Napoléon III- 64500 Saint Jean De Luz –
☎05.59.26.51.90. ✉ location@arenacamping.com
Siret : 449 573 00017 Ape : 5530Z

Por otras razones:**Caso 1- Cancelación más de 20 días antes del inicio de la estancia:**

El cliente sigue siendo responsable de los gastos de reserva de 20,00 € así como de los gastos de cancelación que ascienden a 25,00 €. Se reembolsarán los importes pagados, deducidos del importe de las tasas de cancelación y reserva. Si el pago se realizó en parte o en su totalidad con un vale, consulte las condiciones específicas que figuran en dicho vale.

Caso 2: Cancelación entre 10 y 19 días antes del inicio de la estancia:

El 50% del importe total de la estancia será retenido por el camping en concepto de gastos de cancelación. Las sumas abonadas, deducidas del importe de los gastos de cancelación y reserva, serán objeto de un bono a valer. Este vale no es reembolsable, no es transferible, solo se puede utilizar en el camping y tiene una validez de dos años. No es renovable, incluso en caso de una nueva cancelación.

Caso 3 : Cancelación menos de 10 días antes del inicio de la estancia :

La totalidad de las sumas abonadas, es decir, el importe total de la estancia, será conservado por el camping. No se efectuará ningún reembolso.

Si el cliente no se presenta en el camping dentro de las 24 horas siguientes a la fecha de inicio de su estancia y sin haber informado previamente al camping por correo o correo electrónico, la reserva será considerada como cancelada por el cliente. El camping se reserva, por lo tanto, el derecho de volver a ofrecer el alojamiento al alquiler.

VII. MODALIDADES DE LA ESTANCIA**1- Depósito de garantía:**

Se requiere un depósito por correo electrónico ANTES del inicio de la estancia. Este deberá realizarse en línea a través de la plataforma de nuestro socio SWIKLY. Este depósito se realiza mediante un extracto de huella bancaria y, por lo tanto, no es cargado a su cuenta.

La totalidad del depósito de garantía se devolverá DESPUÉS de la salida del cliente y la verificación por los equipos de Arena Camping*** si el alquiler o la parcela está limpio, deduciendo las indemnizaciones retenidas por posibles daños ocasionados, prestaciones no pagadas, objetos en préstamo no devueltos o no limpiados, o pérdida de llaves y tarjetas entregadas durante la estancia.

ARENA CAMPING 3*

Quartier Acotz Avenue Napoléon III- 64500 Saint Jean De Luz –

☎05.59.26.51.90. ✉ location@arenacamping.com

Siret : 449 573 00017 Ape : 5530Z

Depósito de garantía en alojamiento:

- ✓ 130.00€ (Degradación del equipo de alquiler)
- ✓ 60.00€ (Paquete de limpieza final)

Depósito de seguridad en parcela:

- ✓ 60.00€ (Paquete de limpieza del lugar + tarjeta de acceso al camping)

2- Llegada

Alojamiento: el día de la llegada, la entrega de las llaves del alojamiento será efectiva **a partir de las 16:00** horas, siempre que se acepten los depósitos de garantía realizados previamente a través de la plataforma Swikly.

Parcelas: El día de la llegada, la puesta a disposición de la parcela será efectiva **a partir de las 14:00** horas con sujeción a la aceptación de los depósitos de garantía realizados previamente a través de la plataforma Swikly.

Llegada tardía: en caso de llegada tardía, el cliente debe avisar obligatoriamente a la recepción que le explicará las modalidades. Si el cliente desea llegar fuera de las horas de acceso al camping, o cambiar su día de llegada, consulte la sección "cancelaciones y cambios"

3- Durante la estancia

Corresponde al campista asegurarse: el campista es responsable de la vigilancia de sus objetos personales (bicicletas, etc... El camping declina toda responsabilidad en caso de incidente que sea responsabilidad civil del campista.

Todos los clientes deben cumplir con las disposiciones del reglamento interno. Solo las personas nominalmente inscritas en el contrato de reserva están autorizadas a acceder al establecimiento y sus infraestructuras.

Cualquier persona que no aparezca en el contrato de reserva debe obtener previamente la autorización específica de la recepción. Cada inquilino titular es responsable de los disturbios y molestias causados por las personas que se hospedan con él o lo visitan.

4- Salida

Alojamientos : au jour du départ indiqué sur le contrat, l'hébergement locatif doit être libéré **avant 10 heures du matin**. el día de salida indicado en el contrato, el alojamiento de alquiler debe estar liberado antes de las 10 horas de la mañana. El alojamiento se entregará en perfecto estado de limpieza, el inventario será verificado

ARENA CAMPING 3*

Quartier Acotz Avenue Napoléon III- 64500 Saint Jean De Luz –

☎05.59.26.51.90. ✉ location@arenacamping.com

Siret : 449 573 00017 Ape : 5530Z

después de la salida del cliente por los equipos del camping. Cualquier objeto roto o deteriorado será facturado, así como la restauración de los locales si fuera necesario. El depósito de garantía se devolverá en un plazo de 15 días una vez deducidas las indemnizaciones retenidas, sobre facturas justificativas, por los posibles daños constatados por el estado de los locales de salida. La retención de la fianza no excluye una indemnización suplementaria en caso de que los gastos sean superiores al importe de ésta.

- ✓ En caso de que el alojamiento no haya sido limpiado, se solicitará un paquete de limpieza con un valor mínimo de 60€ IVA incluido.
- ✓ Para cualquier salida retrasada, excepto la opción "Salida tardía" propuesta y suscrita en el camping, se podrá cobrar un día adicional al precio de la noche vigente.

Parcelas: el día de salida indicado en el contrato, la parcela debe ser liberada antes de las 12 horas. La ubicación será devuelta en perfecto estado de limpieza. Cualquier objeto roto en préstamo no devuelto, sin limpiar o deteriorado será facturado, así como la restauración si fuera necesario. El depósito de garantía se devolverá en un plazo de 15 días una vez deducidas las indemnizaciones retenidas, sobre facturas justificativas, por los posibles daños constatados. La retención de la fianza no excluye una indemnización suplementaria en caso de que los gastos sean superiores al importe de ésta.

- ✓ En caso de que la parcela no haya sido limpiada, se solicitará un paquete de limpieza con un valor mínimo de 60€ IVA incluido.
- ✓ Para cualquier salida retrasada, excepto la opción "Salida tardía" propuesta y suscrita en el camping, se podrá cobrar un día adicional al precio de la noche vigente.

5- Animales

Alojamientos: Los animales son aceptados en los alquileres de la gama "Confort", excepto los meses de julio y agosto (excepto los perros de la 1a y 2a categoría no autorizados en todo el sitio). Cuando están autorizados, a cambio de una tasa pagadera en el momento de la reserva, deben estar siempre atados, no permanecer solos y sin supervisión en el alquiler o en el lugar del alquiler. Están prohibidos en los alrededores de la piscina y en los edificios. El libro de vacunación para perros y gatos debe estar actualizado.

Parcelas : Se aceptan animales en las parcelas de camping (excepto los perros de la 1a y 2a categoría no permitidos en todo el sitio).) a cambio de una tasa pagadera en el momento de la reserva. Cuando se les permite, deben estar atados permanentemente, no permanecer solos y sin supervisión en el lugar. Están prohibidos en los alrededores de la piscina y en los edificios. El libro de vacunación para perros y gatos debe estar actualizado.

ARENA CAMPING 3*

Quartier Acotz Avenue Napoléon III- 64500 Saint Jean De Luz –
☎05.59.26.51.90. ✉ location@arenacamping.com
Siret : 449 573 00017 Ape : 5530Z

VIII. DERECHO A LA IMAGEN

Todo cliente autoriza a Arena Camping***, así como a cualquier persona que Arena Camping*** desee sustituir, a ser fotografiado, grabado o filmado durante su estancia en Arena Camping y a utilizar dichas imágenes, sonidos, vídeos y grabaciones en todos los soportes (especialmente en los sitios o páginas web de Arena Camping- incluyendo Facebook e Instagram- en los medios de presentación y promoción y en las guías de viaje o turísticas). Esta autorización es válida tanto para el cliente como para las personas alojadas con él. Su único objetivo es garantizar la promoción y la animación del camping y no podrá en modo alguno perjudicar la reputación o la integridad de las personas. Esta autorización se concede gratuitamente, para todos los países y por un período de 5 años.

IX. LITIGIO

En caso de constatación de un defecto de conformidad o de anomalía relativa al alquiler o al lugar asignado, el cliente está obligado a informar a la recepción en un plazo máximo de 24 horas.

Cualquier posible reclamación relativa a la falta de conformidad de las prestaciones con los compromisos contractuales puede notificarse

- ✓ Por carta certificada con acuse de recibo a ARENA CAMPING Quartier Acotz- Avenue Napoléon III- 64500 Saint Jean De Luz
- ✓ Envío de una copia de esta carta al servicio al cliente a location@arenacamping.com

MEDIACIÓN

En el marco de un litigio con Arena Camping***, el cliente tiene la posibilidad de contactar a la Dirección de la siguiente manera:

- ✓ Envío de una carta por correo certificado con acuse de recibo a ARENA CAMPING*** Quartier Acotz- Avenue Napoléon III- 64500 Saint Jean De Luz
- ✓ Envío de una copia de esta carta al servicio al cliente a location@arenacamping.com

De conformidad con lo dispuesto en el artículo L 612-1 del Código del Consumo, todo cliente del camping tiene derecho a recurrir gratuitamente a un mediador del consumo para la resolución amistosa de un litigio que le oponga al explotador del terreno. Los datos de contacto del mediador del consumo que el cliente puede introducir son los siguientes:

- ✓ Por Internet rellenando el formulario previsto a tal efecto: www.medicys.fr
- ✓ Por correo electrónico: contact@medicys.fr
- ✓ Por correo: 73 boulevard de Clichy 75009 PARIS
- ✓ Por teléfono: 01 49 70 15 93

ARENA CAMPING 3*

Quartier Acotz Avenue Napoléon III- 64500 Saint Jean De Luz –
 ☎05.59.26.51.90. 📧 location@arenacamping.com
 Siret : 449 573 00017 Ape : 5530Z

RESPONSABILIDAD DE ARENA CAMPING***

Arena Camping*** se esfuerza por garantizar lo mejor posible la actualización de la información difundida en el sitio web de Arena Camping*** sobre los sitios de acogida, y en particular las fotos de presentación, los calificativos, las actividades, los pasatiempos, los servicios y las fechas de funcionamiento. Sin embargo, como esta información es proporcionada en parte por socios o terceros, Arena Camping*** no puede garantizar que sea precisa, actualizada y completa en todo momento. Arena Camping*** solo está obligada a una obligación de medios.

Para cualquier pregunta, aclaración o solicitud de información adicional, no dude en contactar con nosotros.

INFORMÁTICA Y LIBERTAD

Las informaciones que el cliente comunique con ocasión de su pedido no serán transmitidas a ningún tercero. Arena Camping*** tratará esta información como confidencial. Serán utilizadas únicamente por los servicios internos de Arena Camping***, para el procesamiento del pedido y para reforzar y personalizar la comunicación y la oferta de servicios reservados a los clientes de Arena Camping en función de sus intereses. De conformidad con la ley de informática y libertades del 6 de enero de 1978, el cliente dispone de un derecho de acceso, rectificación y oposición a los datos personales que le conciernen.

Para ello, basta con solicitarnos por correo a la siguiente dirección indicando nombre, apellido y dirección:

- ✓ Envío de una carta a ARENA CAMPING Quartier Acotz- Avenue Napoléon III- 64500 Saint Jean De Luz
- ✓ Envío de una copia de esta carta al servicio al cliente a location@arenacamping.com

N° SIRET: 449 573 310 00017

En aplicación del artículo L.223-2 del código de consumo, le recordamos que, si ya no desea ser objeto de prospección comercial por teléfono, Usted tiene la posibilidad de inscribirse gratuitamente en la lista de oposición a la prospección telefónica a través del sitio web bloctel.gouv.fr. Esta lista se aplica a todos los profesionales con los que usted no tiene una relación contractual en curso de ejecución.

ARENA CAMPING 3*

Quartier Acotz Avenue Napoléon III- 64500 Saint Jean De Luz –

☎05.59.26.51.90. ✉ location@arenacamping.com

Siret : 449 573 00017 Ape : 5530Z