

Conditions Générales de Vente 2026

I. CONDITIONS DE RÉSERVATION

- ✓ La réservation devient effective uniquement avec l'accord d'Arena Camping***, après réception de l'acompte de 25% et après réception après acceptation des Conditions Générales de Vente lors de la réservation en ligne.
- ✓ Une confirmation de séjour sera adressée au client. Celle-ci devra être présentée le jour de l'arrivée.
- ✓ Les réservations ne lient Arena Camping***, que si Arena Camping*** les a acceptées, ce que Arena Camping*** est libre de faire ou de refuser en fonction de la disponibilité, et d'une façon générale, de toutes circonstances de nature à nuire à l'exécution de la réservation effectuée.
- ✓ Arena Camping*** propose des séjours à vocation familiale, au sens traditionnel, les hébergements sont spécialement conçus à cet effet. Arena Camping*** se réserve le droit de refuser toute réservation qui serait contraire à ce principe, ou qui chercherait à le détourner.
- ✓ La réservation d'un emplacement de camping ou d'une location est faite à titre strictement personnel. Le client ne peut en aucun cas sous-louer ni céder sa réservation sans le consentement préalable du Camping.
- ✓ Les mineurs doivent être accompagnés de leurs parents ou tuteurs légaux.

1- Emplacement de camping

- ✓ Le « Forfait Confort » de base comprend l'emplacement pour une installation : tente, caravane ou camping-car, véhicule et électricité pour 1 ou 2 personnes, l'accès aux sanitaires et aux infrastructures d'accueil. (Excepté l'emplacement Nature et le forfait Halte Vélo qui s'entendent sans véhicule)

2- Location

- ✓ Les hébergements locatifs sont équipés. Le forfait de base est de 2 à 6 places selon le type de locatifs.
- ✓ Arena Camping*** se réserve le droit de refuser l'accès aux groupes ou familles se présentant avec un nombre de participants supérieur à la capacité de l'hébergement loué.

II. Réservations de groupes :

- ✓ Toute réservation de plus de 4 hébergements par la même personne physique ou par des personnes physiques différentes mais se connaissant et se déplaçant ensemble pour les mêmes motivations aux mêmes dates de séjour est considérée comme un groupe.

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

- ✓ Les hébergements proposés sur le site internet marchand d'Arena Camping*** sont adressés exclusivement à la clientèle individuelle.

III. Tarifs :

Les prix indiqués sont valables pour tous séjours du 27 Mars au 1^{er} Novembre 2026. Ils correspondent à une nuit et s'entendent en euros, TVA incluse. • Le montant de la taxe de séjour est de 0.86 € / nuit et par personne de + de 18 ans (sous réserve de modification par l'organisme collecteur).

Arena Camping*** applique la tarification dynamique : les tarifs sont susceptibles d'évoluer en fonction des conditions économiques et commerciales, au cours de la saison, à la baisse comme à la hausse. Ces variations de prix ne sont pas rétroactives et ne donnent droit à aucun remboursement. Les séjours sont facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la réservation et ce sous réserve de disponibilités.

IV. CONDITIONS DE PAIEMENT

- ✓ **Pour les réservations effectuées plus de 20 jours avant le début du séjour**, un acompte de 25 % du prix du montant des prestations réservées doit être réglé dès la réservation. Le solde doit être payé au plus tard 20 jours avant la date du début du séjour.
- ✓ **Pour les réservations effectuées moins de 20 jours avant la date de début du séjour**, le règlement intégral doit être effectué au moment de la réservation au (25% d'acompte + solde du séjour).
- ✓ **En cas de non-paiement de l'acompte à la réservation ou du solde au plus tard 20 jours avant la date du début du séjour** par le client, Arena Camping*** se réserve le droit d'annuler la réservation et de reposer l'hébergement à la location. Cette annulation pour défaut de paiement ne donnera lieu à aucun remboursement des sommes déjà versées par le client.

V. ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L.221-28 du code de la consommation, Arena Camping*** informe ses clients que la vente de prestations de services d'hébergement fournies à une date déterminée, ou selon une périodicité déterminée, n'est pas soumise aux dispositions relatives au délai de rétractation de 14 jours.

VI. ANNULATION ET MODIFICATIONS

Modification de réservation

- **Passé le délai des 20 jours avant l'arrivée, aucune demande de modification ne sera prise en compte.**

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

- Si la modification demandée par le client ne peut être pas acceptée par le camping (pas de disponibilités, pas de possibilités ou délai de 20 jours dépassé...), le client devra soit effectuer son séjour dans les conditions initiales de réservation, soit l'annuler selon les conditions d'annulation. Aucun report ne sera accepté sur la saison suivante.
- ✓ Toute demande d'augmentation de la durée de votre séjour sera réalisée selon disponibilités et tarifs en vigueur.
- ✓ Toute demande de diminution de la durée de votre séjour est considérée comme une annulation partielle et sera soumise aux modalités d'annulation et interruption de séjour.

1- Prestations non utilisées

En cas de séjour interrompu ou abrégé pour l'une des raisons suivantes :

- ✓ Fermeture administrative du camping
- ✓ Fermeture des frontières par décision administrative • Limitation des déplacements à un nombre de kilomètres par décision administrative ne permettant pas de venir au camping, un bon à valoir, d'un montant équivalent aux nuits non consommées et valable pendant deux ans, sera émis par le camping. Si le client refuse ce bon, il pourra demander un remboursement du montant correspondant, déduction faite du coût des frais d'annulation, le cas échéant.

2- Annulation du fait d'Arena Camping

En cas d'annulation du fait du camping, sauf en cas de force majeure, les sommes versées pour la réservation seront totalement remboursées. Cette annulation ne pourra cependant pas donner lieu au versement de dommages et intérêts.

3- Annulation du fait du campeur

En cas d'annulation du fait du campeur, les conditions d'annulation et de remboursement sont les suivantes :

Toute demande d'annulation devra obligatoirement être communiquée **par écrit** à l'adresse postale du camping ou par e-mail. Les annulations transmises par téléphone ne pourront pas être prises en compte. Toute annulation entraîne la résiliation de la réservation, et le camping se réserve le droit de proposer à nouveau l'hébergement à la location.

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

En cas d'annulation de la part du campeur pour l'une des raisons suivantes et ce jusqu'à sa date d'arrivée :

• Fermeture des frontières par décision administrative • Fermeture administrative du camping • Limitation des déplacements à un nombre de kilomètres par décision administrative ne permettant pas de venir au camping, un bon à valoir, d'un montant correspondant à l'intégralité des sommes versées, valable deux ans, sera émis par le camping. En cas de refus de la part du client de ce bon à valoir, il sera remboursé, sur demande, du montant correspondant.

Pour toutes autres raisons :

Cas 1- Annulation plus de 20 jours avant le début de séjour :

Le client reste redevable des frais de réservation de 20.00€ ainsi que des frais d'annulation s'élevant à 25.00€. Les sommes versées, déduites du montant des frais d'annulation et de réservation, seront remboursées. Si le paiement a été effectué en partie ou en totalité avec un bon à valoir, se reporter aux conditions spécifiques figurant sur ce bon à valoir.

Cas 2 : Annulation entre 10 et 19 jours avant le début du séjour :

Une somme de 50% du montant total du séjour sera conservée par le camping au titre des frais d'annulation. Les sommes versées, déduites du montant des frais d'annulation et de réservation, feront l'objet d'un bon à valoir. Ce bon à valoir est non remboursable, non cessible, utilisable uniquement dans le camping et a une durée de validité de deux ans. Il est non renouvelable y compris en cas de nouvelle annulation.

Cas 3 : Annulation à moins de 10 jours avant le début du séjour :

La totalité des sommes versées, soit la totalité du montant du séjour, est conservée par le camping. Aucun remboursement ne sera effectué.

Si le client ne se présente pas au camping sous 24h00 suivant le début de la date de son séjour et sans en avoir informé le camping par courrier ou par e-mail au préalable, la réservation sera considérée comme annulée par le client. Le camping se réserve donc le droit de proposer à nouveau l'hébergement à la location.

En cas d'annulation du séjour, le montant réglé en Chèques Vacances ne peut faire l'objet d'aucun remboursement conformément à l'article L.112-14 I. du Code monétaire et financier. Dans ce cas, un bon à valoir non remboursable d'une durée de validité de 2 ans, non renouvelable y compris en cas de nouvelle annulation et utilisable dans le camping sera établi du montant des sommes versées en Chèque vacances, déduction faite éventuellement des frais d'annulation, selon les conditions indiquées ci-dessus.

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

VII. MODALITÉS DU SÉJOUR

1- Dépôt de garantie :

Un dépôt de garantie est demandé par mail **AVANT** le début du séjour. Celui-ci devra être effectué en ligne via la plateforme de notre partenaire SWIKLY. Ce dépôt est effectué par un relevé d’empreinte bancaire et n’est donc pas débité de votre compte.

L’intégralité du dépôt de garantie sera restituée **APRÈS** le départ du client et vérification par les équipes de Arena Camping*** si le locatif ou l’emplacement est rendu propre, déduction faite des indemnités retenues pour les éventuels dégâts occasionnés, prestations impayées, objets en prêt non restitués ou non nettoyés, ou perte de clefs et badges remis lors du séjour.

Dépôt de garantie en location :

- ✓ 130.00€ (Dégradation équipement de la location)
- ✓ 60.00€ (Forfait ménage de fin de séjour)

Dépôt de garantie en emplacement de camping :

- ✓ 60.00€ (Forfait nettoyage de l’emplacement + badge d’accès au camping)

2- Arrivée

Hébergements locatifs : le jour de l’arrivée, la remise des clefs du locatif sera effective **à partir de 16h00**, sous réserve de l’acceptation des dépôts de garantie au préalable effectués via la plateforme Swikly.

Emplacements de camping : le jour de l’arrivée, la mise à disposition de l’emplacement sera effective à partir de 14h00 sous réserve de l’acceptation des dépôts de garantie au préalable effectués via la plateforme Swikly.

Arrivée tardive : en cas d’arrivée tardive le client doit impérativement avertir la réception qui lui expliquera les modalités. Si le client souhaite arriver en dehors des heures d’accès au camping, ou modifier son jour d’arrivée, se reporter au paragraphe « annulations et modifications »

3- Durant le séjour

Il appartient au campeur de s’assurer : le campeur est responsable de la surveillance de ses objets personnels (vélos, etc.). Le camping décline toute responsabilité en cas d’incident relevant de la responsabilité civile du campeur.

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

Tous les clients doivent se conformer aux dispositions du règlement intérieur. Seules les personnes nominativement inscrites dans le contrat de réservation sont autorisées à accéder à l'établissement et à ses infrastructures.

Toute personne n'apparaissant pas dans le contrat de réservation doit préalablement obtenir l'autorisation spécifique de la réception. Chaque locataire en titre est responsable des troubles et nuisances causées par les personnes qui séjournent avec lui ou lui rendent visite.

4- Départ

Hébergements locatifs : au jour du départ indiqué sur le contrat, l'hébergement locatif doit être libéré **avant 10 heures du matin**. L'hébergement sera rendu en parfait état de propreté, L'inventaire sera vérifié après le départ du client par les équipes du camping. Tout objet cassé ou détérioré sera facturé, ainsi que la remise en état des lieux si cela s'avérait nécessaire. Le dépôt de garantie sera restitué dans les 15 jours déduction faite des indemnités retenues, sur factures justificatives, pour les éventuels dégâts constatés par l'état des lieux de sortie. La retenue de la caution n'exclut pas un dédommagement supplémentaire dans le cas où les frais seraient supérieurs au montant de celle-ci.

- ✓ Dans le cas où l'hébergement n'aurait pas été nettoyé, un forfait nettoyage d'une valeur minimale de 60€ TTC sera demandé.
- ✓ Pour tout départ retardé, sauf option « Départ tardif » proposée et souscrite auprès du camping, il pourra être facturée une journée supplémentaire au prix de la nuit en vigueur.

Emplacements de camping : au jour du départ indiqué sur le contrat, l'emplacement doit être libéré **avant 12 heures**. L'emplacement sera rendu en parfait état de propreté. Tout objet cassé en prêt non restitué, non nettoyé ou détérioré sera facturé, ainsi que la remise en état si cela s'avérait nécessaire. Le dépôt de garantie sera restitué dans les 15 jours déduction faite des indemnités retenues, sur factures justificatives, pour les éventuels dégâts constatés. La retenue de la caution n'exclut pas un dédommagement supplémentaire dans le cas où les frais seraient supérieurs au montant de celle-ci.

- ✓ Dans le cas où l'emplacement n'aurait pas été nettoyé, un forfait nettoyage d'une valeur minimale de 60€ TTC sera demandé.
- ✓ Pour tout départ retardé, sauf option « Départ tardif » proposée et souscrite auprès du camping, il pourra être facturée une journée supplémentaire au prix de la nuit en vigueur.

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

5- Animaux

Hébergements locatifs Les animaux sont acceptés dans les locations de la gamme « Confort », uniquement, hormis les mois de Juillet et Août (exceptés les chiens de la 1ère et 2ème catégorie non autorisés sur la totalité du site). Lorsqu'ils sont autorisés, moyennant une redevance payable lors de la réservation, ils doivent être tenus en laisse en permanence, ne pas rester seuls et sans surveillance dans le locatif ou sur l'emplacement du locatif. Ils sont interdits aux abords de la piscine et dans les bâtiments. Le carnet de vaccination pour les chiens et les chats doit être à jour.

Emplacements de camping : Les animaux sont acceptés en emplacement de camping (exceptés les chiens de la 1ère et 2ème catégorie non autorisés sur la totalité du site.) moyennant une redevance payable lors de la réservation. Lorsqu'ils sont autorisés, ils doivent être tenus en laisse en permanence, ne pas rester seuls et sans surveillance sur l'emplacement. Ils sont interdits aux abords de la piscine et dans les bâtiments. Le carnet de vaccination pour les chiens et les chats doit être à jour.

VIII. DROIT À L'IMAGE

Tout client autorise Arena Camping, ainsi que toute personne à laquelle Arena Camping souhaiterait se substituer, à être photographié, enregistré ou filmé pendant son séjour à Arena Camping et à exploiter lesdites images, sons, vidéos et enregistrements sur tous supports (en particulier sur les sites ou pages Internet Arena Camping- dont Facebook et Instagram- sur les supports de présentation et de promotion et sur les guides de voyage ou touristiques). Cette autorisation vaut tant pour le client que pour les personnes hébergées avec lui. Elle a pour seul but d'assurer la promotion et l'animation du camping et ne pourra en aucune façon porter atteinte à la réputation ou l'intégrité des personnes. Cette autorisation est consentie à titre gratuit, pour tous pays et pour une durée de 5 ans.

IX. LITIGE

En cas de constat d'un défaut de conformité ou d'anomalie concernant le locatif ou l'emplacement attribué, le client est tenu d'en informer la réception dans un délai maximum de 24 heures.

- ✓ Toute réclamation éventuelle concernant la non-conformité des prestations par rapport aux engagements contractuels peut être signalée par courrier par lettre recommandée avec accusé de réception à ARENA CAMPING Quartier Acotz – Avenue Napoléon III – 64500 Saint Jean De Luz
- ✓ Envoi d'une copie de ce courrier au service clients à location@arenacamping.com

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

MÉDIATION

Dans le cadre d'un litige avec Arena Camping***, le client a la possibilité de contacter la Direction de la manière suivante :

- ✓ Envoi d'un courrier par lettre recommandée avec accusé de réception à ARENA CAMPING*** Quartier Acotz – Avenue Napoléon III – 64500 Saint Jean De Luz
- ✓ Envoi d'une copie de ce courrier au service clients à location@arenacamping.com

Conformément aux dispositions de l'article L 612-1 du Code de la Consommation, tout client du terrain de camping a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige qui l'opposerait à l'exploitant du terrain. Les coordonnées du médiateur de la consommation que le client peut saisir, sont les suivantes :

- ✓ Par Internet en remplissant le formulaire prévu à cet effet : www.medicys.fr
- ✓ Par mail : contact@medicys.fr
- ✓ Par voie postale : 73 boulevard de Clichy 75009 PARIS
- ✓ Par téléphone : 01 49 70 15 93

RESPONSABILITÉ DE ARENA CAMPING***

Arena Camping s'efforce d'assurer au mieux la mise à jour des informations diffusées sur le site internet de Arena Camping concernant les sites d'accueil, et notamment les photos de présentation, les qualificatifs, les activités, les loisirs, les services et les dates de fonctionnement. Toutefois, ces informations étant pour partie fournies par des partenaires ou par des tiers, Arena Camping ne peut garantir qu'elles soient en permanence exactes, à jour et exhaustives. Arena Camping n'est, à ce titre, tenu qu'à une obligation de moyens.

Pour toutes questions, précisions ou demandes de renseignements supplémentaires, n'hésitez pas à nous contacter.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Les informations que le client communique à l'occasion de sa commande ne seront transmises à aucun tiers. Ces informations seront considérées par Arena Camping*** comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par les services internes de Arena Camping***, pour le traitement de la commande et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservés aux clients de Arena Camping en fonction des centres d'intérêts. Conformément à la loi informatique et des libertés du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition aux données personnelles le concernant.

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

Pour cela il suffit de nous en faire la demande par courrier à l'adresse suivante en nous indiquant nom, prénom et adresse :

- ✓ Envoi d'un courrier à ARENA CAMPING Quartier Acotz – Avenue Napoléon III – 64500 Saint Jean De Luz
 - ✓ Envoi d'une copie de ce courrier au service clients à location@arenacamping.com
- N° SIRET : 449 573 310 00017

En application de l'article L.223-2 du code de la consommation, nous vous rappelons que, si vous ne souhaitez plus faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, vous avez la possibilité de vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par le biais du site Internet bloctel.gouv.fr. Cette liste s'impose à tous les professionnels avec lequel vous n'avez pas de relation contractuelle en cours d'exécution.

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