

CGV



CONDICIONES DE RESERVA

Las reservas pueden hacerse por teléfono, por correo postal o por Internet desde el sitio web www.sandaya.es. Al efectuar una reserva, el cliente reconoce haber leído las presentes condiciones generales de venta y acepta definitivamente y sin reservas los términos y condiciones en ellas expuestos. Toda reserva debe ir acompañada de un pago, el cual incluye:

- > La señal correspondiente al 30 % del precio global del alquiler y de cualquier otro servicio adicional.
- > El saldo de la estancia deberá abonarse 30 días antes de la fecha de llegada. No se realizará ninguna deducción en caso de llegada tardía o salida anticipada.
- > En caso de impago de la señal en el momento de la reserva o del saldo, a más tardar 30 días antes de la fecha de inicio de la estancia por parte del cliente, Sandaya se reserva el derecho de cancelar la reserva y de volver a poner el alojamiento en alquiler.

De conformidad con el artículo L.221-28 del Código de Consumo francés, le informamos de que la prestación de servicios de alojamiento que deban proveerse en una fecha concreta o durante un período determinado no está sujeta al derecho de retractación de 14 días.

Gastos de reserva

Sandaya opta por no facturar gastos de reserva en sus alojamientos y parcelas.

Documento de identidad

En España, Bélgica e Italia, la normativa nos obliga a solicitar y conservar la copia de un documento de identidad válido (pasaporte o documento nacional de identidad). Dicho documento se solicitará en el momento de la reserva.

Reservas de grupo

Para cualquier solicitud de reserva de grupo (más de 5 alojamientos), le rogamos que contacte con nosotros a través del [formulario de contacto](#). Podrían aplicarse condiciones especiales en cuanto al acompañamiento y a la ubicación de unos alojamientos con respecto a otros. En

determinados casos, Sandaya se reserva el derecho de rechazar la reserva de un grupo en función de su tamaño o de la finalidad de su presencia.

Mascotas

Se aceptan animales de compañía en determinados alojamientos (excepto categorías 1 y 2 o perros considerados potencialmente peligrosos en España*), a condición de presentar los certificados de vacunación actualizados y de pagar un forfait adicional en el momento de la reserva. El número de animales de compañía permitidos en los campings está limitado a 2 por alojamiento (salvo excepciones). Debe tenerse particularmente en cuenta que la vacunación antirrábica es obligatoria. La información relativa a los animales de compañía debe comunicarse directamente al camping después de efectuar la reserva. Nos reservamos el derecho de cancelar cualquier reserva de no cumplirse estas condiciones.

**Lista de perros potencialmente peligrosos en España:*

La ley de 1999 sobre perros potencialmente peligrosos (PPP) fue seguida en 2002 por un decreto que establecía 8 razas sujetas a formalidades, pudiendo cada comunidad autónoma añadir razas a nivel local. El registro es obligatorio en los 3 meses siguientes a la llegada del perro a España. El uso de bozal es obligatorio.

- *En toda España: American pit bull terrier, Staffordshire bull terrier, American Staffordshire terrier, Rottweiler, Dogo argentino, Fila brasileiro, Tosa inu, Akita inu, así como sus cruces.*
- *En Cataluña: Bullmastiff, Dóberman, Dogo de Burdeos, Mastín napolitano, Presa canario y Bull terrier*
- *Andalucía: Bull terrier, Presa canario, Mastín napolitano, Bóxer*
- *En la provincia de Guadalajara: Bulldog americano, Mastín inglés, Bull terrier inglés, Dóberman, Bóxer, Dogo de Burdeos, Perro de pastor mallorquín, Dogo mallorquín, Presa canario, Malamute de Alaska, Bulldog inglés.*

CONDICIONES DE PAGO

Para las reservas efectuadas más de 30 días antes del inicio de la estancia, deberá abonarse en el momento de la reserva una señal correspondiente al 30 % del precio de los servicios reservados. El saldo deberá abonarse a más tardar 30 días antes del inicio de la estancia.

Para las reservas efectuadas a menos de 30 días de la fecha de inicio de la estancia, deberá abonarse el pago íntegro en el momento de la reserva (30 % de señal + saldo de la estancia).

En caso de impago de la señal en el momento de la reserva o del saldo, a más tardar 30 días antes de la fecha de inicio de la estancia por parte del cliente, Sandaya se reserva el derecho de cancelar la reserva y de volver a poner el alojamiento en alquiler.

Medios de pago

Sandaya propone varias modalidades de pago para sus reservas:

> Pago directo y seguro:

- Mediante tarjeta bancaria, con un pago totalmente seguro y disponible para todas las reservas en nuestro sitio web (Visa, MasterCard, etc.) o a través de nuestra aplicación móvil. El cargo en la tarjeta tiene lugar al producirse una acción de pago.
- El pago con tarjeta bancaria le ofrece la posibilidad de pagar en 3 veces sin coste.
- Mediante Apple Pay o Google Pay : Pague de forma rápida y segura con Apple Pay o Google Pay.
- Mediante PayPal: Pague fácilmente con su cuenta PayPal, sin tener que introducir datos bancarios. Elija su facilidad de pago: pague en 1 o 3 plazos de forma gratuita.

> Pago diferido:

- Mediante adeudo domiciliado SEPA: simplemente tendrá que introducir su IBAN después de haber seleccionado la modalidad "adeudo domiciliado SEPA" en la página de pago. A continuación, recibirá un código de seguridad por SMS mediante el cual autorizará a Sandaya a cobrar de una sola vez el importe exacto mostrado en la página de pago. Tenga en cuenta que los adeudos domiciliados SEPA no se pueden realizar a menos de 30 días de la fecha de inicio de su estancia.

Con este medio de pago diferido, la reserva se anulará automáticamente en el caso de que el pago no se efectúe en un plazo de 21 días.

Tenga en cuenta que, para todas las reservas efectuadas a menos de 30 días de la fecha de llegada, solo se aceptará el pago con tarjeta bancaria.

Legislación aplicable y jurisdicción competente

Todas las transacciones procesadas a través de nuestro sitio web se rigen e interpretan de acuerdo con las leyes francesas y la normativa aplicable de la Unión Europea, incluyendo, sin limitación, la legislación relativa a la lucha contra el blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo y los servicios de pago.

En caso de litigio, solicitud de reembolso o rechazo de un adeudo, las partes acuerdan someterse a la jurisdicción exclusiva de los tribunales competentes de Montpellier, Francia.

PRECIOS E IMPUESTO TURÍSTICO

Precios

Los precios o la información publicados en nuestro sitio web www.sandaya.es corresponden a los precios básicos en euros y no incluyen servicios opcionales (textos y fotos no contractuales). El precio establecido en el momento de la reserva incluye el IVA en vigor. El precio contractual puede estar sujeto a modificaciones, dentro de los límites legales y reglamentarios, en caso de producirse variaciones en los tipos de IVA aplicables entre la fecha de reserva y la fecha de pago del saldo.

Sandaya aplica un sistema de precios dinámicos. Esto quiere decir que los precios pueden variar a lo largo de la temporada, tanto al alza como a la baja.

Las ventajas "de socio" y las promociones no podrán aplicarse a una reserva que ya haya sido pagada total o parcialmente.

Contribución medioambiental

La contribución medioambiental exigible por su estancia asciende a 0,60 € por noche y por persona a partir de 3 años.

Este importe se reinvertirá en una iniciativa medioambiental inscrita en el marco de nuestra [política de RSC](#).

Impuesto turístico

El impuesto turístico aparecerá claramente indicado en la factura. Los impuestos turísticos varían dependiendo del municipio y el país, son recaudados por cuenta de los municipios y pueden verse incrementados con un impuesto departamental adicional.

La cuantía del impuesto turístico está sujeta a cambios a lo largo del año y, por lo tanto, puede incidir al alza o a la baja en el importe total de la estancia.

SU ESTANCIA CON SANDAYA

Llegada y salida

- **Alojamientos:** La entrega de llaves tiene lugar a las 17:00 h y las salidas han de ser antes de las 11:00 h.
Forfaits de fin de semana (excepto julio y agosto): Las llegadas han de ser a partir de las 13:00 h y las salidas antes de las 15:00 h (salvo en el caso de Village Flottant de Pressac).
- **Parcelas:** Las llegadas han de ser a partir de las 15:00 h y las salidas antes de las 11:00 h.

Cada alojamiento incluye todo el menaje de cocina y mesa necesarios, así como ropa de cama. No obstante, no cuentan con sábanas ni con toallas, a menos que estén incluidas en su reserva. Se entregará un inventario a la llegada. El arrendatario tendrá la obligación de verificarlo e informar de cualquier anomalía el día mismo.

Cualquier motivo de insatisfacción en cuanto al estado de limpieza o el estado general del alojamiento se deberá notificar a más tardar 24 horas después de la llegada, con el fin de poder remediar cualquier problema. No se aceptará reclamación alguna tras las 24 horas posteriores al día de llegada.

En caso de salida tardía, se le podrá facturar un día adicional al precio por noche vigente.

Depósito de garantía

Para las estancias en alojamiento, se solicitará por correo electrónico un depósito de garantía 10 días antes del inicio de su estancia. Dicho depósito deberá efectuarse en línea a través de la plataforma de nuestro socio SWIKLY. Su importe de 290 € será simplemente preautorizado en su tarjeta bancaria y no se deducirá de su cuenta.

En el caso de las estancias en parcela, es posible que se solicite el pago de un depósito de garantía por el alquiler de un frigorífico o, en el caso de una parcela PREMIUM, con el fin de garantizar que los aseos y materiales puestos a su disposición no sufran daños.

Los alojamientos deberán entregarse en perfecto estado de limpieza. Se le devolverá la totalidad de su depósito de garantía a más tardar 3 días después de su salida, siempre que el alojamiento se entregue limpio y previa deducción de posibles compensaciones por daños causados, servicios no pagados o pérdida de las llaves que se le entregaron a su llegada.

En el caso de que el alojamiento no haya sido limpiado antes de su salida, se le podrá facturar un forfait de limpieza por una cuantía mínima de 89 € (IVA incluido).

Responsabilidad y seguro durante la estancia

Sandaya se considera libre de cualquier responsabilidad en caso de incidentes dependientes de la responsabilidad civil del cliente. Todo cliente está obligado a respetar el reglamento interno del establecimiento colgado en la recepción, y será responsable de cualquier molestia ocasionada por las personas que lo acompañen durante su estancia. Cualquier incumplimiento significativo del reglamento interno podrá dar lugar a la expulsión del campista.

Sandaya no podrá ser considerado responsable en caso de robo, incendio, fenómenos climáticos, catástrofes naturales, situaciones de fuerza mayor, interrupciones de los servicios prestados por proveedores externos, o cualquier incidente del que sea responsable el cliente, y por consiguiente, no podrá reclamarse ninguna indemnización.

Es responsabilidad del cliente contratar un seguro personal que cubra:

- su responsabilidad civil, incluidos los daños causados a terceros;
- las pérdidas, robos o daños de sus efectos personales durante la estancia;
- cualquier daño que se pueda ocasionar en el alojamiento o las instalaciones del camping.

Se aconseja al cliente que compruebe con su aseguradora si dispone de la cobertura necesaria a través de las garantías de su póliza de seguro del hogar o de una extensión adaptada a su estancia. De lo contrario, será preciso que contrate una cobertura específica para estos riesgos.

En caso de préstamo o alquiler de material (bicicletas, barbacoas, etc.), el cliente será responsable de su uso adecuado y deberá asegurarse contra cualquier pérdida, robo o daño. En ningún caso el seguro del camping podrá cubrir estos incidentes.

Los menores presentes en el establecimiento permanecerán bajo la entera responsabilidad de sus padres o representantes legales. Esta supervisión se aplica tanto dentro del espacio acuático como dentro del camping en general. Corresponderá a los padres garantizar su seguridad y su vigilancia en todo momento.

ALOJAMIENTOS

Alojamiento

Un alojamiento está previsto para un número determinado de ocupantes. En ningún caso podrá ser ocupado por un número de personas superior (incluidos niños y bebés). De producirse esta situación, Sandaya tendrá derecho a rechazar a cualquier persona adicional.

Los menores que no estén acompañados por sus padres o por un tutor legal no podrán ser admitidos.

Parcela

El forfait básico incluye una parcela para tienda, caravana o autocaravana destinada a 1 o 2 personas, así como el acceso a los aseos y a las infraestructuras de recepción.

Características

Los planos y las fotos de los alojamientos tienen un carácter meramente ilustrativo y no son contractuales. La disposición y las características de las habitaciones pueden variar de un modelo a otro.

Es recomendable consultar la descripción escrita de la distribución, disponible en el sitio web www.sandaya.es, para conocer la composición exacta de cada alojamiento.

No nos hacemos responsables de las obras de emergencia realizadas por el establecimiento, las autoridades públicas o un particular en las inmediaciones y que pudieran ocasionar molestias a nuestros clientes en nuestros establecimientos.

VISITANTES

Si desea visitar uno de nuestros establecimientos sin haber reservado alojamiento, deberá contactar por teléfono con la recepción del camping correspondiente para solicitar el permiso de visita. Se le podrá cobrar un precio de visita.

MODIFICACIÓN, INTERRUPCIÓN Y CANCELACIÓN DE ESTANCIA

Al reservar, puede contratar la opción Libertad para beneficiarse de condiciones flexibles de cancelación y modificación de la estancia.

Modificación de su reserva

Si no ha contratado la opción Libertad, no podrá modificar su reserva una vez confirmada.

Si ha contratado la **opción Libertad**, podrá modificar su estancia con arreglo a las siguientes condiciones:

- hasta 14 días antes de la llegada, la estancia se podrá modificar gratuitamente si tiene lugar dentro de la temporada en curso;
- la estancia podrá trasladarse a nuevas fechas (dentro de la misma temporada) y/o a un nuevo camping del grupo Sandaya. La estancia no podrá trasladarse a la temporada siguiente;
- cualquier diferencia de precio resultante de la modificación entre la antigua y la nueva estancia correrá a cargo del cliente. Si la nueva estancia resultase ser más barata que la anterior, no se reembolsará la diferencia;
- a partir de 13 días antes de la llegada y en caso de estancia ya iniciada, la estancia no podrá modificarse.

No será posible contratar la opción Libertad una vez finalizada la reserva.

Cualquier solicitud de aumento de la duración de su estancia estará sujeta a las plazas libres y a los precios vigentes.

Cualquier solicitud de reducción de la duración de su estancia se considerará una cancelación parcial y estará sujeta a las modalidades de cancelación e interrupción de estancia.

Para solicitar una modificación de su estancia, póngase en contacto con el camping en el que haya reservado o solicite la modificación de su reserva a través de su **espacio Mi Cuenta - My Sandaya**.

Los plazos se determinarán a partir de la fecha de recepción del formulario de solicitud de modificación.

Cancelación de su reserva

Para solicitar la cancelación de su estancia, póngase en contacto con el camping en el que haya reservado o solicite la cancelación de su reserva a través de su **espacio Mi Cuenta - My Sandaya**.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo L221-28 y siguientes del Código de Consumo francés, ninguno de los servicios ofrecidos por Sandaya está sujeto al derecho de retractación. En consecuencia, cualquier cancelación por parte del cliente después de la reserva y antes de la salida implicará:

- en caso de cancelación hasta 30 días antes de la fecha de llegada prevista, la conservación por parte de Sandaya de la señal abonada por el cliente;
- en caso de cancelación a partir de 29 días antes de la fecha de llegada prevista, la conservación por parte de Sandaya del importe íntegro abonado por el cliente.

Si ha contratado la **opción Libertad**, se beneficiará de condiciones flexibles de cancelación de estancia:

- hasta 30 días antes de la llegada, la estancia se podrá cancelar sin coste y se reembolsarán íntegramente los importes abonados (previa deducción de la cuantía de la opción Libertad);
- a partir de 29 días antes y hasta 14 días antes de la llegada, la estancia podrá cancelarse mediante el pago de unos gastos de cancelación fijos de 90 €. Solo se reembolsarán los importes comprometidos en el momento de la solicitud de cancelación, previa deducción de los gastos de cancelación y de la cuantía de la opción Libertad;
- a partir de 13 días antes de la llegada y en caso de estancia ya iniciada, no se podrá proceder a reembolso alguno;
- si el pago se realizó en parte o en su totalidad con un bono, el importe reembolsado no podrá asociarse a dicho bono. No obstante, este último será reembolsable previa solicitud 18 meses después de su emisión, o bien podrá utilizarse para una futura reserva.

Los plazos se determinarán a partir de la fecha de recepción del formulario de solicitud de cancelación.

Servicios no utilizados

Ninguna estancia interrumpida o abreviada (salida anticipada) por parte del cliente podrá dar pie a un reembolso.

Si no se presenta en el lugar de su estancia el día previsto de llegada, sin haber informado previamente al camping o al Servicio de Atención al Cliente, retendremos una indemnización equivalente al 100% del importe total de la estancia. Si transcurridas 24 horas no hemos recibido noticias tuyas, nos reservamos el derecho de volver a alquilar el alojamiento.

FORMALIDADES EN CASO DE CRUCE DE FRONTERA

Para las estancias en el extranjero, cada cliente deberá disponer, dependiendo de su destino, de un documento de identidad o de un pasaporte y/o visado válido. Por ello, le aconsejamos que compruebe antes de su salida su validez para todas las personas que viajen, así como los correspondientes seguros.

RESPONSABILIDAD

La Empresa no responderá de la comunicación por sus socios o por otros terceros de fotografías de cuyos derechos hayan declarado disponer, ni de cualquier información falsa, engañosa o errónea mencionada en los catálogos o en los sitios web de los socios, y en particular fotografías de presentación, descripciones, actividades, ofertas de ocio, servicios y fechas de apertura.

La Empresa hace todo lo posible para garantizar que la información disponible en su sitio web sea exacta. No obstante, pueden darse casos de errores o información incorrecta. Por lo tanto, la Empresa se reserva el derecho de corregir cualquier error, inexactitud u omisión, así como de modificar o actualizar la información en cualquier momento y sin previo aviso. Asimismo, no se hará responsable de los daños o perjuicios derivados de dichos errores.

LITIGIOS

Contacte con nuestro servicio de atención al cliente

Si, a pesar de todos nuestros esfuerzos por garantizar su plena satisfacción, desea interponer alguna reclamación durante su estancia en uno de nuestros campings, le rogamos que informe de ello inmediatamente a la persona responsable de la recepción en el camping correspondiente, quien hará todo lo posible por aportarle una respuesta.

Para todo litigio que no pueda resolverse in situ, le invitamos a ponerse en contacto con nuestro servicio de atención al cliente a través de nuestro [formulario de contacto](#). Nuestros agentes tramitarán su reclamación lo antes posible.

Contacte con un mediador

En caso de litigio no resuelto por nuestro servicio de atención al cliente, todo cliente del camping podrá recurrir a un mediador de consumo en un plazo máximo de un año.

Los datos de contacto del mediador con el que puede ponerse en contacto el cliente son los siguientes:

SAS MEDIATION

- Contacto por Internet rellenando el formulario previsto para ello: www.sasmediationsolution-conso.fr
- Contacto por correo electrónico: contact@sasmediationsolution-conso.fr
- Contacto por correo postal: 222 Chemin de la Bergerie 01800 SAINT-JEAN-DE-NIOST (Francia)

En caso de no resolución del litigio, el consumidor podrá someter el asunto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo R.631-3 del Código de Consumo francés, o bien a una de las jurisdicciones con competencia territorial en virtud del Código de Procedimiento Civil francés, o bien a la jurisdicción del lugar donde residía el consumidor cuando se celebró el contrato o cuando se produjo el hecho dañoso.

IMAGEN

Al aceptar las presentes Condiciones Generales de Venta, el cliente autoriza expresamente a Sandaya, de forma gratuita, a fotografiar o filmar al cliente durante su estancia y a utilizar en cualquier soporte las fotos, los vídeos o los sonidos durante un período de 5 años. Esta autorización también se aplica a todas las personas alojadas con el cliente. Su finalidad es garantizar la promoción de los campings Sandaya a nivel nacional e internacional en sus sitios web, sus folletos, Facebook, Instagram, presentaciones comerciales o guías turísticas. Bajo ningún concepto podrá dañar su reputación.

INFORMÁTICA Y LIBERTAD

De conformidad con las disposiciones de la ley francesa modificada de 6 de enero de 1978, relativa a la informática, los archivos y las libertades, el tratamiento automatizado de datos personales efectuado en este sitio web ha sido declarado a la Comisión Nacional de Informática y Libertades (CNIL), la cual ha emitido un acuse de recibo con el número 1691887.

Se informa al usuario de que, de conformidad con el artículo 32 de la ley francesa modificada relativa a la informática, los archivos y las libertades de 6 de enero de 1978, la información comunicada por los usuarios a través de los formularios presentes en el sitio web es necesaria para responder a sus solicitudes y está destinada al operador del sitio web, quien se encarga de procesarla con fines de gestión administrativa y comercial.

Se informa al usuario de que puede ejercer su derecho de acceso y rectificación con respecto a los datos que le conciernan escribiendo al operador del sitio web a la siguiente dirección:

SANDAYA HOLDING EXPLOITATION
BÂTIMENT O PIOM
472 RUE DU RAJOL
34130 MAUGUIO (FRANCIA)
SIRET: 533 670 709 00021

Las presentes condiciones se aplican a todos los campings Sandaya.

De conformidad con el artículo L.223-2 del Código de Consumo francés, el usuario puede inscribirse gratuitamente en la lista de oposición a la venta telefónica a través del sitio web www.bloctel.gouv.fr.

DIVERSOS

PARA BAÑARSE solo se autorizan: Solo están permitidos los slips, bóxers y bañadores de una o dos piezas.

Es obligatorio llevar puesta en todo momento la PULSERA. Da acceso a las animaciones internas y a las piscinas, y facilita el control en las entradas y salidas del camping.