

CGV



CONDIZIONI DI PRENOTAZIONE

Le prenotazioni possono essere effettuate telefonicamente, a mezzo posta oppure online sul sito www.sandaya.it. Effettuando una prenotazione, il cliente riconosce di aver letto le presenti condizioni generali di vendita e di accettarne definitivamente e senza riserve i termini e le condizioni ivi definiti. Qualsiasi prenotazione deve essere accompagnata da un pagamento che include:

- > Un caparra pari al 30% del prezzo globale della locazione e di eventuali servizi aggiuntivi.
- > Il saldo del soggiorno deve essere effettuato 30 giorni prima della data di arrivo. Nessuna detrazione verrà concessa in caso di arrivo ritardato o di partenza anticipata.
- > In caso di mancato pagamento della caparra della prenotazione o del saldo entro e non oltre 30 giorni prima della data di inizio del soggiorno da parte del cliente, Sandaya si riserva il diritto di cancellare la prenotazione e riproporre la sistemazione alla locazione.

Ai sensi dell'articolo L.221-28 del Codice del consumo francese, ti informiamo che i servizi di locazione, che devono essere forniti a una data specifica o per un periodo specifico, non sono soggetti al diritto di recesso di 14 giorni.

Spese di prenotazione

Sandaya offre gratuitamente le spese di prenotazione sugli alloggi e sulle piazzole.

Documento di identità

In Spagna, Belgio e Italia, la normativa ci obbliga a richiedere e conservare la copia di un documento di identità valido (passaporto o carta d'identità). Questo documento sarà richiesto al momento della prenotazione.

Prenotazione di gruppo

Per qualsiasi richiesta di prenotazione di gruppo (oltre 5 sistemazioni), ti preghiamo di contattarci tramite il [modulo di contatto](#). In particolare, possono essere imposte condizioni speciali per quanto riguarda l'accompagnamento e la posizione delle sistemazioni l'una rispetto all'altra. In alcuni casi,

Sandaya si riserva il diritto di rifiutare una prenotazione di gruppo in base alle sue dimensioni o allo scopo della sua permanenza.

Animali domestici

Gli animali domestici sono ammessi in alcune categorie di sistemazioni (escluse le categorie 1 e 2 o i cani classificati come potenzialmente pericolosi in Spagna*), previa presentazione dei certificati di vaccinazione aggiornati e dietro pagamento di un supplemento al momento della prenotazione. Il numero di animali ammessi è limitato a 2 per sistemazione nei campeggi (salvo eccezioni). Si ricorda che la vaccinazione contro la rabbia è obbligatoria. Le informazioni relative agli animali domestici devono essere comunicate direttamente al campeggio dopo la prenotazione. Ci riserviamo il diritto di cancellare qualsiasi prenotazione se queste condizioni non vengono rispettate.

**Elenco dei cani potenzialmente pericolosi in Spagna:*

La legge del 1999 sui cani potenzialmente pericolosi (Perros Potencialmente Peligrosos, PPP), è stata aggiornata da un decreto reale del 2002 che ha definito 8 razze soggette a formalità, con la possibilità per ogni provincia autonoma avente diritto di aggiungere razze a livello locale. Registrazione obbligatoria entro 3 mesi dall'arrivo del cane in Spagna. Obbligo di museruola.

- *In tutta la Spagna: American Pit Bull Terrier, Staffordshire Bull Terrier, American Staffordshire Terrier, Rottweiler, Dogo argentino, Fila brasileiro, Tosa Inu, Akita Inu e i loro incroci.*
- *In Catalogna: Bullmastiff, Doberman, Dogo di Bordeaux, Mastino napoletano, Cane da presa canario e Bull Terrier*
- *In Andalusia: Bull Terrier, Cane da presa canario, Mastino napoletano, Boxer*
- *Nella provincia di Guadalajara: Bulldog americano, Mastino inglese, Bull Terrier, Doberman, Boxer, Dogo di Bordeaux, Cane da pastore mallorquín, Dogo mallorquín, Cane da presa canario, Alaskan Malamute, Bulldog inglese.*

CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Per le prenotazioni effettuate oltre 30 giorni prima dell'inizio del soggiorno, al momento della prenotazione deve essere versato una caparra pari al 30% dell'importo relativo ai servizi prenotati. Il saldo deve essere pagato entro e non oltre 30 giorni prima della data di inizio del soggiorno.

Per le prenotazioni effettuate meno di 30 giorni prima della data di inizio del soggiorno, il pagamento completo deve essere effettuato al momento della prenotazione (caparra del 30% + saldo del soggiorno).

In caso di mancato pagamento della caparra al momento della prenotazione o del saldo entro e non oltre 30 giorni prima della data di inizio del soggiorno da parte del cliente, Sandaya si riserva il diritto di cancellare la prenotazione e riproporre la sistemazione alla locazione.

Modalità di pagamento

Per pagare le tue prenotazioni, Sandaya offre diverse modalità di pagamento:

> Pagamento diretto e sicuro:

- Con carta di credito: questo pagamento, completamente sicuro, è disponibile per qualunque prenotazione sul nostro sito web (Visa, Mastercard...) o tramite la nostra applicazione mobile. L'addebito sulla carta avviene al momento di un'operazione di pagamento.

- Il pagamento con carta di credito ti dà la possibilità di pagare in 3 rate senza costi aggiuntivi.
- Con Apple Pay o Google Pay: Paga in modo rapido e sicuro tramite Apple Pay o Google Pay.
- Con PayPal: Paga facilmente con il tuo conto PayPal, senza dover inserire i tuoi dati bancari. Scegli l'opzione di pagamento che preferisci: paga tutto in 1 volta o in 3 rate senza costi aggiuntivi.

> Pagamento differito:

- Tramite addebito diretto SEPA: è sufficiente inserire il tuo IBAN dopo aver selezionato la modalità "addebito diretto SEPA" nella pagina di pagamento. Un codice di sicurezza ti verrà inviato via SMS per autorizzare Sandaya ad addebitare una sola volta l'importo esatto visualizzato sulla pagina di pagamento.
Ti preghiamo di notare che gli addebiti diretti SEPA non sono possibili meno di 30 giorni dall'inizio del soggiorno.

Per questa modalità di pagamento differito, se il pagamento non viene effettuato entro 21 giorni, la prenotazione verrà automaticamente annullata.

Si prega di notare che per qualsiasi prenotazione effettuata meno di 30 giorni prima della data di arrivo, sarà possibile solo il pagamento con carta di credito.

Legge applicabile e competenza giurisdizionale

Tutte le transazioni eseguite tramite il nostro sito web sono regolate e interpretate in conformità con le leggi francesi e le normative applicabili dell'Unione europea, incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le leggi in materia di antiriciclaggio, finanziamento del terrorismo e servizi di pagamento.

In caso di controversia, richiesta di rimborso o rifiuto di addebito, le parti convengono di sottoporsi alla competenza giurisdizionale esclusiva dei tribunali di Montpellier, Francia.

TARIFFE E TASSA DI SOGGIORNO

Tariffe

Le tariffe o le informazioni pubblicate sul nostro sito web www.sandaya.it sono le tariffe di base espresse in euro e non includono i servizi opzionali (i testi e le foto non sono contrattuali). Il prezzo stabilito al momento della prenotazione è comprensivo di IVA all'aliquota in vigore. Il prezzo contrattuale può essere soggetto a modificazioni, entro i limiti di legge e regolamentari, in caso di variazioni dell'aliquota IVA applicabile tra la data di prenotazione e la data di pagamento del saldo.

Sandaya applica la tariffazione dinamica. Di conseguenza, le tariffe possono variare nel corso della stagione, sia al rialzo che al ribasso.

I vantaggi offerti dai partner commerciali e le promozioni non possono essere applicati a una prenotazione già pagata totalmente o in parte.

Contributo ambientale

Per ogni soggiorno, è previsto un contributo ambientale di 0,60 € a notte a persona a partire dai 3 anni.

Questo importo viene reinvestito per essere utilizzato in un'iniziativa ambientale nell'ambito della nostra [politica di RSI](#).

Tassa di soggiorno

La tassa di soggiorno è indicata ed evidenziata sulla fattura. La tassa di soggiorno varia in funzione del comune e del Paese. La tassa di soggiorno viene riscossa per conto dei comuni e può essere aumentata da un'ulteriore tassa propria al Dipartimento.

L'importo della tassa di soggiorno è suscettibile di variazioni nel corso dell'anno e può quindi avere un impatto al rialzo o al ribasso sull'importo totale del soggiorno.

IL TUO SOGGIORNO DA SANDAYA

Arrivo e partenza

- Per gli alloggi: La consegna delle chiavi è prevista alle 17:00 e le partenze entro le 11:00. Pacchetti weekend (escluso luglio-agosto): gli arrivi sono previsti a partire dalle 13:00 e le partenze entro le 15:00 (escluso il Village Flottant de Pressac).
- Per le piazzole: Gli arrivi sono previsti a partire dalle 15:00 e le partenze entro le 11:00.

Ogni sistemazione contiene tutte le attrezzature per cucinare e consumare i pasti nonché le coperte e i cuscini (le lenzuola e gli asciugamani non sono forniti se non inclusi nella prenotazione). Un inventario viene consegnato all'arrivo. È responsabilità dell'ospite controllare l'inventario e segnalare eventuali discrepanze il giorno stesso.

Qualsiasi rimostranza relativa allo stato di pulizia o alle condizioni generali della sistemazione deve essere notificata entro e non oltre 24 ore dall'arrivo, in modo che sia possibile porvi rimedio. Non saranno accettati reclami se inoltrati oltre le 24 ore dall'arrivo.

Per qualsiasi partenza ritardata, potrebbe esserti addebitato un giorno aggiuntivo al prezzo della notte in vigore.

Deposito cauzionale

Per i soggiorni in alloggio, ti verrà richiesto un deposito cauzionale via e-mail 10 giorni prima dell'inizio del tuo soggiorno. Tale pagamento deve essere effettuato online tramite la piattaforma del nostro partner SWIKLY. Questo deposito di 290 € viene effettuato con una semplice pre-autorizzazione sulla carta di credito e quindi senza addebito sul tuo conto corrente.

Per i soggiorni in una piazzola, potrebbe esserti richiesto un deposito cauzionale per il noleggio di un frigorifero o, nel caso di una piazzola PREMIUM, per garantire che i sanitari e le attrezzature fornite non vengano danneggiati.

Per quanto riguarda gli alloggi, la sistemazione dovrà essere restituita in perfetto stato di pulizia. L'intero importo del deposito cauzionale ti verrà restituito entro 3 giorni dalla partenza se la sistemazione viene lasciata pulita, al netto di eventuali risarcimenti per danni causati, servizi non pagati o perdita delle chiavi consegnate all'arrivo.

Se la sistemazione non è stata pulita prima della partenza, potrebbe esserti addebitato un importo forfettario per la pulizia di minimo 89 € IVA inclusa.

Responsabilità e assicurazione durante il soggiorno

Sandaya declina ogni responsabilità in caso di incidenti che rientrino nella responsabilità civile del cliente. Tutti gli ospiti sono tenuti a rispettare il regolamento interno del campeggio, esposto alla reception, e sono responsabili dei disturbi causati dalle persone che soggiornano con loro. L'inosservanza grave del regolamento interno può comportare l'allontanamento dell'ospite.

Sandaya non potrà essere ritenuta responsabile in caso di furto, incendio, eventi climatici, calamità naturali, casi di forza maggiore, interruzioni ai servizi erogati da fornitori esterni, nonché in caso di incidenti per i quali il cliente sia ritenuto responsabile. Pertanto, non potrà essere richiesto alcun risarcimento.

È responsabilità del cliente stipulare un'assicurazione personale che copra:

- La propria responsabilità civile, compresi i danni causati a terzi.
- Perdita, furto o danneggiamento dei propri effetti personali durante il soggiorno.
- Gli eventuali danni che potrebbe causare alla sistemazione o alle strutture del campeggio.

Invitiamo il cliente a verificare presso il proprio assicuratore che l'assicurazione sulla casa che ha stipulato preveda la copertura necessaria o che includano delle estensioni di garanzia adatte al soggiorno. In caso contrario, dovrà sottoscrivere una polizza specifica che copra questi rischi.

In caso di prestito o noleggio di attrezzature (biciclette, barbecue, ecc.), il cliente rimane responsabile del loro corretto utilizzo e dovrà assicurarsi contro eventuali perdite, furti o danni. L'assicurazione del campeggio non potrà in alcun caso coprire questi incidenti.

I minori presenti sul sito rimangono sotto la piena responsabilità dei loro genitori o delle persone che li rappresentano legalmente. Il dovere di sorveglianza si applica sia all'interno dello spazio acquatico che nel resto del campeggio. Spetta ai genitori garantire la loro sicurezza e sorveglianza in ogni momento.

LE SISTEMAZIONI

Alloggio

L'alloggio è destinato a un numero specifico di occupanti. In nessun caso può essere occupato da un numero di persone superiore a quello indicato (compresi bambini e neonati). In quest'ultimo caso, Sandaya si riserva il diritto di rifiutare qualsiasi persona aggiuntiva.

I minori non accompagnati dai genitori o da un tutore legale non possono essere ammessi.

Piazzola

La tariffa forfettaria di base comprende la piazzola per la tenda, la roulotte o il camper per 1 o 2 persone, l'accesso ai sanitari e alle strutture d'accoglienza.

Caratteristiche

Le piantine e le foto delle sistemazioni sono presentate solo a scopo illustrativo e non sono contrattuali. La disposizione e le caratteristiche dei vani possono variare da un modello all'altro.

Per conoscere l'esatta disposizione di ogni sistemazione si rimanda alla descrizione dell'allestimento disponibile sul sito www.sandaya.it.

Non possiamo essere ritenuti responsabili per l'eventuale disturbo arrecato agli ospiti dei nostri campeggi da lavori di costruzione o manutenzione urgenti intrapresi dal campeggio, dalle autorità pubbliche o da un privato nelle vicinanze.

VISITATORI

Se desideri visitare una delle nostre tenute senza aver prenotato una sistemazione, devi contattare telefonicamente la reception del campeggio interessato per richiedere l'autorizzazione a visitarlo. Potrà essere applicata una tariffa.

MODIFICA, INTERRUZIONE E CANCELLAZIONE DEL SOGGIORNO

Al momento della prenotazione, puoi sottoscrivere l'opzione Libertà per beneficiare di condizioni flessibili di cancellazione e modifica del soggiorno.

Modifica della prenotazione

Se non hai sottoscritto l'opzione Libertà, non potrai modificare la tua prenotazione una volta convalidata.

Se hai sottoscritto l'**opzione Libertà**, potrai modificare il tuo soggiorno alle seguenti condizioni:

- Fino a 14 giorni prima dell'arrivo, il soggiorno può essere modificato gratuitamente, se tuttavia si svolge durante la stagione in corso.
- Il soggiorno può essere posticipato a nuove date (all'interno della stessa stagione) e/o in un altro campeggio del gruppo Sandaya. Il soggiorno non può essere posticipato alla stagione successiva.
- L'eventuale differenza di prezzo al momento della modifica tra il soggiorno iniziale e quello aggiornato sarà addebitata al cliente. Se la tariffa del soggiorno dopo modifica sarà inferiore a quella del soggiorno iniziale, la differenza non verrà rimborsata.
- A partire dal 13° giorno prima dell'arrivo e per qualsiasi soggiorno già iniziato, il soggiorno non può più essere modificato.

Non sarà possibile sottoscrivere l'opzione Libertà una volta completata la prenotazione.

Qualsiasi richiesta di prolungamento della durata del soggiorno sarà soddisfatta in base alla disponibilità e soggetta alle tariffe in vigore.

Qualsiasi richiesta di riduzione della durata del tuo soggiorno è considerata una cancellazione parziale e sarà soggetta alle condizioni di cancellazione e interruzione del soggiorno.

Per qualsiasi richiesta di modifica al tuo soggiorno, contatta il campeggio in cui hai prenotato oppure richiedi una modifica della tua prenotazione tramite la tua **area Il mio account - My Sandaya**.

I tempi limite e le scadenze sono calcolati a partire dalla data di ricezione del modulo di richiesta di modifica.

Cancellazione della prenotazione

Per qualsiasi richiesta di cancellazione del tuo soggiorno, contatta il campeggio in cui hai prenotato oppure richiedi la cancellazione della tua prenotazione tramite la tua **area Il mio account - My Sandaya**.

Si ricorda che ai sensi dell'articolo L221-28 e seguenti del Codice del consumo francese, nessuno dei servizi offerti da Sandaya è soggetto al diritto di recesso. Di conseguenza, qualsiasi cancellazione da parte del cliente dopo la prenotazione e prima della partenza comporterà:

- In caso di cancellazione fino a 30 giorni prima della data di arrivo prevista, Sandaya tratterà la caparra versata dal cliente;

- In caso di cancellazione a partire dal 29° giorno prima della data di arrivo prevista, Sandaya tratterà l'intero importo pagato dal cliente.

Se hai sottoscritto l'opzione Libertà, potrai avvalerti di condizioni di cancellazione del soggiorno flessibili:

- Fino a 30 giorni prima dell'arrivo, il soggiorno può essere cancellato gratuitamente e gli importi versati verranno interamente rimborsati (previa deduzione del costo dell'opzione Libertà).
- A partire dal 29° giorno e fino al 14° prima dell'arrivo, il soggiorno potrà essere cancellato dietro il pagamento di una penale fissa di 90 €. Verranno rimborsati solo gli importi impegnati al momento della richiesta di cancellazione, previa deduzione delle penali di cancellazione e dell'importo dell'opzione Libertà.
- A partire dal 13° giorno prima dell'arrivo e per ogni soggiorno già iniziato, non verrà effettuato alcun rimborso.
- Se il pagamento è stato effettuato in parte o interamente con un buono, l'importo rimborsato non può riferirsi a tale buono. Tuttavia, questo potrà essere rimborsato su richiesta 18 mesi dopo la sua emissione, oppure può essere utilizzato per una prenotazione futura.

Le scadenze e i tempi limite sono calcolati a partire dalla data di ricezione del modulo di richiesta di cancellazione.

Prestazioni non utilizzate

L'interruzione o la riduzione del soggiorno (partenza anticipata) da parte del cliente, non darà diritto ad alcun rimborso.

In caso di mancata presentazione presso la struttura il giorno previsto per l'arrivo, senza previa comunicazione al campeggio o al Servizio Clienti, verrà trattenuto un indennizzo pari al 100% dell'importo totale del soggiorno. Qualora, trascorse 24 ore senza aver ricevuto alcuna comunicazione da parte vostra, ci riserviamo il diritto di riassegnare l'alloggio.

FORMALITÀ PER L'ATTRAVERSAMENTO DELLE FRONTIERE

Per i soggiorni all'estero, ogni cliente deve essere in possesso di un documento d'identità o di un passaporto e/o di un visto valido, a seconda della destinazione. Si consiglia pertanto di verificare la validità dei documenti di tutte le persone che partecipano al viaggio prima della partenza, nonché la copertura assicurativa.

RESPONSABILITÀ

La Società non potrà essere ritenuta responsabile della comunicazione da parte dei suoi partner o di terzi, di fotografie di cui hanno dichiarato di possedere i diritti, di eventuali informazioni false, fuorvianti o errate menzionate nei cataloghi o nei siti web dei partner, in particolare le fotografie di presentazione, le descrizioni, le animazioni, le attività ricreative, i servizi e le date di erogazione dei servizi.

La Società si adopera per garantire l'accuratezza delle informazioni presenti sul proprio sito web. Tuttavia, possono verificarsi errori o informazioni errate. La Società si riserva pertanto il diritto di correggere eventuali errori, omissioni o inesattezze e di modificare o aggiornare le informazioni in qualsiasi momento, senza preavviso. Non potrà essere ritenuta responsabile per danni o pregiudizi derivanti da tali errori.

CONTROVERSIE

Contatta il nostro servizio clienti

Se, nonostante tutti i nostri sforzi per garantire la tua completa soddisfazione, desideri sporgere un reclamo durante il tuo soggiorno in uno dei nostri campeggi, ti chiediamo di informarne immediatamente il responsabile della reception in loco, che farà il possibile per fornirti una risposta.

Per qualsiasi controversia che non possa essere risolta in loco, ti invitiamo a contattare il nostro servizio clienti tramite il nostro [modulo di contatto](#). I nostri agenti si occuperanno del tuo reclamo nel più breve tempo possibile.

Contatta un mediatore

In caso di controversia non risolta dal nostro servizio clienti, ogni cliente del campeggio può rivolgersi a un mediatore dei consumatori entro un termine massimo di un anno.

I dati di contatto del mediatore a cui il cliente può rivolgersi sono i seguenti:

SAS MEDIATION

- Ricorso via internet compilando l'apposito modulo: www.sasmediationsolution-conso.fr
- Ricorso via e-mail: contact@sasmediationsolution-conso.fr
- Ricorso a mezzo posta: 222 chemin de la bergerie 01800 SAINT-JEAN-DE-NIOST

Se la controversia non viene risolta, il consumatore può, conformemente alle disposizioni dell'articolo R.631-3 del Codice del consumo francese, adire le vie legali ricorrendo a uno dei tribunali territorialmente competenti ai sensi del Codice di procedura civile, oppure al tribunale del luogo in cui il consumatore risiedeva al momento della conclusione del contratto o del verificarsi dell'evento oggetto della controversia.

DIRITTO ALL'IMMAGINE

Accettando le presenti condizioni generali di vendita, il cliente autorizza espressamente la società Sandaya a fotografare o filmare il cliente stesso durante il suo soggiorno e a utilizzare tali foto, video o registrazioni sonore su tutti i propri canali di comunicazione per un periodo di 5 anni e ciò a titolo gratuito. Tale autorizzazione si applica anche a tutte le persone che soggiornano con il cliente. Il suo scopo è quello di garantire la promozione nazionale e internazionale dei campeggi Sandaya sui siti web del gruppo, brochure, Facebook, Instagram, presentazioni commerciali o guide turistiche. Tali operazioni di comunicazione non potranno in alcun modo ledere la tua reputazione.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi della legge francese 78-17 del 6 gennaio 1978 modificata (Loi Informatique et Liberté) sulla protezione dei dati personali, il trattamento automatizzato dei dati personali effettuato su questo sito web è stato dichiarato alla Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), che ha rilasciato una ricevuta con il numero 1691887.

Informiamo l'utenza che, ai sensi dell'articolo 32 della legge francese sulla protezione dei dati personali 78-17 del 6 gennaio 1978 modificata, le informazioni comunicate dagli utenti tramite i moduli presenti sul sito sono necessarie per rispondere alle loro richieste e sono destinate al

gestore del sito, che è responsabile del loro trattamento a fini di gestione amministrativa e commerciale.

L'utente viene inoltre informato che ha il diritto di accesso e alla rettifica dei dati che lo riguardano e che può inoltrare una richiesta in tal senso al gestore del sito al seguente indirizzo:

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

Queste condizioni si applicano a tutti i campeggi Sandaya.

Ai sensi dell'articolo L.223-2 del Codice del consumo francese, l'utente può iscriversi gratuitamente al registro pubblico delle opposizioni contro l'utilizzo del proprio numero per vendite o promozioni commerciali tramite il sito www.bloctel.gouv.fr.

VARIE

PER LA BALNEAZIONE: sono ammessi solo slip, boxer da bagno, costumi da bagno interi e a due pezzi.

Il BRACCIALE deve essere sempre indossato. Permette di accedere alle attività interne e alle piscine e contribuisce a rafforzare i controlli all'ingresso e all'uscita del campeggio.