

Mise à jour au 27/04/2022

L'offre Vagues Océanes se répartit entre des Villages Vagues Océanes appartenant au groupe, et un ensemble de partenaires sélectionnés avec soin qui rejoignent le Rés'o Vagues Océanes. Ils répondent à toutes les exigences de qualité, de localisation et de prestations qui vous garantissent des vacances pleines de bonheur et de plaisir. Dans la majorité des cas un représentant Vagues Océanes est à votre écoute sur place.

Afin de pouvoir bénéficier des prestations proposées par VAGUES Océanes, nous vous demandons de lire attentivement les présentes conditions générales de location. Ces conditions régissent les ventes de séjours VAGUES Océanes et sont valables au moment où la commande est passée à l'exclusion de toutes autres conditions. Le fait de réserver un séjour implique l'adhésion complète à nos conditions générales et au règlement intérieur du village concerné, notamment en matière de sécurité.

CONDITIONS DE RESERVATION

Les réservations ne lient VAGUES Océanes que si VAGUES Océanes les a acceptées, ce que VAGUES Océanes 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.

La réservation d'un emplacement de camping ou d'une réservation d'un localité est faite à titre strictement personnel, vous ne pouvez en aucun cas sous-louer ni céder votre réservation sans le consentement préalable de VAGUES Océanes.

Les mineurs doivent être accompagnés de leurs parents ou de leurs tuteurs légaux. En effet, pour des raisons évidentes de sécurité (piscine, évacuation possible du terrain de camping en cas d'alerte météo...) ou de santé (hospitalisation éventuelle pendant le séjour...) les mineurs non accompagnés de leurs parents ne sont pas admis. En outre, le terrain de camping n'est pas habilité, au sens du décret n° 2002-883 du 3 mai 2002 relatif à la protection des mineurs à l'occasion des vacances scolaires, des congés professionnels et des loisirs, à assurer des séjours collectifs ou individuels hors du domicile familial de mineurs de moins de 18 ans, non accompagnés de leurs administrateurs légaux.

Toute réservation devient dûment effective avec l'accord de VAGUES Océanes, après réception de l'acompte et après réception soit du contrat de réservation complété et signé, soit après acceptation des conditions générales de vente lors de la réservation en ligne.

INFORMATIONS IMPORTANTES

- VAGUES Océanes propose des séjours à vocation familiale au sens traditionnel et afin de préserver l'ambiance de détente et de convivialité qu'elle s'engage à offrir à ses clients, la société VAGUES Océanes se réserve le droit de refuser toute réservation qui serait contraire à ce principe, ou qui chercherait à le détourner. L'acceptation se matérialise exclusivement par l'envoi d'une confirmation de réservation par courrier, télécopie ou par mail, par VAGUES Océanes. A ce titre, VAGUES Océanes vous garantit que votre compte bancaire n'est débité qu'à compter de l'enregistrement de la confirmation de la réservation.

- Les noms, prénoms et âges de tous les participants, y compris les nouveau-nés, devront être communiqués lors de la réservation. Toute information erronée pourra entraîner sans délai l'annulation de la réservation. La capacité maximum autorisée dans chaque hébergement entend toute personne, tout âge confondu.

- Toutes les photos et textes utilisés dans les catalogues ou sur les sites Internet de VAGUES Océanes sont non contractuels.

- Il peut advenir que certaines activités et installations proposées par les campings Rés'O et indiquées dans le descriptif figurant sur le catalogue soient supprimées, notamment pour des raisons climatiques ou en cas de force majeure, ou ne fonctionnent pas en avant ou arrière-saison. Ainsi, la responsabilité de Vagues Océanes ne saurait être engagée du fait des tiers et en cas de force majeure.

- Conformément à l'article L.121-20-4 du code de la consommation, l'ensemble des services et prestations proposées sur notre site internet n'est pas soumis au droit de rétractation prévu aux articles L.121-20 et suivants du code de la consommation. En conséquence, les prestations de services d'hébergement et de loisirs commandés sur le site sont exclusivement soumises aux conditions d'annulations prévues aux présentes conditions générales de vente

- Les hébergements sont attribués par VAGUES Océanes en fonction des disponibilités, de manière à optimiser les plannings. Cette attribution peut être modifiée à tout moment avant la remise effective des clés.

- L'accès à l'hébergement pourra être refusé en cas d'attitude perturbatrice de clients, contraire au calme et à la sérénité du site d'accueil.

EMPLACEMENTS DE CAMPING

Le forfait de base comprend l'emplacement pour la tente, la caravane ou le camping pour deux à trois personnes, l'accès aux sanitaires et aux infrastructures d'accueil.

LOCATION

Les hébergements locatifs sont équipés. Le forfait de base est d'une à huit places selon le type de locatifs et de villages.

Le descriptif des hébergements est disponible dans le catalogue Vagues Océanes ou sur le site internet.

Les villages VAGUES Océanes et ses villages Rés'O se réservent le droit de refuser l'accès au village aux groupes ou aux familles se présentant avec un nombre de participants supérieur à la capacité de l'hébergement loué.

TARIFS ET TAXES DE SEJOUR

Les prix indiqués sont valables pour la saison en cours et s'entendent en euros, TVA incluse.

Les prix comprennent :

- La location de l'hébergement équipé ainsi que l'accès au camping, mentionné sur le bulletin de réservation.

- Les consommations d'eau, gaz et électricité.

- L'accès aux équipements du camping d'accueil, notamment les animations et les sanitaires tels que définis sur le catalogue et le site Internet.

- L'emplacement pour un véhicule par location. (Forfait Voiture supplémentaire, cf grille tarifaire)

Les prix ne comprennent pas :

- Les taxes : taxes de séjour, écoparticipation, taxes locales selon le camping.

- La garantie annulation.

- Les frais de réservation de 15€ en basse saison (mars à juin et septembre à octobre) et de 35€ en haute saison (juillet-août)

- Les options supplémentaires telles que, notamment, une personne supplémentaire, autorisée que sur les villages VAGUES Océanes et interdites sur les Villages Rés'O, une voiture supplémentaire, le supplément éventuel pour un animal si celui-ci est admis par le camping (interdit sur les villages Rés'O), des draps, un kit bébé, les activités payantes proposées par le camping, la location de vélos...

- Les frais de ménage dans le cas où il n'est pas effectué par vos soins. Se référer au bon de séjour pour connaître les forfaits ménage proposés.

- La caution de 260€ ou plus (variable selon les campings et restituée à votre départ ou par courrier). Une retenue sur la caution peut être effectuée si la location n'est pas rendue en état normal de propreté.

- Les frais de transport ou de consommations personnelles. Les prestations supplémentaires découlant d'une prolongation volontaire ou involontaire du séjour (arrivée anticipée, conditions climatiques, etc.) sont à la charge du client sur la base du tarif en vigueur.

- Les visiteurs doivent se présenter à l'accueil. Après avoir été autorisés à pénétrer dans le village, les visiteurs sont sous la responsabilité des campeurs qui les reçoivent et doivent, selon les villages, acquiescer une redevance. Certains campings peuvent ne pas accepter les visiteurs. La redevance acquittée pour les visiteurs peut ne pas donner accès à tous les services du camping.

*(*Lorsque l'option du paiement en débit automatique en plusieurs fois est sélectionnée et que pour des raisons diverses les échéances ultérieures ne peuvent être honorées, nécessitant ainsi un paiement manuel, les frais de dossier de 35€ habituels se verront appliqués sur le dossier de réservation au lieu des 15€ prévus)*

Evolution des Tarifs :

Les tarifs sont dynamiques et peuvent évoluer au fur et à mesure de la saison. VAGUES Océanes ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'une différence de coût entre deux séjours réservés pour la même période. Les tarifs indiqués sur le site sont en euros, TVA comprise au taux en vigueur au moment de la date d'encaissement de l'acompte et de la totalité du prix. Tout changement ou modification du taux ainsi que toute évolution des taxes applicables au séjour, à la date de facturation, pourra être répercuté sur le prix du séjour.

Promotions :

Les offres promotionnelles sont soumises à certaines conditions et notamment de disponibilité. Les réductions de prix ou opérations promotionnelles proposées par la société VAGUES Océanes ou le camping postérieurement à la date de réservations ne sont pas rétroactives. Par ailleurs, les réductions de prix ou opérations promotionnelles ne sont pas cumulables entre elles sauf mention contraire. Lors de ces occasions, il est possible que pour un même séjour, les clients aient payé des prix différents. Les clients ayant payé le prix le plus élevé ne pourront en aucun cas bénéficier d'un remboursement de la différence entre le prix qu'ils ont payé et le prix promotionnel.

NOTE IMPORTANTE : Aucune brochure ne peut être à l'abri d'éventuelles erreurs. Veuillez-vous faire confirmer les prix et les descriptifs à la réservation. Seuls les prix mentionnés sur votre facture seront contractuels.

CONDITIONS DE PAIEMENT

Le solde DU séjour réservé est payable en totalité 30 jours avant la date d'arrivée.

- par carte bancaire CB, le débit de votre compte sera visible dans votre espace client 3 à 5 jours après la date prévue de l'échéance.

- par chèque bancaire libellé à l'ordre de la société VAGUES Océanes.

- par ANCV, nous vous conseillons de nous les envoyer en recommandé, complétés avec les coordonnées du prestataire Vagues Océanes. Important: Merci de laisser impérativement les talons sur les chèques vacances.

- par virement sur le compte bancaire suivant en mentionnant votre n° de dossier

Pour toutes réservations à moins de trente jours avant votre arrivée la totalité du montant du séjour est à régler par carte bancaire ou virement.

Attention : passé les délais de paiement et sans règlement de votre part, nous remettons votre hébergement à la vente.

RESERVATION GROUPE

- Toute réservation de 2 hébergements ou plus sur un site partenaire Rés'O, et de 3 hébergements ou plus sur un site propriétaire de VAGUES Océanes, 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 sur le même camping est considérée comme un groupe.

- Les hébergements proposés sur le site internet VAGUES Océanes sont adressés exclusivement à la clientèle individuelle.

- Pour toute demande de réservation de groupe, vous devez impérativement contacter VAGUES Océanes, souhaité par téléphone, par e-mail ou via notre rubrique "Nous Contacter". VAGUES Océanes, contacté, se réserve le droit d'étudier la demande de réservation avant acceptation ou refus de celle-ci.

Afin de garantir une ambiance propice au repos et à la détente dans l'esprit familial et convivial qu'elle s'engage à offrir à ses Clients, la Société se réserve la possibilité de refuser une réservation groupe.

Pour les cas de réservation GROUPE ci-dessus mentionnés, toute demande de réservation devra impérativement être effectuée auprès du service GROUPE de la société par mail à groupe@vagues-oceanes.com, seul habilité à traiter ces demandes. La Société se réserve le droit d'étudier au préalable les demandes de réservations de groupes afin de voir leur compatibilité avec l'occupation du Camping sur la période demandée.

ANIMAUX

Les animaux excepté les chiens de première et seconde catégorie sont acceptés dans les villages Vagues Océanes moyennant une redevance payable lors de votre réservation.

Pour villages Rés'o Partenaires, c'est le règlement du camping lui-même qui prévaut. Ils peuvent être toutefois refusés dans les campings partenaires avec accueil Vagues Océanes.

Lorsqu'ils sont autorisés, ils doivent être tenus en laisse en permanence. Ils sont interdits aux abords des piscines, dans les commerces alimentaires et dans les bâtiments. Lorsqu'ils sont autorisés, ils ne doivent pas rester sans surveillance sur l'emplacement de camping, dans l'hébergement locatif et dans le camping ou village.

Le carnet de vaccination pour les chiens et chats doit être à jour et vous sera demandé à votre arrivée. L'animal doit être tatoué ou pucé.

Dans tous les cas, un seul chien ou chat est autorisé par location, poids maximum de 20kg. Deux animaux par hébergement pourront être acceptés sur certains campings Vagues Océanes sous certaines conditions. Les animaux sont interdits dans les hébergements des gammes suivantes: Premium, Archipel et Villa. Autorisés dans les mobil-homes Privilèges, moyennant un forfait ménage de 60€ facturé en supplément.

VACAF

Nos campings ne sont pas labellisés VACAF.

RESPONSABILITE

Il appartient au campeur de s'assurer. Le village décline toutes responsabilités en cas de vol, d'incendie, intempéries... et en cas de tout incident relevant de la responsabilité du campeur.

Vagues Océanes et le camping d'accueil n'étant pas des hôteliers, ne pourront en aucun cas être tenus responsables des pertes ou des vols d'objets personnels, blessures ou dommages pouvant survenir aux vacanciers ou à leurs biens pendant le séjour.

Tous les clients doivent se conformer aux dispositions du règlement intérieur, notamment aux règlements d'accès aux parcs aquatiques (bermudas et maillots shorts interdits, seuls les maillots de bains sont autorisés, le port du bracelet s'impose sur l'ensemble des villages Vagues Océanes) et au règlement interne du respect des normes sonores en vigueur.

En cas de non-respect du règlement intérieur du village, remis à l'arrivée sur simple demande, la direction se réserve le droit de mettre fin au séjour du client sans aucune indemnité.

Chaque locataire en titre est responsable des troubles et nuisances causées par les personnes qui séjournent avec lui ou lui rendent visite.

- Le Client est le seul interlocuteur responsable vis-à-vis de VAGUES OCEANES, notamment au plan de la responsabilité financière, et plus particulièrement en cas d'annulation totale ou partielle du séjour.

- VAGUES OCEANES ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de modification, d'annulation ou d'autres événements imputables à des cas de force majeure, du fait du client ou du fait d'un tiers étranger à la fourniture des prestations.

- VAGUES OCEANES ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution de la réservation en cas de force majeure, de perturbation ou grève totale ou partielle notamment des services postaux et moyens de transport et/ou communications. Vous déclarez connaître les caractéristiques et les limites de l'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

- VAGUES OCEANES ne pourra accepter aucune réclamation et aucun remboursement, relatifs à toute inexécution ou mauvaise exécution de la prestation qui vous est fournie, imputable soit au Client, soit au fait d'un tiers étranger à la prestation, soit à un cas de force majeure. Sauf disposition légale contraire, la responsabilité de VAGUES OCEANES ne saurait être engagée du fait d'une faute d'un tiers et notamment d'un de ses Partenaires.

SEJOUR

Hébergements locatifs : Au jour de départ indiqué sur votre contrat, l'hébergement locatif doit être libéré avant 10 heures du matin. L'hébergement sera rendu en parfait état de propreté. L'inventaire pourra être vérifié, tout objet cassé ou détérioré sera à votre charge, ainsi que la remise en état des lieux si cela s'avérait nécessaire.

Il appartient au client de vérifier à son arrivée l'inventaire de l'hébergement.

L'état des lieux est effectué après votre départ. Les cautions seront soit déchéries soit renvoyées par courrier (en nous laissant une enveloppe timbrée) après votre départ, déduction faite des indemnités retenues, sur factures justificatives, pour les éventuels dégâts constatés par l'état des lieux de sortie que nous aurons effectué. Nous vous contactons dans la semaine si les consignes n'ont pas été respectées.

Dans le cas où l'hébergement locatif n'aurait pas été nettoyé avant votre départ, un forfait nettoyage d'une valeur minimale de 60 euros vous sera demandé.

Pour tout départ retardé, il pourra vous être facturé une journée supplémentaire au prix de la nuit en vigueur.

En basse saison, dans les villages Vagues Océanes, l'état des lieux n'est pas fait au moment du départ. Le chèque de dépôt de garantie est détruit (ou renvoyé par courrier si une enveloppe timbrée a été jointe) si la location est convenable, déduction faite du coût du matériel manquant et des éventuels frais de ménage.

INSECTES

Le camping s'engage à procéder au nettoyage et entretien de l'hébergement avant sa mise en location, et chaque famille est tenue de l'entretien régulier du locatif. Si malgré cela, le locataire venait à découvrir la présence d'insectes indésirables durant le séjour, il lui appartient soit de faire utilisation de certains répulsifs, soit de le signaler à l'exploitant du camping qui fera alors son possible pour résoudre cette difficulté. Dès lors que l'exploitant a procédé à ses obligations et que le problème n'est pas totalement solutionné, et cela compte tenu de la configuration des lieux d'hôtellerie de plein air, sa responsabilité ne saurait être engagée.

ANNULATION ET MODIFICATIONS

- Modification de votre réservation :

Toute demande de modification des critères de votre réservation devra être adressée par mail à l'adresse suivante : info@vagues-oceanes.com

Jusqu'à 14 jours avant le début du séjour, la modification est sans frais (possible une seule fois).

Si la modification demandée par le client correspond à un séjour d'un tarif plus élevé, le client devra en outre régler à la société VAGUES OCEANES la différence. Si la modification demandée par le client correspond à un séjour d'un tarif moins élevé, la société VAGUES OCEANES remboursera la différence au client.

Toute demande de modification intervenant à 13 jours et moins avant le début du séjour (la date de réception du mail est prise en compte) pourra être rejetée de plein droit. Si la modification est acceptée, des frais de 15€ seront facturés.

En l'absence de message de votre part indiquant un report de votre date d'arrivée, l'hébergement pourra être à nouveau disponible à la vente 24 heures après la date d'arrivée mentionnée sur le contrat, et vous perdrez en conséquence le bénéfice de votre réservation. Le règlement intégral du séjour demeure exigé.

- Prestations non utilisées :

Tout séjour interrompu ou abrégé de votre fait ne pourra donner lieu à un remboursement.

- Modification ou annulation du fait de VAGUES OCEANES :

En cas de modification par la société VAGUES OCEANES des caractéristiques du séjour avant son commencement, elle en informera le client au moins 8 jours de manière claire et lisible quant aux éléments modifiés et sur un support durable. Le Client aura le choix :

- Soit d'annuler dans le délai indiqué. Le séjour sera alors totalement remboursé.

- Soit d'accepter.

A défaut de réponse dans le délai indiqué, le Client sera présumé avoir accepté les modifications.

En cas d'annulation du fait de Vagues Océanes, sauf en cas de force majeure, le séjour sera totalement remboursé.

Cette annulation ne pourra cependant pas donner lieu au versement de dommages et intérêts.

- Annulation du fait du client :

Toute annulation devra être notifiée par mail à info@vagues-oceanes.com ou par écrit à l'adresse suivante : *Vagues Océanes, 25 rue de Saint Etienne, 85210 Saint Aubin La Plaine.*

La date de l'envoi faisant foi. Il vous sera retenu :

- Plus de 30 jours avant la date d'arrivée prévue : l'acompte versé sera conservé sauf si vous avez souscrit à la garantie annulation et remplissez les conditions de remboursement.

- Moins de 30 jours avant la date d'arrivée prévue : 100 % du coût du séjour sauf si vous avez souscrit à la garantie annulation et remplissez les conditions de remboursement.

GARANTIE ANNULATION + PASS VACCINAL

Mise à jour au 27/04/2022.

(Souscrite au moment de la signature du contrat au plus tard 48h après)

- **Tarif de la Garantie Annulation + Pass Vaccinal : 5% du prix net de l'hébergement avec un minimum de 14€ de 1 à 4 nuits et de 32€ pour les séjours de 5 nuits ou plus.**

La garantie annulation comprend le remboursement des frais de séjour (hors frais de réservation et garantie annulation) sur présentation de documents justifiant l'annulation dans les cas suivants :

• Vous ou une personne enregistrée sur le contrat de location est atteinte du COVID-19 (hospitalisation ou test positif)

• Vous êtes cas contact avéré dans l'obligation de vous isoler et de faire le test PCR (sur présentation d'un justificatif)

• Maladie grave, accident grave ou encore décès atteignant un membre de votre famille y compris la rechte, l'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante, ainsi que les suites, les séquelles d'un accident survenu antérieurement à la souscription du contrat de vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants jusqu'au 2ème degré, beaux-pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, votre tuteur légal ou d'une personne vivant habituellement sous votre toit, de la personne qui vous accompagne pendant votre séjour nominativement citée et assurée au titre de ce contrat, de votre remplaçant professionnel nominativement cité au moment de la souscription, de la personne chargée pendant votre séjour de la garde de vos enfants mineurs, ou d'une personne handicapée dont vous êtes le tuteur légal vivant sous le même toit que vous, que vous en soyez le tuteur légal.)

• Complication de grossesse avant le 7^e mois d'une des personnes participantes au séjour et assurée au titre de ce contrat qui entraînent la cessation absolue de toute activité.

• Dommages matériels importants atteignant vos biens propres et nécessitant impérativement votre présence

• Licenciement économique ou rupture conventionnelle de vous-même ou de votre conjoint de fait ou de droit assuré par ce même contrat à la condition que la procédure n'ait pas été engagée antérieurement à la souscription du contrat.

• Une convocation administrative, judiciaire, militaire ou en tant que juré d'assises.

La Garantie Annulation + Pass Vaccinal vous couvre également si le Gouvernement décide de rendre obligatoire le Pass Vaccinal pour accéder aux campings sur la période de votre séjour et que cela vous contraint à annuler votre séjour pour cette raison.

Toute annulation doit IMPÉRATIVEMENT être notifiée par écrit au camping. Pour bénéficier de la garantie annulation, vous devez informer le camping au plus tard 24h avant votre arrivée, en précisant le motif de l'annulation :

- Jusqu'à J-30 : remboursement sans justificatif (avec déduction des frais de réservation et de la garantie annulation)

- J-29 à J-1 : remboursement sur justificatif médical ou professionnel atteignant un des participants au séjour (avec déduction des frais de réservation et garantie annulation)

- J-J + pendant le séjour : pas de remboursement (tout séjour entamé n'est plus soumis à la garantie annulation)

En cas de sinistre, avertir par écrit en lettre recommandée avec accusé de réception Vagues Océanes 25 rue de St Etienne 85210 Saint Aubin la Plaine en apportant la preuve écrite du sinistre.

RÉCLAMATIONS

Toute réclamation éventuelle concernant la non-conformité des prestations par rapport aux engagements contractuels doit être signalée par écrit à Vagues Océanes dans les 10 jours suivants la fin du séjour :

- Soit par email à : qualite@vagues-oceanes.com

- Soit par courrier à l'adresse suivante : Vagues Océanes, 25 rue de Saint Etienne, 85210 Saint Aubin La Plaine

Passé le délai de 10 jours, aucune réclamation ne sera prise en considération.

Notre service Clients fera tout son possible pour traiter votre réclamation dans un délai de 3 mois

MEDIATION DE LA CONSOMMATION

En cas de litige, et à défaut d'accord amiable ou de réponse du Gestionnaire, le locataire a la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation.

Les coordonnées du médiateur de la consommation que le client peut saisir sont les suivantes :

BAYONNE MEDIATION - 32 rue du Hameau 64200 BIARRITZ - www.bayonne-mediation.com

DROIT APPLICABLE - LITIGES

Les parties conviennent que ce contrat est soumis au droit français. En cas de litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution, le Tribunal compétent sera le Tribunal référent.

DÉLAI DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L221-28 du code de la consommation, vous ne disposez pas d'un droit de rétractation.

Note importante

Aucune brochure et site internet ne peuvent être à l'abri d'éventuelles « coquilles », omissions ou erreurs d'impression. De plus, nos prix sont susceptibles d'évoluer en fonction des conditions économiques et commerciales. Seul le contrat de location confirmant la réservation tient lieu de document contractuel. Nous ne sommes pas à l'abri d'une erreur grossière et indépendante de notre volonté.

DONNÉES PERSONNELLES ET RÉGLEMENTATION RGPD

Nous attachons une grande importance à la protection de vos données personnelles et veillons à respecter scrupuleusement la réglementation en vigueur.

La société Vagues Océanes (SASU TO.VO), et les campings rattachés sont responsables du traitement des données et gèrent toutes les informations avec la plus grande confidentialité. Nous avons désigné un délégué à la protection des données. Son mail est webmaster@vagues-oceanes.com. Il répondra à toutes vos questions dans les meilleurs délais. Il est commun à Vagues Océanes et à tous les campings Vagues Océanes.

- Quelles sont les données collectées ?

Sur vagues-oceanes.com, par téléphone ou sur le site web de notre camping :

Lorsque vous faites une réservation sur camping-vagues-oceanes.com, auprès de notre call center, sur le site web direct d'un camping, ou par téléphone auprès d'un camping, nous collectons les données personnelles suivantes :

- Nom et Prénom (de l'auteur de la réservation et des personnes accompagnantes)
- Date de naissance (de l'auteur de la réservation et des personnes accompagnantes)
- Mail (de l'auteur de la réservation seulement)
- Adresse postale (facultative) (de l'auteur de la réservation seulement)
- Téléphone (de l'auteur de la réservation seulement)

Pour les campings Espagnols et conformément à la législation -> Justificatif d'identité (Passeport ou Carte d'identité)

Enquêtes de satisfaction – suite à votre séjour nous vous interrogeons

Les avis de nos clients sont essentiels et nous permettent de nous améliorer.

Suite à votre séjour nous vous envoyons 3 fois par mail une demande pour répondre à un questionnaire de satisfaction. Si vous y répondez nous stockons votre avis sur votre séjour pendant 5 ans.

Cet avis est consultable par le service client Vagues Océanes et les équipes de direction.

Il est relayé sur la page du camping sur le site camping-vagues-oceanes.com de manière anonymisée. (On ne voit ni votre mail ni votre nom de famille) - Il permet ainsi de manière transparente à nos nouveaux clients de voir ce que vous avez pensé de nous.

Sur votre compte client et dans nos systèmes nous conservons :

- L'historique de vos séjours sur les 5 dernières années

- Les enquêtes de satisfactions auxquelles vous avez répondu suite à vos vacances sur les 5 dernières années.

- Si vous postulez sur un de nos campings.

Notre site camping-vagues-oceanes.com/recrutement.html permet de postuler sur un de nos campings ou à notre siège social. Dans ce cadre nous collectons les informations suivantes.

- Nom et Prénom
- Adresse postale
- Téléphone
- Mail
- CV
- Lettre de motivation

Ces informations sont consultables par les équipes de direction des campings et le service RH de Vagues Océanes. Elles sont supprimées au bout de 18 mois.

- Les informations que nous ne stockons pas :

Toutes vos informations de paiements (numéros de carte bleue) ne sont pas stockées sur nos serveurs mais chez notre partenaire bancaire sans que les équipes Vagues Océanes n'y aient accès.

- Sécurité

Vagues Océanes a des politiques appropriées et des mesures organisationnelles techniques pour sauvegarder et protéger vos données personnelles contre l'accès illégal ou non autorisé, la perte ou la destruction accidentelle, les dommages, l'utilisation et la divulgation illégale non autorisée.

Dans tous les cas, l'utilisateur est informé que toute transmission de données sur Internet n'est pas totalement sécurisée et à ce titre est effectuée à ses risques et périls. Bien que nous fassions de notre mieux pour protéger vos données personnelles, Vagues Océanes ne peut garantir la sécurité des données personnelles transmises via notre site Web.

- Les informations que nous collectons de manière automatique

Au moment de votre navigation sur le site www.camping-vagues-oceanes.com, dans le strict respect de la législation en vigueur et de vos droits, des données relatives à votre navigation et vos interactions avec notre site internet.

Ces données sont collectées à l'aide de cookies ou d'autres technologies analogues, comme les balises web, pixels et identifiants d'équipement mobile.

- Comment utilisons-nous vos données ?

Nous utilisons vos données pour gérer votre réservation, pour vous communiquer des offres promotionnelles ou vous transmettre des informations sur votre séjour à venir ou séjour passé.

Nous sommes susceptibles de transférer votre adresse mail à notre partenaires Guest Suite afin qu'il collecte si vous le souhaitez votre avis sur votre expérience client lors de l'utilisation du site www.camping-vagues-oceanes.com.

Lorsque la loi nous l'autorise, nous pouvons partager votre mail avec des réseaux sociaux comme Facebook, Google ou Instagram, dans le cadre de notre promotion marketing.

Vos données ne sont pas transférées hors de l'Union Européenne. Vous pouvez les consulter sur votre espace client.

- Combien de temps conservons nous vos données

Nous ne conserverons vos données que le temps nécessaire à accomplir nos services ou dans les limites prescrites par la loi. À l'issue de ce délai, vos données personnelles seront supprimées. Nous ne pouvons supprimer vos données en cas d'obligation de conservation légale, par exemple si elle est prescrite par le droit comptable ou lorsqu'il existe un motif juridique pour conserver les données, une relation contractuelle en cours par exemple.

Les données relatives aux clients ayant consommé des vacances chez Vagues Océanes sont conservées pendant 10 ans si et seulement si y a eu au moins un séjour sur les 5 dernières années. Si vous n'avez pas consommé chez Vagues Océanes pendant les 5 dernières années alors toutes vos données sont supprimées.

Les données relatives au site www.camping-vagues-oceanes.com/recrutement.html ou si vous postulez chez Vagues Océanes sont conservées pendant 18 mois puis supprimées au-delà de cette période. Nous pouvons supprimer vos données sur une simple demande de votre part. Il suffit d'écrire sur notre mail webmaster@vagues-oceanes.com ou par courrier à Vagues Océanes, Service DPO, 25 route de Saint Etienne, 85210 Saint Aubin La Plaine.

- Les cookies chez Vagues Océanes

Nous utilisons des cookies ou d'autres technologies analogues, comme les balises web, pixels et identifiants d'équipement mobile. Nous pouvons également autoriser nos partenaires commerciaux à utiliser ces technologies de traçage sur notre site web :

- cookies liés à l'identification sur l'Espace Client
- cookies de panier d'achat
- cookies d'analyse de mesure d'audience

Afin de vous proposer le meilleur service possible, camping-vagues-oceanes.com utilise des cookies. En poursuivant votre navigation sur le site, vous acceptez leur utilisation pour vous proposer des offres adaptées.

- Pourquoi Vagues Océanes utilise des cookies ?

Vagues Océanes utilise des cookies pour vous fournir une expérience utilisateur optimale et adaptée à vos préférences personnelles. En utilisant les cookies, Vagues Océanes fait en sorte que vous n'avez pas à saisir les mêmes informations lors de votre navigation internet. Les cookies sont également utilisés pour optimiser la performance du site.

Vagues Océanes a pris toutes les mesures techniques et organisationnelles pour protéger vos données personnelles ainsi que pour vous protéger d'une éventuelle perte d'informations ou de toute forme de traitement illicite.

- Quels sont vos droits ?

Vous avez à tout moment un droit de suppression ou de modification de vos données en nous envoyant un mail à webmaster@vagues-oceanes.com

- L'accès à vos données personnelles

- La rectification et l'effacement de celles-ci (droit à l'oubli),
- Le droit de s'opposer au traitement de vos données,
- Le droit de retirer votre consentement ou de limiter l'utilisation de vos données,

Si vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés. Vous pouvez envoyer une réclamation à notre Délégué à la Protection des Données (DPO) : webmaster@vagues-oceanes.com ou :

Vagues Océanes, Service DPO, 25 route de Saint Etienne, 85 210 Saint Aubin La Plaine

Siret 503 125 346 00018 APE 5530Z / RCS LA ROCHE SUR YON 503 125 346

SASU AU CAPITAL 200 000€ N°TVA : FR81503125346 / Le Tribunal référé est celui des Sables d'Olonne.

Si suite à votre réclamation auprès de notre DPO vous estimez que vos droits n'ont toujours pas été respectés, vous pouvez déposer une réclamation devant l'autorité de protection des données compétente à savoir la CNIL : www.cnil.fr

- Droit à l'image

Le client autorise expressément et à titre gratuit, Vagues Océanes à le photographier ou le filmer pendant son séjour et à utiliser sur tous supports les photos, vidéos ou sons, et ce pour une durée de 5 ans. Cette autorisation vaut également pour toutes les personnes hébergées avec le client. Elle a pour but d'assurer la promotion de Vagues Océanes.

Si vous ne souhaitez pas que nous diffusions vos photos de quelques manières que ce soit, il suffit de prévenir notre directeur de camping lors de votre arrivée. Si malgré tout et par mégarde une photo de vous

ou d'un de vos accompagnants venait à paraître sur un de nos supports commerciaux, un simple mail sur webmaster@vagues-oceanes.com suffira à ce que nous supprimions ladite photo ou vidéo, immédiatement.

- Modification des mentions légales

Vagues Océanes peut modifier à tout moment ses mentions légales, notamment, si la législation en vigueur évolue. Toute modification sera affichée sur le Site ou vous sera communiquée par email. Conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, vous pouvez demander à vous opposer au démarchage téléphonique en vous inscrivant sur la liste BLOCTEL. (www.bloctel.gouv.fr)

- Hébergement Vagues Océanes

En application de la loi du 11 mars 1957 (art. 41) et du code de la propriété intellectuelle du 1er juillet 1992, toute reproduction partielle ou totale à usage collectif est strictement interdite sans autorisation de la société Vagues Océanes.

Les logos, visuels et marques présentes sur ce site sont la propriété de leur détenteur respectif. Ce site peut, à son insu, avoir été relié à d'autres sites par le biais de liens hypertextes. La Société Vagues Océanes décline toute responsabilité pour les informations présentées sur ces autres sites. L'internaute reconnaît que l'utilisation du présent site est régie par le droit français.

- Propriété intellectuelle

L'accès à notre site vous confère un droit d'usage privé et non exclusif. L'ensemble des éléments édités sur nos sites, incluant notamment les textes, photographies, infographies, logos, marques... constituent des œuvres au sens du code de la Propriété Intellectuelle.

En conséquence, toute représentation ou reproduction, intégrale ou partielle, qui pourrait être faite sans le consentement de leurs auteurs ou de leurs ayants-droit, est illicite.

- Comment puis-je désactiver les cookies ?

Vous pouvez paramétrer votre navigateur Internet pour désactiver les cookies. Notez toutefois que si vous désactivez les cookies, votre nom d'utilisateur ainsi que vos mots de passe ne seront plus sauvegardés sur aucun site web.

Pour la gestion des cookies et de vos choix, la configuration de chaque navigateur est différente. Elle est décrite dans le menu « aide » de votre navigateur, qui vous permettra de savoir de quelle manière modifier vos souhaits en matière de cookies.

Vous pouvez également désactiver l'utilisation des cookies depuis notre site internet.

