

FOIRE AUX QUESTIONS (F.A.Q)

1. Réservation

- Comment fait-on pour réserver ?
 - ➔ *Toutes les réservations se font sur le site internet, dans l'onglet « Disponibilité et Réservation ». Nous ne prenons pas les réservations par téléphone. Après avoir rempli votre demande vous recevrez une réponse, positive, négative ou une autre proposition. Une réservation entraîne nécessairement un acompte.*

- Comment puis-je payer l'acompte de la réservation ?
 - ➔ *Vous pouvez payer votre acompte directement par Carte Bancaire. Vous pouvez aussi le payer par chèque, virement ou chèque vacances mais il faut que le moyen de paiement nous arrive suffisamment tôt pour enregistrer votre réservation.*

- Quand faut-il payer le solde de mon séjour ?
 - ➔ *Le solde est à payer à l'arrivée. Le solde peut être réglé en carte bancaire, chèque, chèques vacances ou bien en espèces.*

- Acceptez-vous les chèques vacances en moyen de paiement ?
 - ➔ *Oui, en revanche, nous ne rendons pas la monnaie dessus.*

- Acceptez-vous l'Aide aux Vacances Familiales VACAF ?
 - ➔ *Non. Nous n'avons pas de convention VACAF*

- Les ados sont-ils acceptés seuls sur le camping ?
 - ➔ *Non, les mineurs (quel que soit leur âge) doivent être accompagnés de leur responsable légal.*

- Qu'est-ce que sont les taxes de séjour et l'éco participation ?
 - ➔ *La taxe de séjour est une taxe prélevée par les professionnels du tourisme pour la commune. Notre exploitation est soumise à des taxes de prélèvement de ressources naturelles (eaux propres) et de retraitement des déchets (eaux usées, ordures ménagères, encombrants recyclables). Il s'agit d'une répercussion budgétaire à valeur de compensation et de sensibilisation.*

2. **Arrivée**

- Jusqu'à quelle heure puis-je arriver au camping Couleurs du Monde ?
→ *La réception est ouverte de 9h à 12h 30 et de 13h30 à 20h, il faut donc que vous soyez arrivés avant 20h.*

- Toutes les personnes doivent-elles arriver avant 20h ?
→ *Nous exigeons de toutes les personnes voulant séjourner sur le camping de passer par la réception, il faut donc que tout le monde arrive avant 20h.*

- Quand j'arrive plus tôt que l'heure d'arrivée autorisée (midi pour les emplacements, 16h pour les locatifs), est-ce que je peux profiter des jeux et piscines ?
→ *Si votre locatif est prêt plus tôt, nous pourrons vous enregistrer avant et vous pourrez ainsi profiter de la piscine et des jeux. Néanmoins, il vous sera impossible de jouir des différents jeux et de la piscine tant que vous ne serez pas enregistrés.*

- Peut-on utiliser un barbecue sur notre emplacement afin de faire des grillades ?
→ *Bien sûr il est possible de faire des grillades sur son emplacement, à condition que ce soit un barbecue à charbon. Nous n'acceptons pas les planchas.*

3. **Locations**

- Les draps ou les couvertures sont-ils inclus dans les locatifs ?
→ *Les oreillers et couvertures sont inclus, en revanche c'est à vous d'apporter vos draps. Si vous êtes frileux, n'hésitez pas à nous demander une couverture supplémentaire.*

- Quels sont les appareils électro ménagers présents dans les locations ?
→ *1 réfrigérateur, 1 four à micro-ondes, 1 cafetière électrique, chauffage électrique (sauf pour les Bungalows toile). Vous pouvez rajouter la télévision en option lors de la réservation. Vous pouvez également nous louer sur place un grille-pain, une bouilloire ou un fer à repasser.*

- Peut-on louer des lit, chaise et baignoire pour bébés ?
→ *Oui, vous pouvez le sélectionner en option lors de votre réservation.*

- Combien de personnes les locatifs peuvent-ils accueillir ?

- *Tout dépend du locatif que vous réservez et du nombre de personnes que vous inscrivez sur le contrat. Les mobile-homes Lodge LO87 et Evolution 33 sont pour 6 personnes maximum. Les Bungalow toile de tente, mobile-homes Lodge LO77 et les Tentes Lodge Victoria sont pour 5 personnes maximum. Les mobile-homes Evo 29, les Coco Sweet et le mobile-home Primavera PMR sont pour 4 personnes maximum. Aucune personne supplémentaire ne sera autorisée à séjourner dans le locatif. Aucune autre personne que celles qui figurent sur le contrat ne sera admise dans le locatif.*
- *Ex. Si vous avez réservé un locatif pour 6 personnes et que vous avez inscrit 3 personnes sur le contrat. Vous ne pouvez pas arriver à 6, seules les 3 personnes inscrites sur le contrat seront acceptées sur le camping.*
- Peut-on rajouter une tente sur notre emplacement de mobile home ?
- *Il est possible de rajouter une tente sur un emplacement de mobile home à condition que le nombre de personnes total ne dépasse pas le nombre de personnes initialement autorisées dans le mobile home. Les bébés sont comptés aussi comme personne.*
- *EXEMPLE : Si je loue un mobile home pouvant accueillir 4 personnes, il sera possible d'installer une tente sur l'emplacement à condition qu'une ou plusieurs personnes parmi les 4 personnes dorment dans la tente. Si une 5^{ème} personne souhaite dormir dans la tente ce ne sera pas possible étant donné que le mobile home a une capacité d'accueil de 4 personnes et non de 5.*
- Le ménage est-il inclus dans le prix de la location ?
- *Non, c'est à vous de faire le ménage avant de rendre le locatif, un état des lieux et inventaire sera fait avec vous avant votre départ. Une caution de 200 € (pour le locatif en lui-même) et de 60€ (pour le ménage) vous sera demandée à l'arrivée. Le locatif doit être rendu aussi propre qu'à votre arrivée pour être prêt à être reloué.*
- Si je n'ai pas envie de faire le ménage, combien ça me coûte ?
- *Le forfait ménage coûte 60€, si vous voulez cette prestation, merci de nous le faire savoir dès la réservation ou à l'arrivée.*
- Que comprend exactement le forfait ménage ?
- *La prestation comprend le ménage de fin de séjour, excepté le coin cuisine qui doit être propre et rangé (vaisselle et frigo inclus). Les poubelles doivent être vidées, le barbecue propre et le mobil-home rangé.*

4. **Départ**

- Faut-il prendre un rendez-vous pour l'état des lieux ?

→ *Non, le jour de votre départ vous devrez effectuer le ménage et le rangement de votre locatif puis le fermer à clé, vous rendre à la réception et pendant ce temps notre personnel effectuera un état des lieux.*

- Quand j'ai quitté mon emplacement ou mon locatif, puis-je rester à la piscine ou sur l'aire de jeux ?

→ *Lorsque vous quittez définitivement votre emplacement ou bien votre locatif il vous est impossible d'accéder à la piscine, aux jeux ou encore aux sanitaires.*

5. **Animation**

- Est-ce que vous faites des soirées à thème le soir ?

→ *Le Camping Couleurs du monde n'organise pas de soirées. En revanche de la restauration sur place ou à emporter est disponible le soir.*

- Quelles animations propose le camping ?

→ *Le club enfant propose des activités créatives en juillet et août en semaine (de 10h à midi et de 15h à 17h). Le camping ne propose pas d'autres animations du fait de la possibilité de faire de nombreuses visites et activités dans la région. De nombreux jeux d'extérieur (tobogans, badminton, ping-pong, château gonflable...) et des jeux de société sont à la disposition de tous ainsi que les livres des bibliothèques.*

6. **Véhicules et Barrière**

- Puis-je rentrer avec ma voiture sur le camping ?

→ *Une place de parking est incluse dans les forfaits de location et d'emplacement. Si vous arrivez avec plusieurs véhicules, merci de nous le faire savoir lors de la réservation ou à l'arrivée si vous n'avez pas réservé. En revanche les visiteurs ne peuvent pas faire entrer de véhicule sur le camping même pour déposer des affaires.*

- Puis-je rentrer le soir sur le camping après 22 heures ? Si non, comment faire ?

→ *La barrière automatique est fermée de 22 heures à 7 heures. Ainsi, si vous rentrez entre 22 heures et 7 heures du matin vous devrez garer votre voiture sur le parking à l'entrée du camping et rejoindre votre locatif / emplacement à pieds.*

7. **Pain, viennoiseries et petit-déjeuner**

- Est-ce que vous vendez du pain et des viennoiseries sur place ?
 - ➔ *Du pain et des viennoiseries sont en vente toute la journée au Market situé juste à côté du camping, nous ne faisons donc pas de dépôt de pain nous-même.*
- Offrez vous des services de petit-déjeuner ?
 - ➔ *Nous proposons le petit-déjeuner qu'il faut nous réserver la veille. Il est composé d'un jus de fruit, d'une boisson chaude au choix, d'un croissant, de pain, beurre et confiture.*

8. **Visiteurs**

- Puis-je inviter des amis ou de la famille à venir sur le camping ?
 - ➔ *Les personnes ne séjournant pas sur le camping doivent passer par la réception, déposer une pièce d'identité et payer 10 € (par personne), elles doivent également porter un bracelet « visiteur ». Les visiteurs ne sont pas autorisés à aller à la piscine et doivent être sortis du camping à 22h, ils sont sous la responsabilité des clients qui les reçoivent. Les véhicules des visiteurs doivent rester sur le parking. Ces mesures font suite à de nombreux abus, merci de votre compréhension.*

9. **Chiens**

- Les chiens sont-ils acceptés au camping ?
 - ➔ *Oui les chiens sont acceptés, s'ils ne sont pas de catégorie 2. Ils doivent cependant être tatoués et vaccinés et être tenus en laisse sur le camping. Une promenade a été aménagée pour nos amis les bêtes en dehors du camping.*
- Est-ce que si mon chien est petit, je paye moins cher ?
 - ➔ *Non, le prix est le même pour tous les chiens qu'ils soient petit ou grand.*

10. **Bracelet**

- Faut-il porter un bracelet sur le camping ?
 - ➔ *Le port du bracelet est obligatoire sur le camping. Son utilité est de pouvoir contrôler les entrées sur le camping. Les personnes ne voulant pas le porter ne rentrent pas sur le camping.*
- Suis-je obligé de porter le bracelet pour dormir, aller à la piscine et me doucher ?
 - ➔ *Oui, il faut garder son bracelet durant tout le séjour, ils sont en tissus ou en papier imperméable.*

- Suis-je exempté de bracelet si je suis allergique aux bracelets ?
 - ➔ Nos bracelets sont traités hypoallergénique et ne devraient donc pas vous poser problème.

- Est-ce que je peux porter le bracelet à la cheville ?
 - ➔ Non. Le bracelet est à porter au poignet, il n'est pas non plus possible de le porter à la ceinture ou en porte-clef !

11. **Proximité avec les endroits touristiques**

- Le camping est-il loin du Zoo Beauval ?
 - ➔ Non, nous sommes à 19 km du Zoo.

- Le camping est-il loin de Chenonceau ?
 - ➔ Non, nous sommes à 12 km de Chenonceau

12. **Annulation**

- Puis-je annuler mon séjour si j'ai un empêchement ?
 - ➔ Vous pouvez bien-sûr annuler votre séjour mais si vous n'avez pas souscrit l'assurance annulation, tout dépend de la date à laquelle vous annulez :

Annulation 2 mois avant la date d'arrivé	L'acompte vous est remboursé (sans les frais de réservation)
Annulation 1 mois avant la date d'arriver.	L'acompte ne vous est pas remboursé, mais le solde ne nous est pas dû.
Annulation moins d'un mois avant la date d'arrivé	L'acompte ne vous est pas remboursé. Vous devez solder votre séjour.

- J'ai pris la garantie Annulation, je peux annuler mon séjour et je serai remboursé ?
 - ➔ Vous pouvez annuler votre séjour si vous avez pris la garantie annulation, vous serez remboursé uniquement si la cause de votre annulation fait partie des clauses de la garantie annulation.

13. **Services annexes**

- Peut-on geler nos freeze pack ?
 - ➔ Oui, il vous suffit de nous déposer vos freeze pack, nous les mettrons dans un sac ou sera inscrit votre numéro d'emplacement ou de locatif puis nous les mettrons au congélateur. Nous pouvons également vous en prêter le temps que vos freeze pack gèlent.

14. Piscine

- La piscine est-elle surveillée ?
 - ➔ Non la piscine n'est pas surveillée, il faut donc impérativement que les mineurs (quel que soit leur âge) soient accompagnés de leurs parents.

- La piscine est-elle chauffée ?
 - ➔ Oui la piscine est couverte et chauffée (à 28°).

- Les shorts de bain sont-ils acceptés ?
 - ➔ Seuls les vrais shorts de bain sont autorisés c'est-à-dire des shorts courts qui ne sont pas portés le reste de la journée.

- Puis-je cumuler plusieurs consommations du bar et du restaurant et les régler à la fin du séjour ?
 - ➔ Non, les consommations doivent être réglées au fur et à mesure

15. Télévision et Wifi

- Y a-t-il la télévision dans les mobile-homes et tentes en location ?
 - ➔ La télévision est une option que vous pouvez sélectionner lors de votre réservation. Elle n'est donc pas incluse dans le tarif de la location.

- J'ai oublié de sélectionner la télévision lors de ma réservation, comment faire pour quand même l'avoir ?
 - ➔ Envoyez-nous un e-mail, nous ne prenons en compte que les demandes écrites, rien ne sert donc de téléphoner.

- Y a-t-il la WIFI sur le camping ?
 - ➔ Oui la WIFI est disponible sur tout le camping. Vous disposez un accès gratuit de quelques minutes chaque jour sur chacun de vos appareils. Au-delà de votre session quotidienne gratuite, vous pouvez acheter un forfait en ligne (30 minutes, 2 heures, 24 heures, 1 semaine, 15 jours ou 1 mois) ou à la réception.