

# FOIRE AUX QUESTIONS

## Générales :

## Réponses :

Le camping est-il agréé VACAF ?

Non, nous ne sommes pas agréés Vacaf.

Je n'ai pas reçu de confirmation de réservation ou de bon d'entrée, que dois-je faire ?

Regarder éventuellement dans vos spams ou contactez nous par email afin que nous puissions vous le renvoyer.

Est-il possible d'arriver en dehors des horaires d'ouverture de la réception ?

Oui. Il suffit de nous en avertir afin que nous vous envoyions par mail la procédure d'arrivée tardive.

Les animaux sont-ils admis dans tous les espaces du camping ?

Non. L'espace aquatique et les aires de jeux pour enfants leur sont interdits.

Le camping est-il sécurisé la nuit ?

Non il n'est pas sécurisé la nuit mais nous sommes situés dans une impasse avec très peu de va et vient. Le camping est dans un quartier résidentiel très calme.

Peut-on régler en chèques vacances la réservation et les activités ?

Oui cependant il faut les envoyer en recommandé au plus tard un mois avant votre arrivée.

Quelles sont les conditions de remboursement en cas d'annulation ?

Si vous avez souscrit l'assurance annulation lors de votre réservation, il vous faudra vous rapprocher de la compagnie d'assurance.

Est-il possible de modifier ma réservation ?

Oui dans une certaine limite de temps, de période et de disponibilité d'hébergement.

Faut-il une caution ?

Oui. La caution est de 500€ : 300€ pour l'hébergement et 200€ pour le ménage

Quels documents dois-je fournir à mon arrivée ?

Aucun. Nous avons toutes les informations dans notre logiciel de gestion. Venez juste avec votre bonne humeur !!!

---

Peut-on charger une voiture électrique ?	Non. Nous ne sommes pas à l'heure actuelle équipés de borne de recharge (projet en cours). Il est strictement interdit de brancher la voiture sur les prises des cottages sous risque de court-circuit.
--	---

---

## Hébergements :

## Réponses :

---

Les draps et serviettes sont-ils inclus dans l'hébergement ?	Non mais nous les proposons à la location. Seul notre hébergement "LA CABANE" est une chambre hôtelière avec draps inclus.
--	--

---

---

Le wifi est-il gratuit et disponible sur l'ensemble du domaine ?	Oui le wifi est gratuit dans tout le camping.
--	---

---

---

Est-il possible de choisir son emplacement ?	Oui en activant l'option "EMPLACEMENT PREFERENTIEL" lors de votre réservation
--	---

---

---

Peut-on ajouter une tente à côté d'un cottage ?	Non, les jardins ne sont pas adaptés avec les terrasses en bois.
---	--

---

---

Tous les cottages sont-ils climatisés ?	Non seul nos hébergements "LA CABANE" et notre "APPARTEMENT GRAND CONFORT" sont équipés de la climatisation
---	---

---

---

Les cottages sont-ils équipés d'un parasol ?	Les cottages qui ont une terrasse découverte sont tous équipés d'un parasol.
--	--

---

---

Peut-on garer son véhicule sur un emplacement ?	Seules quelques gammes de cottages ont une place de parking dédiée. Notre camping est à 75% piéton.
---	---

---

---

Les cottages sont-ils équipés de lave-vaisselle ?	Oui sur certaines locatifs comme les Premiums 30/35m <sup>2</sup> , les chalets et les appartements type T3
---	---

---

---

Avez-vous des hébergements adaptés aux personnes à mobilité réduite (PMR) ?	Oui nous en avons 1 : TOURNESOL.
---	----------------------------------

---

---

Est-il possible de connaître à l'avance la localisation précise de mon emplacement ?	Oui si vous avez pris l'option "EMPLACEMENT PREFERENTIEL"
--	---

---

---

Est-ce qu'il y a la TV dans les cottages ?	Oui dans tous les locatifs
--	----------------------------

---

**Espaces aquatiques :****Réponses :**

L'espace aquatique est-il ouvert en basse saison ?

La grande piscine couverte et chauffée est ouverte d'avril (vacances de pâques) à fin octobre (vacances de la Toussaint), la patageoire de mi juin à mi septembre.

La nourriture et les boissons sont-elles autorisées dans l'espace aquatique ?

Non elles sont strictement interdites pour des questions de propretés de l'espace aquatique.

Les bonnets de bains et le maillot slip sont-ils obligatoires à la piscine ?

Non

Des maîtres nageurs qualifiés sont-ils présents aux abords des piscines ?

Non. La baignade n'est pas surveillée. C'est à la responsabilité des parents que tient la surveillance des enfants pendant qu'ils se baignent. L'accès à l'espace aquatique seul sans un des parents leur est strictement interdit.

Quels sont les horaires de l'espace aquatique ?

L'espace aquatique ouvre à 10h00. La fermeture varie selon la période de l'année.

La piscine est-elle chauffée ?

La piscine est chauffée d'avril à octobre à 28°C. La pateageoire est ouverte et chauffée de mi-juin à mi septembre.

La piscine est-elle accessible aux visiteurs du camping ?

Non l'accès leur est interdit.

Les bains de soleil sont-ils gratuits ?

Oui ils sont en libre accès

Les animaux sont-ils autorisés sur l'espace aquatique ?

Non l'accès leur est interdit.

**Animations :****Réponses :**

Y a-t-il des animations ?

Non. Nous pronons un camping calme pour le bien-être de nos clients.

**Alentours :****Réponses :**

Quelle est la distance entre le camping et la plage ?

environ 1km des plages du bassin et 12km des plages océanes

La plage est-elle surveillée ?

Oui mais en haute saison uniquement

Le camping est-il proche du centre-ville ?

Nous sommes à 1,5km du centre-ville

Y a-t-il des animations sur la plage ?

Non

Où se situent les pistes cyclables ?

A 200m du camping

Où se situe l'office du tourisme le plus proche ?

L'office du tourisme d'Arès se situe à 1,8km du camping

Peut-on accéder à un supermarché à pied ?

Oui à 1,5km. Il se trouve au centre-ville d'Arès

Le camping est-il desservi par les transports en commun ?

Oui. Deux lignes de bus s'arrêtent à l'arrêt "LES ECUREUILS" situé à 200m du camping : la ligne 412 reliant Lège Cap Ferret à Bordeaux et la ligne 1 reliant Lège Cap Ferret à Biganos.

**Services :****Réponses :**

Peut-on louer des vélos sur le camping ?

Oui. Nous proposons des VTC et des vélos enfants/siège bébé/charrette. Nous avons également un partenariat avec un prestataire extérieur pour les vélos électriques.

Puis-je louer un lit bébé ou une chaise haute ?

Oui nous proposons à la location lit bébé, chaise haute et baignoire.

Une infirmière est-elle présente sur le camping avec à disposition un local et du matériel de premiers secours ?

Non mais nous sommes équipés d'une trousse de secours. Un défibrillateur est accessible à environ 800m du camping. Hôpital avec service d'urgence à 1 km du camping.

Y a-t-il un espace garderie pour enfants en bas âge ?	Non
Est-il possible de louer une voiture à la réception ?	Non
Est-ce que des barbecues sont disponibles à la location ?	Non. Le camping est équipé d'un barbecue collectif composé de 2 foyers et fonctionnant uniquement aux charbons de bois.
Est-ce que le camping dispose d'un service de navette pour aller à la gare ?	Non, vous avez la ligne bus 412 qui relie Lège Cap Ferret à la gare de Bordeaux en passant par la commune d'Arès.
Est-ce que le service de restauration fonctionne sans interruption ?	Non. Les horaires varient en fonction de la période.
Y a-t-il une permanence en cas de problème sur l'hébergement ?	En dehors des horaires d'ouverture du camping, il y a un numéro d'urgence
Dois-je prendre un rendez-vous pour l'état des lieux lors de mon départ ?	Non
Est ce qu'il y a une supérette dans le camping ?	Non
Y a-t-il un dépôt de pain ?	Oui de mi-juin à mi-septembre

### Propreté :

### Réponses :

Des travaux sont-ils en cours ou prévus ?	Non
Un service de nettoyage est-il proposé pour les mobil-homes ?	Oui. Pour cela, il vous faut contracter le forfait ménage ou le pack premium au moment de la réservation du séjour
Le camping dispose-t-il d'un service de blanchisserie/d'une laverie ?	Oui une laverie

---

Puis-je utiliser ma propre lessive à la laverie ?

Oui

---