

FAQ

❖ Heure d'arrivée et de départ

- **A quelle heure puis-je arriver ?**

Pour les emplacements les arrivées se font aux horaires d'ouverture de réception l'après-midi.

Pour les locatifs et emplacements avec sanitaires privée les arrivées sont à partir de 15h.

Pour les hébergements insolites (*Cabanes, roulottes*) les arrivées sont sur prise de rendez-vous à partir de 15h.

- **Que faire en cas d'arrivée tardive ?**

La réception est ouverte jusqu'à 17h30 en basse saison et 19h en haute saison. Si vous pensez arriver en dehors de ces horaires, pas d'inquiétude. Prévenez-nous et nous préparerons une enveloppe à votre nom, contenant toutes les informations pour rejoindre votre locatif ou votre emplacement qu'on déposera dans la boîte à clé, le code vous sera fourni en temps et en heure.

Un passage à la réception le lendemain vous permettra de finaliser votre arrivée, récupérer vos bracelets et commencer vos vacances en toute sérénité !

Pour le bien-être de tous nous vous demandons d'arriver avant 21h.

- **Que faire en cas d'inventaire manquant ou problème technique ?**

Si par hasard vous constatez un problème technique ou un manquement au niveau de l'inventaire, n'hésitez pas à en informer la réception. Notre équipe se fera un plaisir d'intervenir pour résoudre tout problème ou apporter l'inventaire manquant et s'assurer que votre séjour se déroule sans encombre.

Vous avez la possibilité de signaler sur l'application Cool'N camp.

- **Puis-je laisser mon véhicule près de mon emplacement ?**

Votre véhicule devra obligatoirement être stationner sur votre emplacement pendant toute la durée de votre séjour. Vous êtes limité à 1 véhicule pour nos emplacements de passages et nos locatifs, sauf pour les locatifs de 6 personnes ou plus qui peuvent stationner 2 véhicules sur leur emplacement.

En ce qui concerne les cabanes dans les arbres votre véhicule reste stationner sur le parking du camping. Si vous séjournez en roulottes un parking vous est attribué non loin de votre hébergement.

- **A quelle heure dois-je partir ?**

Pour un emplacement, celui-ci doit être libéré pour 12h. Les locatifs sont à libérer pour 10h et les hébergements insolites (*cabanes, roulottes*) pour 11h.

- **Que faire lors de mon départ ?**

Si vous êtes en locatifs, avant de partir, Vous avez la possibilité de prendre rendez-vous pour un état des lieux de départ. Sinon venez à la réception afin de nous rendre les clés de votre locatif ou nous indiquer que vous libérez votre location. C'est également l'occasion d'avoir un échange rapide pour savoir comment s'est déroulé votre séjour et de vous faire un au revoir chaleureux avant de partir vers de nouvelles aventures !

Si vous êtes en emplacement vous avez une petite boîte à côté de la barrière de sortie qui vous permet de partir quand vous le souhaitez (*en respectant les horaires de départ*), juste en déposant votre badge à l'intérieur.

- **Que faire en cas de départ de nuit ?**

Nos barrières ouvrent à 6h, si vous souhaitez partir plus tôt, vous avez à votre disposition le parking du camping. Pensez à stationner votre véhicule la veille avant minuit.

❖ **Réservation**

- **Avons-nous la possibilité de mettre une option sur une réservation ?**

Il n'est pas possible de mettre une option sur une réservation.

- **Comment puis-je faire une réservation ?**

Vous pouvez faire votre réservation directement sur notre site internet. / ! \ **Attention nous ne prenons pas de réservation par téléphone.**

- **Comment puis-je avoir un devis ?**

Nous pouvons faire votre devis par téléphone ou par mail. Attention cela ne garantit pas d'option ou de réservation, seulement à titre informatif.

- **J'aimerais choisir mon emplacement. Comment puis-je procéder ?**

Lors de votre réservation vous avez une rubrique « remarque », laissez-nous un petit commentaire avec l'emplacement que vous souhaitez, on fera notre possible pour vous l'attribuer (*A voir en fonction des disponibilités*).

- **Est-il possible de réserver 2 emplacements côte à côte ?**

Si vous souhaitez réserver deux emplacements côte à côte, n'hésitez pas à nous le faire savoir lors de votre réservation vous pouvez préciser dans la rubrique

« remarque ». Sous réserve de disponibilité, notre équipe fera de son mieux pour réaliser votre demande.

- **Puis-je modifier ma réservation ?**

Bien sûr ! Si vous avez des modifications à apporter à votre séjour, envoyer nous un mail à l'adresse suivante : **contact@chateaudestilleuls.com**

Nous prendrons en compte votre demande et y appliquerons les conditions générales de vente.

Nous sommes là pour vous accompagner.

❖ Locatifs

- **Comment puis-je inclure des options dans ma réservation ?**

Si vous vous rendez compte que vous avez oublié certaines options lors de votre réservation, il est toujours possible de les rajouter. Deux possibilités s'offrent à vous la première étant de nous envoyer un mail avec votre demande et la deuxième est de vous rendre directement sur l'application Cool'N Camp ou sur votre espace client.

- **Devons-nous prévoir une caution ?**

Une caution de 200€ + 80€ de nettoyage est à prévoir pour nos locatifs et 50€ pour les emplacements sanitaires privés.

Pour les hébergements insolites (*cabanes, roulottes*) une caution de 200€ est à prévoir.

- **Est-ce que vos hébergements ont la climatisation ?**

Si vous recherchez un peu de fraîcheur lors de vos vacances nos locatifs **Premium et Prestiges** sont équipés de climatisation.

- **Puis-je mettre une tente à côté de mon locatif ?**

Vous ne pouvez pas de mettre de tente à côté de votre locatif.

- **Les bébés sont-ils comptabilisés dans la capacité d'accueil de mon hébergement/emplacement ?**

Bien sûr, vos p'tits bouts sont considérés comme des personnes à part entière alors n'oubliez pas de les ajouter à votre réservation !

❖ Emplacements

- **Quelles options puis-je ajouter à ma réservation ?**

En option vous pouvez réserver diverses prestations, sur les emplacements de passage un frigo peut être loué, ainsi qu'un adaptateur électrique. Les animaux sont acceptés indiquez les biens lors de votre réservation.

- **Quelle est la capacité maximale d'un emplacement ?**

Sur nos emplacements de camping, nous autorisons 6 personnes maximum (vos *enfants et bébés*) compris.

❖ Animaux

- **Les animaux sont-ils acceptés ?**

Nous sommes labellisés « *DogFriendly* » donc bien sûr que nos amis à 4 pattes sont les bienvenus dans nos locatifs sauf *roulottes, cabanes, bivouacs, cocosweet et tithome*.

- **Où peuvent-ils se promener ?**

Les loulous peuvent se promener en laisse avec leur maître partout dans le terrain. Ils disposeront également d'un espace rien que pour eux dans le camping qui ouvrira prochainement !

Pour des idées de balade dans le coin, passez nous voir à la réception !

Vous pouvez également consulter notre application Cool N'Camp où nous vous référençons toutes les bonnes adresses pour vos balades.

- **Quelles sont les règles à respecter ?**

Sur le terrain de camping, la tenue en laisse de votre chien est obligatoire ! Une tolérance est admise sur votre emplacement à condition qu'il soit calme, bien éduqué, et que son propriétaire soit à côté de lui.

💡 Astuce essentielle : N'oubliez pas son carnet de vaccinations et les sacs à crottes.

❖ Piscine

- **La piscine est-elle chauffée ?**

Notre piscine est chauffée à 27°. Il s'agit d'une piscine se trouvant à l'extérieur.

- **Quand la piscine est-elle ouverte ?**

La piscine est ouverte du 1^{er} juin au 1^{er} septembre.

- **Les shorts de bain sont-ils autorisés ?**

Les shorts de bain sont interdits, il vous faut un **maillot de bain** (quelque chose qui vous colle à la peau).

- **Puis-je accéder à la piscine sans être sur le camping ?**

Seuls les vacanciers qui séjournent au Château des Tilleuls peuvent profiter de la piscine.

❖ Alentours

- **Quelle est la plage la plus proche ?**

Au plus proche direction la plage de Saint Valéry et du Crotoy, vous avez 10 min en voiture du camping.

- **Comment puis-je aller à la plage depuis le camping ?**

Vous pouvez accéder à la plage de Saint Valéry à vélos par la Vélo-route, Attention il y a 10 KM pour arriver à destination. Sinon pour les deux plages elles sont à 10 min et 15 min du Camping en voiture.

❖ Services

- **Avez-vous des animations enfants durant mai, juin et septembre ?**

Les animations ne sont qu'en juillet/ Août. A savoir que durant le weekend de pâques une chasse aux œufs est organisée.

- **Vos services sont-ils ouverts en mai, juin et septembre ?**

La restauration, le tennis, mini-golf, la pétanque, le service de pain, la boutique, la salle de sport.

La piscine et le sauna ouvre à partir de juin.

N'hésitez pas à consulter nos horaires et voir les périodes d'ouverture sur l'application Cool N'Camp.

- **Puis-je louer des vélos sur place ?**

Le terrain de camping propose à la location des vélos adultes et enfants, vous pouvez louer avec des casques, les antivols et kit de crevaisons.

Rendez-vous directement à la réception.

- **Y-a-t-il un club enfant ?**

Nous avons tout prévu pour que vos enfants vivent des journées fun et remplies d'aventures. Nos petits campeurs peuvent accéder au Kid's Club à partir de 4 ans et à condition d'être autonome (*Uniquement durant Juillet/Août*).

❖ Paiements

- **Lors de ma réservation, dois-je payer un acompte ?**

Pour que votre réservation soit prise en compte, nous vous demanderons de faire un paiement en réglant un acompte de 30% du montant total de votre séjour. Une fois le paiement effectué, les vacances vous tendent les bras !

- **Acceptez-vous les bons VACAF ?**

Le château des Tilleuls est agréé VACAF. Pour toute demande concernant VACAF merci de nous contacter par mail en détaillant votre demande et vos informations.

- **Acceptez-vous les chèques vacances ?**

Absolument ! Nous acceptons les chèques ANCV et même leur version dématérialisé Connect.

- **Est-il possible de régler en plusieurs fois ?**

Vous pouvez payer le solde de votre séjour en plusieurs fois sans frais à condition que le montant total soit **entièrement réglé 4 semaines avant votre arrivée**. Choisissez la fréquence et le montant des paiements qui vous conviennent le mieux.

- **Quand et comment puis-je régler mon solde de séjour ?**

Pour régler le solde de votre séjour, vous avez quelques options :

- Par carte bancaire directement sur notre site internet en accédant à l'espace « Mon compte ».
- Par chèque ou chèques ANCV (à nous envoyer par courrier à l'adresse suivante : Château des tilleuls Route de la Baie Port le grand 80132).
- Par virement bancaire.

Quel que soit votre mode paiement, assurez-vous que tout soit réglé 4 semaines avant le grand jour de votre arrivée !

- **Puis-je régler mon séjour sur place ?**

Pour garantir votre séjour, la totalité doit être **réglée 4 semaines avant la date de votre arrivée**, alors aucun règlement sur place ne sera possible.

❖ Questions diverses

- **Y-a-t-il du wifi sur le camping ?**

Nous avons bien du Wifi sur le terrain, deux codes vous sont fournis à votre arrivée pour 2 appareils. Attention c'est un wifi de vacances et il est souvent capricieux !

- **Les visiteurs sont-ils autorisés ?**

Les visiteurs sont les bienvenus, mais pas de plongeon dans le parc aquatique pour eux. Il faudra **obligatoirement** venir en réception les déclarer pour qu'ils soient autorisés à pénétrer dans le camping.

- **Quel type de barbecue puis-je utiliser lors de mon séjour ?**

Nous acceptons tous les types de barbecues, sauf contre-indication territorial (Canicule,etc...).

❖ Annulation

- **Comment souscrire à l'option annulation ?**

Directement lors de votre réservation au moment de choisir vos options, si vous avez oublié d'y souscrire lors de votre réservation pas d'inquiétude vous pouvez nous envoyer un mail dans les 24h qui suivent votre réservation pour la rajouter. Au-delà de ces 24h de délais cela ne sera plus possible.

- **Je souhaite annuler mon séjour, comment procéder ?**

Pour annuler votre séjour, nous avons besoin d'un mail de votre part nous indiquant que vous souhaitez annuler votre séjour pour que nous puissions vous mettre en relation par la suite avec l'assurance. Nous vous laissons prendre connaissance de nos conditions générales dans les documents disponibles sur notre site.

- **Puis-je obtenir un remboursement si je n'ai pas souscrit à l'option annulation ?**

- • À plus de 30 jours de la date d'arrivée, les frais d'annulation ou report seront retenus à titre d'indemnité de rupture de contrat.
- • De 30 à 15 jours de la date d'arrivée, 50 % du séjour seront retenus à titre d'indemnité de rupture du contrat.
- • À 15 jours et moins de la date d'arrivée, aucun remboursement ne sera octroyé, les sommes versées seront conservées à titre d'indemnité.