

Checklist Officielle : Demande de Remboursement

Séjour en camping évacué à La Teste-de-Buch (Gironde) — Guide & Procédure Pas à Pas

Règle d'or : Ne téléphonez pas au camping. Privilégiez systématiquement l'écrit (e-mail avec accusé de réception) afin de constituer une preuve opposable en cas de litige (recommandation de la FFCC et de l'INC).

Étape 1 : Rassembler les Justificatifs Clés

Avant d'envoyer votre réclamation, assurez-vous d'avoir réuni l'ensemble des pièces indispensables au dossier :

- ☐ **Numéro de réservation et confirmation d'achat**
Retrouvez votre e-mail de confirmation initial ou le bon de commande émis par le camping ou la plateforme (Tohapi, Homair, etc.).
- ☐ **Facture acquittée**
Le justificatif prouvant le paiement total ou partiel de votre séjour (emplacement nu, mobil-home, séjour à forfait).
- ☐ **Arrêté préfectoral d'évacuation**
Joignez une capture d'écran ou un lien vers la publication officielle de la Préfecture de Gironde ordonnant l'évacuation de votre camping.

Étape 2 : Envoyer la Demande par Écrit

Rédigez un courriel structuré et factuel à destination du gestionnaire du camping ou du service client de la plateforme de réservation.

Modèle d'objet d'e-mail suggéré :
Demande de remboursement suite à l'évacuation obligatoire — Réservation n° [Votre Numéro] — [Nom du Camping]

Points clés à inclure dans votre message :

- Vos coordonnées complètes (Nom, Prénom, Téléphone, e-mail).
- Les dates exactes de votre séjour réservé et les nuits non consommées.
- Le rappel du cadre légal (Force majeure / Article L.211-14 du Code du tourisme si séjour à forfait).
- La mention des pièces jointes (facture + arrêté préfectoral).
- Votre RIB pour un virement bancaire direct.

Étape 3 : Connaître vos Droits et Délais

Type de Séjour / Contrat	Base Légale	Délai de Remboursement
Séjour à forfait (Transport + Hébergement)	Code du tourisme (Art. R.211-10)	14 jours maximum après résolution du contrat
Réservation directe (Emplacement / Mobil-home)	Code civil (Force majeure)	Aucun délai légal fixe (dépend de la trésorerie et de l'assureur du camping)

Étape 4 : Que faire en cas de refus ou de silence ?

☐ 1. La mise en demeure

Envoyez un courrier recommandé avec accusé de réception (LRAR) rappelant les textes applicables et fixant un délai de 15 jours pour régulariser la situation.

☐ 2. Saisir la médiation

Contactez la Fédération Française de Camping-Caravaning (FFCC) ou l'Institut National de la Consommation (INC) pour une conciliation.

☐ 3. Activer la garantie de votre Carte Bancaire

Si vous avez réglé avec une Visa Premier ou Mastercard Gold, activez la garantie interruption de voyage après obtention d'une attestation de refus écrite du gérant.

Document édité par **Alwaysonvacation.fr** — Source officielle : FFCC & INC — Mis à jour le 01 août 2026.