

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE FLOWER

## 1/ Conditions de réservation

### 1.1 La réservation

Les réservations peuvent s'effectuer par courrier, téléphone ou par email. Avant tout envoi de réservation, téléphonez pour connaître les disponibilités.

### 1.2 Modes de paiement acceptés

Au titre de l'acompte comme au titre du solde, vous pouvez honorer votre réservation ou votre séjour par les modes de paiement suivants : chèque bancaire, chèque vacances, carte bancaire.

### 1.3 Modalités de règlement

Toute demande de réservation ferme émanant de l'acheteur doit être formulée par écrit, implique la signature d'un contrat de réservation et doit être accompagnée de :

- Pour une réservation de plus de 30 jours avant votre arrivée, un acompte de 30% du montant de votre séjour est demandé, auquel s'ajoute le montant de l'assurance annulation (si souscrite). L'encaissement de l'acompte valide la demande réservation.
- Pour une réservation de moins de 30 jours avant votre arrivée, l'intégralité du montant du séjour auquel s'ajoute le montant de l'assurance annulation (si souscrite), est à payer à la réservation.

La réservation est définitive dès qu'elle fait l'objet d'une confirmation écrite de notre part.

Le solde du séjour est à régler au plus tard 30 jours avant le début du séjour. Dans le cas où le solde n'est pas réglé dans les délais indiqués, celui-ci est considéré comme annulé et nos conditions d'annulation décrites ci-après s'appliquent.

### 1.4 Modification de réservation

Vous pouvez demander à modifier les dates et/ou modalités (type d'hébergement) de votre séjour au sein de notre camping, à condition que votre demande nous parvienne par courriel au moins 21 jours avant la date d'arrivée initiale. Vous devrez toutefois réserver un nouveau séjour au sein de notre camping au cours de la même saison que celle au cours de laquelle le séjour initial était prévu, selon les disponibilités et tarifs en vigueur. Votre séjour initial ne pourra être modifié plus d'une seule fois. Si vous ne pouvez honorer le séjour substitué au séjour initial, il sera considéré comme annulé ; les sommes versées ne vous seront pas remboursées. Si le prix du séjour substitué est supérieur à celui du séjour initial, vous devrez vous acquitter de la différence au plus tard 30 jours avant la nouvelle date d'arrivée. A défaut, le séjour substitué est considéré comme annulé et nos conditions d'annulation décrites ci-après s'appliqueront. Si le prix du séjour substitué est inférieur au prix du séjour initial, nous conserverons la différence de prix, en réparation du préjudice résultant de la modification de séjour. Aucune modification ne pourra être effectuée à votre arrivée, aucun remboursement ne sera effectué. En cas d'arrivée retardée ou de départ anticipé, par rapport aux dates mentionnées sur votre bon de réservation, la totalité du séjour restera due. Vous ne pourrez prétendre à aucun remboursement pour la part du séjour non effectuée. En cas de non présentation sur le terrain de camping dans un délai de 24 heures à compter du début de votre séjour et sans justificatif et/ou nouvelle de votre arrivée, nous disposerons de votre hébergement. La réservation sera annulée de plein droit sans que vous puissiez prétendre à aucune indemnité.

### 1.5 Annulation

Du fait de l'acheteur : Toute annulation doit être notifiée par courrier, laquelle prendra effet à compter de la date de réception du courrier :

- Si votre courriel/courrier est présenté plus de 30 jours avant votre arrivée, le montant de l'acompte versé, les frais de dossier versés, et, si applicable, les sommes versées au titre de l'assurance annulation restent acquis au camping.
- Si votre courrier est présenté entre le 30ème et le 15ème jour précédant votre arrivée, le montant de l'acompte et les frais de dossier versés lors de la réservation, et, si applicable, les sommes versées au titre de l'assurance annulation lors de la réservation restent acquis au camping ; le solde du prix du séjour fera l'objet d'un avoir à valoir sur un prochain séjour au sein du camping, qui devra être réservé au cours de la même saison que le séjour annulé ou au cours de la saison suivante. Si vous avez réservé votre séjour moins de 30 jours avant la date de votre arrivée, et que votre courrier d'annulation est présenté 15 jours ou plus avant cette date, les sommes correspondant au montant de l'acompte, des frais de dossier et de la cotisation liée à l'assurance annulation éventuellement souscrite visées à l'article 2 des présentes CGV seront conservées par le camping ; le surplus fera l'objet d'un avoir à valoir sur un prochain séjour au sein du camping, qui devra être réservé au cours de la même saison que le séjour annulé ou au cours de la saison suivante.
- Si votre courrier est présenté moins de 15 jours avant la date de votre arrivée, la totalité des sommes versées au camping lui restent acquises.

Pour obtenir un éventuel dédommagement, nous vous invitons à souscrire une assurance annulation lors de la réservation. Du fait du camping : Si le camping est amené à annuler ses prestations de location d'emplacement nu et/ou d'hébergements localisés, tout contractant ayant reçu sa confirmation de séjour, sera averti par lettre recommandée puis remboursé intégralement à concurrence des sommes qu'il aura versées. Par dérogation, si notre annulation procède d'une fermeture administrative imposée, les sommes versées nous resteront acquises et feront l'objet d'un avoir à valoir sur un prochain séjour au sein du camping, qui devra être réservé au cours de la même saison que le séjour annulé ou au cours de la saison suivante.

## 2/ Déroulement du séjour

### 2.1 Emplacement nu

Il s'agit d'un emplacement nu pour votre tente, caravane ou camping-car. Votre séjour est calculé à partir d'un forfait de base qui comprend l'emplacement, deux personnes, votre installation, votre véhicule et l'accès aux infrastructures d'accueil, animations et sanitaires. Les frais annexes (personne supplémentaire, véhicule supplémentaire, animaux domestiques...) ne sont pas compris dans le forfait et s'ajouteront à ce dernier. Vous devez être munis d'un adaptateur électrique (non fourni) pour prise européenne afin de pouvoir vous brancher sur la borne électrique de votre emplacement. **Forfait confort** : 1 emplacement avec électricité (10A) pour 2 personnes, 1 voiture avec une tente, caravane ou camping-car **Forfait privilège** : Forfait confort+vue sur l'étang.

### 2.2 L'hébergement localif

Nos prix comprennent les personnes (suivant la capacité de l'hébergement), eau, gaz, électricité, un véhicule, l'accès aux infrastructures d'accueil, animations et sanitaires. Votre hébergement devra être remis en l'état lors de votre départ. Vos souhaits pour un emplacement ou un habitat précis sur le camping ne peuvent être satisfaits qu'en fonction de nos possibilités d'accueil à votre arrivée. Il est strictement interdit de fumer dans les localifs, tout écart entraînera l'encaissement de la caution de 300€. Toute insatisfaction concernant l'état de propreté, et/ou l'état général du localif doit être notifiée par écrit au plus tard 24h après l'arrivée, ceci afin de permettre d'y remédier. Aucune réclamation ne sera recevable plus de 24h après le jour d'arrivée. Pour des raisons d'hygiène, les draps ne sont pas fournis.

### 2.3 Arrivées et départs

**Emplacement nu** : Les arrivées s'effectuent à partir de 15h00 jusqu'à 18h (en basse saison) et 19h (en saison). Les départs s'effectuent avant 12h00. **Hébergement localif** : Les arrivées s'effectuent à partir de 16h00 jusqu'à 18h (en basse saison) et 19h (en saison). Les départs s'effectuent avant 10h00.

### 2.4 Dépôts de garantie

Pour les hébergements localifs, une caution de 300€ pour couvrir les frais dus aux éventuelles détériorations et une caution de 70€ pour le ménage, vous sera demandées à votre arrivée. Elles vous seront restituées le jour de votre départ suivant l'état des lieux. Le camping se réserve le droit de garder une partie ou la somme totale en cas de détérioration de l'hébergement et de son contenu et/ou de matériel sur le camping. Pour les emplacements nus, une caution de 20€ pour la carte d'accès des barrières d'entrées, vous sera demandée.

susceptibles ne pas être disponibles toute l'année, notamment pour des raisons climatiques ou en cas de force majeure, ou de ne pas fonctionner à toutes les saisons de l'année. Ils peuvent donc être momentanément indisponibles pendant tout ou partie de votre séjour. Le camping fera ses meilleurs efforts pour vous informer des travaux ou aménagements entrepris lors de votre séjour.

A ce titre, notre responsabilité ne saurait être engagée.

### 2.6 Clientèle - mineurs

Pour des raisons de sécurité, les mineurs non accompagnés de leurs parents ou de leurs grands-parents pendant toute la durée de leur séjour ne sont pas acceptés dans notre camping.

### 2.7 Suppléments

Les prix indiqués sont exprimés en € TTC et ne comprennent pas la taxe de séjour. La taxe est facturée simultanément avec votre hébergement. Elle est payable le jour de votre arrivée au camping. Quelle que soit la formule adoptée (emplacement nu ou hébergement localif), des frais supplémentaires seront facturés pour les personnes supplémentaires, les véhicules supplémentaires, les tentes supplémentaires, les animaux, les visiteurs... Nos prix sont par ailleurs susceptibles d'évoluer en fonction des conditions économiques et commerciales. Le prix contractuel, dû par vous, est celui apposé sur votre confirmation de réservation. Flower Campings applique la tarification dynamique. De ce fait, les tarifs sont susceptibles d'évoluer à la hausse comme à la baisse. Les avantages « partenaires » et les promotions ne peuvent être appliqués sur une réservation ayant fait l'objet d'une confirmation, que celle-ci soit déjà réglée en totalité ou en partie ; ceux-ci ne sont en aucun cas rétroactifs. 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.

### 2.8 Animaux

Les chiens et les chats - exceptés les chiens de catégorie 1 dits « chiens d'attaque » et ceux de catégorie 2 dits « chiens de garde et de défense », tels que définis par la loi n°99-5 du 6 janvier 1999, sont autorisés dans notre camping. Nous exigeons que les chiens soient tenus en laisse dans l'enceinte du camping. Veillez à respecter l'hygiène et l'environnement du camping. Le carnet de santé de chaque animal, incluant le cas échéant le passeport présentant les justificatifs des vaccins, et notamment celui antirabique, doit être présenté à votre arrivée au camping. Vous devrez également être en mesure de nous présenter le certificat de tatouage ou de puce électronique de l'animal, ainsi que la copie de l'attestation d'assurance responsabilité civil. Les animaux ne devront en aucun cas rester seuls sur l'emplacement. Un seul animal est accepté dans les locations et par emplacement.

### 2.9 Image

Nous pourrions, pendant votre séjour, être amenés à prendre des photographies et/ou à réaliser des vidéos au sein du camping à des fins d'animation et/ou de communication sur lesquelles vous et les personnes vous accompagnant sont susceptibles d'apparaître. En régularisant votre réservation, vous êtes présumés nous autoriser à utiliser les photos et/ou sur lesquelles vous apparaîtriez aux fins susvisées. Vous vous portez fort par ailleurs de cette autorisation par les personnes vous accompagnant. Tout refus spécifique devra nous être notifié par courriel ou courrier recommandé avec avis de réception.

## 3/ Règlement

Le locataire respectera le règlement intérieur et le fera respecter à ses enfants. Nous nous tenons à votre disposition pour vous en faire parvenir un exemplaire par courriel sur demande

Le jour : respect des lieux (emplacement maintenu en parfait état) ; respect du voisinage (attention au bruit).

La nuit : silence absolu à partir de 23h00, excepté dans la salle d'animation (soirées spectacles 23h30).

Le camping est interdit à toute circulation entre 23h00 et 8h00. Les visiteurs doivent se présenter impérativement à l'accueil. Leurs véhicules doivent rester à l'extérieur du camping. Le visiteur n'a pas accès à la piscine. Les barbecues électriques sont interdits. Les feux de camps sont interdits. Les barbecues à charbon de bois et à gaz sont autorisés et restent sous la responsabilité des locataires en cas de feu ou d'accident. L'accès à la piscine est gratuit pour les clients du camping. Les shorts de bain et caleçons sont interdits (slips et boxers de bains seulement autorisés). Les enfants de moins de 10 ans non accompagnés par un adulte sont interdits. Les enfants sont sous la surveillance et la responsabilité des parents. Le respect des recommandations affichées est de rigueur.

## 4/ Responsabilité

La responsabilité de l'établissement n'est pas engagée en cas de vol, perte ou dommage de toute nature pendant ou suite au séjour et en cas de panne ou mise hors service des équipements technique. En cas de non-respect du règlement entraînant une gêne pour autrui, la direction se réserve le droit de rompre le contrat sans indemnisation. Les campeurs sont responsables du matériel mis à leurs dispositions dans les localifs. Toutes détériorations, casse ou vol sera à sa charge. Les dégradations volontaires ou dues à un mauvais usage des installations extérieures mises à disposition, seront à la charge des campeurs.

**Véhicules électriques** : Les installations électriques de nos mobil-homes ne sont pas adaptées pour les recharges des véhicules électriques. Ainsi, il est strictement interdit de brancher un véhicule électrique ou hybride sur les installations électriques du mobil-home. En cas d'infraction à la présente disposition, le client sera tenu responsable de tout dommage (court-circuit, incendie, etc.) matériel ou immatériel provoqué par le branchement, vis-à-vis du camping et/ou des tiers. En cas d'infraction, nous facturons et débitons sur votre carte bancaire un montant de 100 €

## 5/ Réclamations - Litiges

Toute réclamation éventuelle liée à un séjour devra être formulée par écrit, et nous être envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les 20 jours suivant la fin du séjour. En cas de litige et à défaut de solution amiable trouvée dans le mois suivant la réception de la lettre de réclamation susvisée, vous pouvez recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, à condition de le saisir dans l'année suivant l'envoi de votre lettre de réclamation. Par défaut, nous vous proposons le recours au médiateur de la consommation suivant : CM2C - 14 rue Saint Jean 75017 PARIS - [www.cm2c.net](http://www.cm2c.net).

## 6/ Données à caractère personnel

Lors de la prise de réservation, ou lors du séjour, certaines de vos données à caractère personnel peuvent être collectées et faire l'objet d'un traitement de notre part. Lorsque la prise de réservation est effectuée via notre site internet ou le site [www.flowercampings.com](http://www.flowercampings.com), les modalités de traitement des données collectées en préalable de la réservation ou concomitamment à cette dernière font l'objet de la politique de confidentialité ou des conditions générales de vente que vous acceptez avant la confirmation de réservation. Les données à caractère personnel collectées lors d'une réservation effectuée par téléphone ou lors de votre séjour sont les suivantes : Nom et prénom de la personne ayant effectué la réservation, son numéro de téléphone et adresse email, date de naissance de la personne ayant effectué la réservation et des accompagnants. Ces données sont collectées et traitées sur les fondements suivants : votre consentement, la nécessité de permettre l'exécution d'un contrat de réservation conclu entre nous. Personne d'autre que nous et la société Flower (Société par Actions Simplifiée au capital de 92 500 €, Immatriculée au RCS de Toulouse sous le n°492 355 508, ayant son siège social situé à Les Espaces de Balma 4-5, 16 avenue Charles de Gaulle, 31130 BALMA) n'ont accès aux données collectées. Les données collectées font l'objet d'un traitement qui poursuit les finalités suivantes : l'exécution d'un contrat de réservation conclu entre nous, la gestion de vos éventuelles réclamations, la tenue de notre fichier clients, la réalisation d'actions de prospection commerciale par nous et/ou la société Flower, la gestion de notre comptabilité. Les données collectées seront conservées pendant 5 ans suivants la fin du séjour pour les autres données, sauf en cas de litige non soldé au terme de ce délai, auquel cas les données seraient conservées jusqu'au terme du litige. Conformément à la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978, il est précisé que chaque personne dispose des droits suivants sur ses données : droit d'accès, droit de rectification, droit à l'effacement (droit à l'oubli), droit d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité. Chaque personne peut également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès. Chaque personne peut, pour des motifs tenant à sa situation particulière, s'opposer au traitement des données le concernant. Pour exercer ce type de droits, les courriers devront être adressés par RAR à l'adresse suivante : Flower Campings, Les Espaces de Balma 4-5, 16 avenue Charles de Gaulle, 31130 BALMA ou à l'adresse mail suivante : [contact@flowercampings.com](mailto:contact@flowercampings.com). Toute personne victime d'un manquement à l'un des droits susvisés peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (<https://www.cnil.fr/>).