



Conditions Générales de Vente

FR



Conditions générales de vente Flower Campings

Les présentes CGV ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la location d'emplacements de camping et/ou d'hébergements locatifs au sein de notre camping.

En réservant un emplacement et/ou un hébergement au sein de notre camping, vous reconnaissez avoir pris connaissance et accepté les présentes CGV.

1/ Prestations - Tarifs

Nous proposons à la location des emplacements nus et des hébergements locatifs.

➤ Emplacement nu

Il s'agit d'un emplacement nu pour votre tente, caravane ou camping-car.

Le prix de votre séjour est calculé à partir d'un forfait qui comprend nécessairement la location de l'emplacement, la possibilité pour 2 personnes d'y séjourner, celle d'y installer 1 tente avec 1 véhicule, OU 1 caravane avec un véhicule en sus OU 1 camping-car, OU 1 van aménagé ; et l'accès aux infrastructures d'accueil, aux animations et sanitaires et, selon le forfait choisi, un branchement au réseau électrique, voire d'autres options.

Vous devez sélectionner l'un des forfaits suivants :

Forfait Confort: Forfait avec électricité

Forfait Privilège: Forfait Confort + eau + évacuation

Forfait Premium : Forfait Privilège incluant un emplacement équipé d'un sanitaire privé avec wc, lavabo, douche et évier vaisselle.

Les frais annexes (personne supplémentaire (maximum 4), tente supplémentaire, véhicule supplémentaire, animaux domestiques...) ne sont pas compris dans les forfaits susvisés et s'ajouteront à ces derniers.

➤ Hébergement locatif

Nos prix comprennent la location de l'hébergement en fonction du nombre de personnes (suivant la capacité de l'hébergement), les charges d'eau, de gaz, et d'électricité (hors recharge de batterie moteur de véhicule électrique ou hybride), le stationnement d'un véhicule, l'accès aux infrastructures d'accueil, aux animations et aux sanitaires.

➤ **Dépôt de garantie – Hébergements locatifs, sanitaires privés – location de Matériel**

Un dépôt de garantie est requis pour toute location d'hébergement ou de sanitaire privé ou de location de matériel.

Il est effectué sous forme de **pré-autorisation bancaire** (procédure sécurisée P.L.B.S. – Paiement pour la Location de Biens et Services) à l'arrivée du client.

Ce dépôt vise à couvrir les éventuels frais liés à des dégradations constatées dans l'hébergement, sur son contenu ou sur tout autre matériel mis à disposition, ainsi que les frais de ménage si celui-ci n'a pas été réalisé correctement au moment du départ. En l'absence de retenue justifiée, la pré-autorisation est automatiquement levée dans un délai maximum de trente (30) jours suivant sa mise en place.

➤ **Dispositions communes**

Les prix indiqués sont exprimés en € TTC et ne comprennent pas la taxe de séjour ni la taxe éco, taxes qui seront à régler avec le solde de votre réservation.

Quelle que soit la formule adoptée (emplacement nu ou hébergement locatif), 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.

Ainsi, 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/ Conditions de réservation

➤ **Modalités de réservation**

Vous pouvez effectuer une réservation sur notre site www.camping-hautsderosans.com, le site www.flowercampings.com ou par téléphone.

Toute demande de réservation doit être accompagnée :

- du règlement d'un acompte de 30 % sur les frais TTC de séjour, incluant le prix TTC des prestations réservées, et, si applicable, la taxe de séjour,
- du règlement, en cas de souscription, de la cotisation pour l'assurance annulation

La réservation effectuée n'a de valeur contractuelle qu'à réception par vos soins, d'une confirmation de réservation écrite par courriel, récapitulant toutes les informations relatives à votre séjour.

Le solde du prix du séjour, en ce compris le prix des prestations réservées TTC et, si applicable, la taxe de 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 le délai susvisé, le séjour est considéré comme annulé et nos conditions d'annulation décrites ci-après s'appliquent.

Toute réservation effectuée dans un délai inférieur à 30 jours avant la date d'arrivée doit être payée intégralement lors de la réservation, sauf conditions plus favorables dont vous seriez le cas échéant informé.

➤ Absence de droit de rétraction

Selon l'article L. 221-28 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs qui doivent être fournis à une date ou une période déterminée.

➤ Capacité maximum

Pour des raisons de sécurité et d'assurance, le nombre d'occupants ne peut dépasser la capacité prévue par le type d'hébergement ou d'emplacement réservé, nouveaux nés compris. Si nous observons à votre arrivée que la capacité maximum de l'hébergement ou de l'emplacement réservé est dépassée, nous nous réservons le droit de vous refuser l'accès à l'hébergement ou à l'emplacement réservé, sans remboursement du prix de séjour de notre part.

➤ 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, sauf autorisation notifiée par nos soins préalablement à l'arrivée, par courriel, sur demande de votre part.

3/ Modalités de paiement

➤ Mode de paiement acceptés

Vous pouvez payer votre réservation ou votre séjour en euros via les modes de paiement suivants :

Chèque bancaire et Chèque postal français, Chèque vacances connect, cash, Carte bancaire (Bleue, Visa, Mastercard), Virement bancaire.

Toutefois, par dérogation, **les réservations effectuées moins de 30 jours avant la date de début du séjour doivent être réglées par carte bancaire exclusivement.**

Les Chèques vacances ANCV papier ne sont pas acceptés pour le règlement de l'acompte.

Les Chèques vacances ANCV papier sont acceptés pour le solde d'un séjour en échange d'un chèque bancaire de la valeur du solde envoyé au moins 30 jours avant le début du séjour et échangé à votre arrivée sur le camping avec votre titres papier.

Les **Chèques vacances ANCV papier** devront être préalablement remplis avec votre nom et votre adresse (*sur les lignes concernées et non dans l'encart, ce qui annulerait le titre de paiement*).

➤ Clientèle de passage

Pour les séjours en emplacement sans réservation (passage), vous devez, à votre arrivée, payer obligatoirement à tout le moins la première nuit. Vous êtes en outre chargés d'indiquer à la réception la durée de séjour souhaitée ou prolongée. Le solde est à régler au plus tard la veille du départ ; vous devez à ce titre tenir compte des horaires d'ouverture de la réception. Aucun remboursement ne sera effectué en cas de départ anticipé de votre part.

4/ Séjour

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.

➤ Emplacements nus

Heure d'arrivée sur l'emplacement : à partir de 15h00

Heure de départ sur l'emplacement : jusqu'à 12h00

➤ Emplacements avec sanitaire individuel

Heure d'arrivée sur l'emplacement : à partir de 15h00

Heure de départ sur l'emplacement : jusqu'à 12h00 et après check-out de votre sanitaire individuel

Votre sanitaire individuel devra être remis en l'état lors de votre départ ; le ménage devra notamment y avoir été fait par vos soins. A défaut, le camping se réserve le droit d'imputer les frais de ménage à votre dépôt de garantie en application de l'article 1er des présentes CGV.

➤ Locatifs

Heure d'arrivée sur le locatif : à partir de 17h00

Heure de départ sur le locatif : jusqu'à 10h00 après check-out de votre hébergement et remise des clés

Toute insatisfaction concernant l'état de propreté, et/ou l'état général du locatif 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.

Votre hébergement devra être remis en l'état lors de votre départ ; le ménage devra notamment y avoir été fait par vos soins. A défaut, le camping se réserve le droit d'imputer les frais de ménage à votre dépôt de garantie en application de l'article 1er des présentes CGV.

➤ Arrivée retardée et départ anticipé

En cas d'arrivée retardée ou de départ anticipé par rapport aux dates mentionnées sur votre confirmation de réservation, la totalité du séjour restera due. Vous ne pourrez prétendre à aucun remboursement pour la part du séjour non effectuée.

➤ Animaux

Les chiens (de plus de 1 an et au maximum 1 par emplacement) 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**. Veuillez à respecter l'hygiène et l'environnement du camping. **Tout propriétaire ou possesseur de chien ou de chat est tenu de procéder immédiatement, par tout moyen approprié, au ramassage des déjections de son animal sur tout le 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 civile. **Les « NAC » : Nouveaux Animaux de Compagnie, ne sont pas autorisés au sein de notre camping.**

➤ Recharge de véhicules électriques ou hybrides : interdiction formelle

Les installations électriques des bornes de nos emplacements ainsi que celles de nos locatifs ne sont **pas conçues pour la recharge de véhicules électriques ou hybrides**. Par conséquent, **il est strictement interdit de brancher un tel véhicule** sur ces installations.

En cas de non-respect de cette interdiction, le client sera **pleinement responsable** de tout dommage matériel ou immatériel (court-circuit, incendie, etc.) causé au camping et/ou à des tiers. Il devra **prendre à sa charge l'intégralité des frais de remise en état**.

➤ Bornes de recharge électrique

Deux bornes de recharge sont installées sur le camping.

Merci de vous présenter à la réception avant toute utilisation afin de régler le montant de la charge.

Tout véhicule branché sans autorisation fera l'objet d'une **verbalisation forfaitaire de 50 €**.

➤ Règlement intérieur

Vous devrez pendant toute la durée de votre séjour respecter le règlement intérieur du camping, dont une copie est affichée à la réception. Nous nous tenons à votre disposition pour vous en faire parvenir un exemplaire par courriel sur demande.

➤ 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 tous supports, 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 vidéos 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 écrit sur un support durable.**

➤ Indisponibilité de certains services

Les services et installations que nous proposons (piscine, restaurant, activités, animations, etc.) sont 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.

➤ Résolution du contrat de réservation en cas de faute de votre part

Le contrat de réservation sera résolu de plein droit en cas de survenance de l'un ou l'autre des événements suivants :

- En cas de non-respect réitéré, c'est-à-dire à nouveau constaté après une mise en demeure de vous mettre en conformité notifiée par courriel, par vous et/ou vos accompagnants de notre règlement intérieur.

Dans ce cas, vous devrez quitter votre hébergement ou votre emplacement dans les 3 heures de la résolution de votre contrat, qui vous sera notifiée par courriel. Il ne sera procédé à aucune restitution de prix de notre part,

- En cas de non-présentation au sein du 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 au terme du délai de 24 h susvisé si nous n'avons pas réussi à vous joindre aux coordonnées communiquées lors de la réservation de votre séjour.

Nous conserverons le cas échéant l'ensemble des sommes que vous nous aurez versées ; aucun remboursement ne sera opéré.

5/ Modification de séjour

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.

6/ Annulation de séjour

➤ Annulation par vos soins

Toute annulation doit nous être notifiée par tous moyens écrits sur support durable (par courriel, courrier recommandé avec avis de réception, etc.).

- 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 conseillons de souscrire une assurance annulation ou d'interruption de séjour lors de la réservation.

Notre partenaire Grichten Affinity s'engage à rembourser tout ou partie de séjour aux seuls clients ayant souscrit à l'assurance « Campez Couvert ».

➤ Annulation par le camping

Si nous sommes contraints d'annuler une réservation que nous vous avons confirmée, nous vous en avertirons dans les meilleurs délais, par courriel ; les sommes versées vous seront intégralement remboursées au plus tard dans les 15 jours suivant la notification d'annulation.

7/ 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 pourrez 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 :

- Organisme du médiateur : Centre de médiation de la consommation de conciliateurs de justice
- Adresse du médiateur : CM2C, 14 rue Saint Jean 75017 PARIS
- Site Internet du médiateur : www.cm2c.net
- Contact du médiateur : cm2c@cm2c.net

8/ 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 via le site 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,
- Numéro de téléphone ayant effectué la réservation,
- Adresse email de la personne ayant effectué la réservation
- 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'avons 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 sont conservées pour toute la durée nécessaire à l'exécution du contrat de réservation et seront conservées pendant 5 ans après la date de fin du séjour, sauf en cas de litige non soldé au terme de ce délai, auquel cas les données seront 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.

Toute personne victime d'un manquement à l'un des droits susvisés peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (<https://www.cnil.fr/>).

Vous pouvez également vous opposer au démarchage téléphonique en vous inscrivant sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site BLOCTEL (<https://www.bloctel.gouv.fr/>).