



# 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.

#### ➤ Emplacements nus

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 de base qui comprend la location de l'emplacement, la possibilité pour 2 personnes d'y séjourner, celle d'y installer 1 tente, 1 caravane ou 1 camping-car, 1 véhicule en sus de la tente ou de la caravane et l'accès aux infrastructures d'accueil, aux animations et sanitaires, un branchement au réseau électrique.

Forfait de base : 1 emplacement pour 2 personnes, 1 camping-car ou 1 voiture avec une tente ou une caravane.

Forfait confort: Forfait nature + électricité

Forfait privilège: Forfait confort sur un emplacement équipé d'une freecamp ( sanitaires privatifs

Les frais annexes (personne supplémentaire, véhicule supplémentaire, animaux domestiques...) ne sont pas compris dans les forfaits susvisés et s'ajouteront à ce dernier.

#### ➤ 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, le stationnement d'un véhicule, l'accès aux infrastructures d'accueil, aux animations et sanitaires.

Un dépôt de garantie de 320€ vous sera demandé à la suite de votre réservation OU à votre arrivée , lequel vous sera restitué en fin de séjour et au plus tard sous huitaine par courrier à compter de votre départ. Nous réservons toutefois le droit d'en conserver une partie ou la totalité en cas de détérioration de l'hébergement et/ou de son contenu et/ou de matériel sur le camping.

Nous nous réservons aussi le droit d'en déduire la somme de 80€ au titre des frais de ménage si celui-ci n'a pas été effectué lors du départ.

#### ➤ Dispositions communes

Les prix indiqués sont exprimés TTC et ne comprennent pas la taxe de séjour.

Quelle que soit la formule adoptée (emplacement nu ou hébergement locatif), des frais supplémentaires seront facturés pour les véhicules supplémentaires, les tentes supplémentaires, les animaux, les visiteurs...

Aucune brochure et site Internet ne peuvent être à l'abri d'éventuelles omissions ou erreurs d'impression. 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.

## **2/ Conditions de réservation**

### ➤ Modalités de réservation

Vous pouvez effectuer une réservation sur notre site [www.campinglapromenade.com](http://www.campinglapromenade.com); le site [www.flowercampings.com](http://www.flowercampings.com) ou par téléphone.

Toute demande de réservation doit être accompagnée :

- du règlement d'un acompte de 15 % comprenant les frais de séjour, incluant le prix TTC des prestations réservées, et, si applicable, la taxe de séjour,
- **10€** de frais de dossier,
- et la cotisation pour l'assurance annulation (si souscrite).

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.

### ➤ Droit de rétractation

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 fournis à une date ou selon une périodicité 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 (1 à **6 personnes** maximum, selon la capacité de l'hébergement ou de l'emplacement), 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 via les modes de paiement suivants :

**chèque bancaire et chèque postal français, chèque vacances, mandat postal ou cash, carte bancaire, 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.

➤ 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. En cas de paiement par avance et de départ anticipé, aucun remboursement ne sera effectué.

### **4/ Séjour**

➤ Remise des clés

**La remise des clés s'effectuera à partir de 16h00 le jour de votre arrivée et le départ s'effectuera avant 10h00**

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.

Votre hébergement devra être remis en l'état lors de votre départ ; le ménage devra notamment y avoir été fait par vos soins.

➤ 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 et les chats, exceptés les chiens de catégorie 1 et 2, 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 doit être présenté à votre arrivée au camping. Les vaccins antirabiques et le certificat de tatouage sont obligatoires.

➤ 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 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 apparaitriez 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.

➤ Indisponibilité de certains services

Un ou plusieurs des services que nous proposons (piscine, restaurant, activités, animations, etc.) peuvent être momentanément indisponibles pendant tout ou partie de votre séjour. Notre responsabilité ne saurait être engagée à ce titre ; aucune restitution de prix, partielle ou totale, ne sera par ailleurs opérée de ce fait.

➤ 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 évènements 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 24** 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. 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 courriel ou courrier recommandée avec avis de réception ; elle prendra effet à la date de sa première présentation par les services postaux :

- 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.**

Par dérogation à ce qui précède, si votre annulation procède de ce que vous résidez au sein d'une zone où une mesure de confinement interdisant aux personnes qui y résident de se déplacer pour éviter la propagation du Covid 19 est en vigueur à la date du début de votre séjour, 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 ; 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. Ce, même si votre courrier d'annulation nous est présenté moins de 15 jours avant le date du début de votre séjour.

### ➤ Annulation par le camping

Si nous sommes amenés à 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 .

Par dérogation, si notre annulation procède d'une fermeture administrative imposée notamment pour lutter contre la propagation du Covid 19, 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.

## **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 : MEDICYS,
- Adresse du médiateur : Toulouse,
- Site Internet du médiateur : [www.medicys.fr](http://www.medicys.fr),
- Contact du médiateur : [contact@medicys.fr](mailto:contact@medicys.fr)

## **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 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,
- 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 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/>).





# Conditions Générales de Vente

**NL**



## Verkoopsvoorwaarden Flower 2021

Het doel van deze AV is om de rechten en plichten van de partijen in verband met de verhuur van kampeerplaatsen en / of huuraccommodaties op onze camping te omschrijven.

Door een staanplaats en / of accommodatie op onze camping te reserveren, erkent u deze AV te hebben gelezen en geaccepteerd.

### 1/ Service - prijzen

We bieden zowel kampeerplaatsen als huuraccommodaties.

#### ➤ Kampeersplaatsen

Dit zijn plaatsen voor uw tent, caravan of camper.

De prijs van uw verblijf op een staanplaats wordt berekend op basis van een basisprijs voor 2 personen, voor 1 tent, caravan of camper, 1 voertuig bij de tent of caravan en toegang tot de faciliteiten, de georganiseerde activiteiten en de sanitaire voorzieningen, aansluiting elektriciteit.

Basisprijs : 1 staanplaats voor 2 personen, 1 camper of 1 auto met tent of caravan + elektriciteit.

Prijs comfortpakket: Natuurformule + elektriciteit

Privilège pakket: Basis- of comfortpakket + **freecamp**

Bijkomende kosten (extra persoon, voertuig, huisdier.....) zijn niet inbegrepen bij bovenstaande prijzen en worden hier aan toegevoegd.

#### ➤ Huuraccommodaties

Onze prijzen omvatten de huur van de accommodatie op basis van het aantal personen (afhankelijk van de capaciteit van de accommodatie), les charges dwater, gas, elektriciteit, parkeergelegenheid voor een auto, toegang tot de faciliteiten, tot de georganiseerde activiteiten en de sanitaire voorzieningen.

Bij uw boeking of bij aankomst wordt een borg gevraagd **320€** die aan het eind van uw verblijf of uiterlijk 8 dagen na uw vertrek per post wordt terugbetaald. We behouden ons echter het recht voor om een deel of het gehele bedrag van de borg te behouden in geval van schade aan de accommodatie en / of de inhoud ervan en / of uitrusting op de camping.

Tevens behouden wij ons het recht voor om het bedrag van **80€** schoonmaakkosten in mindering te brengen indien dit bij vertrek niet is gebeurd.

#### ➤ Gemeenschappelijke bepalingen

De aangegeven prijzen zijn inclusief BTW en exclusief de toeristenbelasting.

Er worden extra kosten in rekening gebracht voor een extra auto, extra tenten, huisdieren, bezoekers etc., onafhankelijk van de gekozen formule (staanplaats of huuraccommodatie). Er kunnen fouten voorkomen in de brochure of de website, weglatingen of drukfouten. Onze prijzen zijn ook onderhevig aan wijzigingen afhankelijk van de economische en commerciële omstandigheden. De door u te betalen prijs staat vermeld op uw boekingsbevestiging.

## **2/ Boekingsvoorwaarden**

### ➤ Boekingsvoorwaarden

U kunt boeken op onze site [www.flowercampings.com](http://www.flowercampings.com) of telefonisch.

Boekingsaanvragen dienen opgestuurd te worden met:

- de aanbetaling van uw verblijf 15%, waaronder de gereserveerde diensten inclusief BTW en de toeristenbelasting indien van toepassing,
- **10€** administratieve kosten,
- en de annuleringsverzekering indien u daar voor gekozen heeft.

Uw boeking is effectief na ontvangst van een schriftelijke bevestiging per e-mail, met een overzicht van alle informatie met betrekking tot uw verblijf.

Het saldo van uw verblijf inclusief de gereserveerde diensten, BTW en, indien van toepassing, de toeristenbelasting dient uiterlijk één maand voor de begindatum van uw verblijf betaald te zijn. In het geval dat uw verblijf niet binnen de bovengenoemde periode is betaald wordt uw verblijf geannuleerd en zijn de onderstaande annuleringsvoorwaarden van toepassing.

Voor boekingen die minder dan 30 dagen voor de aankomstdatum gemaakt worden dient het volledige bedrag bij boeking betaald te worden, behalve indien gunstigere voorwaarden van toepassing kunnen zijn waarover we u zullen informeren.

### ➤ Herroepingsrecht

Volgens artikel L. 221-28 12 ° van de consumentenwet is het herroepingsrecht niet van toepassing op diensten voor accommodatie, vervoer, catering en vrijetijdsbesteding die op een datum of met een bepaalde periodiciteit worden aangeboden.

### ➤ Maximale capaciteit

Om veiligheids- en verzekeringsredenen mag het aantal bewoners de capaciteit van de geboekte accommodatie of staanplaats niet overschrijden (maximaal 1 tot 6 personen, afhankelijk van de capaciteit van de huuraccommodatie of de staanplaats), inclusief baby's. Mochten we bij aankomst observeren de maximale capaciteit van de accommodatie of de gereserveerde staanplaats wordt overschreden, dan behouden we ons het recht voor om u de toegang tot de accommodatie of de gereserveerde staanplaats te weigeren, zonder terugbetaling van uw verblijfskosten.

### ➤ Klanten - minderjarigen

Om veiligheidsredenen worden minderjarigen die niet begeleid worden door hun ouders of grootouders tijdens hun verblijf niet geaccepteerd op onze camping, tenzij u het heeft aangevraagd en wij u hiervoor per e-mail voor aankomst toestemming voor hebben gegeven.

### 3/ Betalingswijze

➤ Geaccepteerde betalingen

U kunt uw reservering of uw verblijf betalen met de volgende betaalmethoden:

Franse bankcheque en postcheque, vakantiecheque, postwissel of contant, bankkaart, buitenlandse bankcheque

Voor boekingen die minder dan 30 dagen voor de begindatum gemaakt worden kunt u uitsluitend met een creditkaart of bankpas betalen.

➤ Passerende klanten

Voor een verblijf op een staanplaats zonder reservering (doorgang), dient u bij aankomst minimaal de eerste nacht te betalen. Daarnaast dient u de receptie te informeren over de gewenste of verlengde verblijfsduur. Het saldo dient uiterlijk de dag voor vertrek betaald te zijn, houd daarom rekening met de openingstijden van de receptie. In geval van vooruitbetaling en vervroegd vertrek betalen we niets terug.

### 4/ Verblijf

➤ Overhandigen van de sleutels

**Aankomst : 16h00**

**vertrektijden : 10h00**

Uw wensen voor een specifieke plek of huuraccommodatie op de camping kunnen uitsluitend bij aankomst en afhankelijk van onze beschikbaarheid worden voldaan.

Uw accommodatie dient bij vertrek in de oorspronkelijke staat worden achtergelaten, u dient zelf uw huuraccommodatie schoon te maken.

➤ Verlate aankomst en vervroegd vertrek

Mocht u later aankomen of eerder vertrekken dan uw boekingsdata dan blijft u ons het volledige bedrag van uw verblijf schuldig. U kunt geen aanspraak maken op vergoeding voor niet doorgebrachte dagen.

➤ Huisdieren

Honden en katten zijn toegestaan op onze camping, met uitzondering van honden van de Franse categorie 1 en 2. Honden dienen aangelijnd te zijn op de camping en we verzoeken u de hygiëne en de netheid van de camping te respecteren. Bij aankomst op de camping dient u het vaccinatieboekje te tonen. Vaccins tegen hondsdolheid en de kaart met het chipnummer van de hond zijn verplicht.

➤ Interne regels van de camping

De campingregels, waarvan een kopie aangeplakt is bij de receptie, dient voortdurend gerespecteerd te worden. Op uw verzoek sturen we u per mail een exemplaar van de interne regels toe.

➤ Afbeeldingen

Het kan gebeuren dat we tijdens uw verblijf foto's en / of video's moeten maken op de camping voor animatie- en / of communicatiedoeleinden waarop u en de mensen die u vergezellen verschijnen. Door uw reservering te regulariseren, wordt u verondersteld ons te machtigen de foto's en / of video's waarop u verschijnt voor de bovengenoemde doeleinden te gebruiken, hetzelfde geldt voor de personen die u vergezellen. Elke specifieke weigering van dit gebruik moet per aangetekend brief of mail met ontvangstbewijs meegedeeld worden.

➤ Onbeschikbaarheid van bepaalde diensten

Eén of meer van de diensten die we aanbieden (zwembad, restaurant, activiteiten, entertainment, enz.) kunnen tijdelijk niet beschikbaar zijn tijdens uw gehele verblijf of een deel ervan. Hiervoor kunnen wij niet verantwoordelijk worden gehouden. Als gevolg hiervan zal ook geen terugbetaling van uw verblijf plaatsvinden, zelfs niet gedeeltelijk.

➤ Ontbinding van het reserveringscontract door uw schuld

Het reserveringscontract wordt automatisch beëindigd in geval van een van de volgende gebeurtenissen:

- In geval van herhaalde niet-naleving van ons intern reglement, dat wil zeggen opnieuw opgemerkt na een formele kennisgeving hiervan per e-mail, door u en / of uw metgezellen.

In dat geval moet u uw accommodatie of uw staanplaats binnen **24h** na de beëindiging van uw contract verlaten, hierover wordt u per mail geïnformeerd. U kunt geen aanspraak maken op enige terugbetaling door ons.

- In het geval van een no-show op de camping vanaf 24 uur na aanvang van uw verblijf en zonder bewijs en / of nieuws van uw aankomst.

Na de bovengenoemde periode van 24 uur kunnen wij over uw accommodatie beschikken. We behouden, indien van toepassing, alle door u betaalde bedragen, er wordt niets terugbetaald door ons.

## **5/ Wijziging van uw verblijf**

U kunt een verzoek indienen om de data en / of modaliteiten (type accommodatie) van uw verblijf op onze camping te wijzigen, op voorwaarde dat uw verzoek ons uiterlijk 21 dagen voor de gereserveerde aankomstdatum per e-mail bereikt.

U dient echter een nieuw verblijf op onze camping te boeken, in hetzelfde seizoen als dat waarin het oorspronkelijke verblijf was gepland, afhankelijk van de beschikbaarheid en tegen de gaande tarieven. Uw aanvankelijke verblijf kan slechts één keer worden gewijzigd. Mocht u uw gewijzigde verblijf niet kunnen honoreren dan annuleren we uw verblijf, zonder terugbetaling van door u betaalde bedragen.

Mocht de prijs van het vervangende verblijf hoger zijn dan die van het oorspronkelijke verblijf, dan dient het verschil uiterlijk 30 dagen voor de nieuwe aankomstdatum betaald te zijn, zo niet dan wordt het vervangende verblijf als geannuleerd beschouwd en zijn onze hieronder beschreven annuleringsvoorwaarden van toepassing. Mocht de prijs van het

vervangende verblijf lager zijn dan de prijs van het oorspronkelijke verblijf, dan behouden we het prijsverschil ter compensatie van eventuele last door uw wijziging.

## **6/ Annulering van verblijf**

- **Annulering door u**

Elke annulering dient schriftelijk aan ons te worden meegedeeld, per e-mail of aangetekende brief met ontvangstbevestiging ; de annulering wordt van kracht op de datum van de eerste bezorging door de post :

- Als uw brief meer dan 30 dagen voor uw aankomst wordt gepresenteerd, behoudt de camping het bedrag van de aanbetaling, de betaalde administratiekosten en, indien van toepassing, de betaalde bedragen voor de annuleringsverzekering.
- Als uw brief tussen 30 en 15 dagen voor uw aankomst wordt gepresenteerd, behoudt de camping het bedrag van de aanbetaling, de betaalde administratiekosten en, indien van toepassing, de betaalde bedragen voor de annuleringsverzekering; voor het resterende bedrag krijgt u een tegoedbon die geldig is voor een verblijf op de camping in hetzelfde seizoen als het geannuleerde verblijf of tijdens het daaropvolgende seizoen. Als u uw verblijf minder dan 30 dagen voor de aankomstdatum heeft geboekt en uw annuleringsbrief 15 dagen of meer voor deze datum wordt gepresenteerd, dan behoudt de camping de aanbetaling, de administratiekosten en het betaalde bedrag voor de eventueel afgesloten annuleringsverzekering bedoeld in artikel 2 van deze AV; voor het overschot krijgt u een tegoed dat moet worden gebruikt voor een toekomstig verblijf op de camping, een verblijf dat moet worden geboekt in hetzelfde seizoen als het geannuleerde verblijf of tijdens het daaropvolgende seizoen.
- Als uw brief minder dan 15 dagen voor aankomst aan ons wordt overlegd, worden het totale bedrag van het verblijf, de administratiekosten en de verzekeringsbijdrage ingehouden door de camping.

**We raden u aan om bij het boeken een annulerings- of onderbrekingsverzekering af te sluiten waardoor u eventueel recht heeft op vergoeding.**

Niettegenstaande het voorgaande, mocht uw annulering het gevolg zijn van inperkingsmaatregel tegen de verspreiding van Covid 19 in het gebied waar u verblijft en die van kracht is op de datum van het begin van uw verblijf, een maatregel die mensen die daar verblijven verbieden om zich te verplaatsen, dan behoudt de camping het bedrag van de aanbetaling, de betaalde administratiekosten en, indien van toepassing, de betaalde bedragen voor de annuleringsverzekering; voor het overschot krijgt u een tegoed dat moet worden gebruikt voor een toekomstig verblijf op de camping, een verblijf dat moet worden geboekt in hetzelfde seizoen als het geannuleerde verblijf of tijdens het daaropvolgende seizoen.

Hetzelfde geldt ook als uw opzegbrief minder dan 15 dagen voor de aanvangsdatum van uw verblijf aan ons is overhandigd.

- **Annulering door de camping**

Als we een door ons bevestigde reservering moeten annuleren, zullen we u hiervan zo snel mogelijk per e-mail op de hoogte stellen; de betaalde bedragen worden volledig terugbetaald.

Niettegenstaande het voorgaande, als onze annulering het gevolg is van een administratieve sluiting die met name is opgelegd om de verspreiding van Covid 19 te bestrijden, dan behoudt de camping het aanbetaalde bedrag en krijgt u een tegoed dat moet worden gebruikt voor een toekomstig verblijf op de camping, een verblijf dat moet worden geboekt in hetzelfde seizoen als het geannuleerde verblijf of tijdens het daaropvolgende seizoen.

## **7/ Klachten - geschillen**

Eventuele klachten met betrekking tot een verblijf moeten uiterlijk 20 dagen na het einde van het verblijf schriftelijk te worden ingediend en per aangetekende brief met ontvangstbevestiging aan ons worden toegezonden.

In geval van een geschil en bij gebrek aan een minnelijke oplossing binnen een maand na ontvangst van de bovengenoemde klachtbrief, kunt u kosteloos een beroep doen op een consumentenbemiddelaar, op voorwaarde dat u binnen een jaar na het verzenden van uw klacht contact met hem opneemt.

Standaard bieden wij u een beroep op de volgende consumentenbemiddelaar:

- Bemiddelingsorgaan: MEDICYS,
- Adres van de bemiddelaar: Toulouse,
- Website van de bemiddelaar: [www.medicys.fr](http://www.medicys.fr),
- Contact van de bemiddelaar: [contact@medicys.fr](mailto:contact@medicys.fr)

## **8/ Persoonlijke gegevens**

Bij het maken van een reservering, of tijdens het verblijf, kunnen sommige van uw persoonlijke gegevens door ons worden verzameld en verwerkt.

Wanneer de reservering wordt gemaakt via onze website of de site [www.flowercampings.com](http://www.flowercampings.com), zijn de methoden voor het verwerken van gegevens die voorafgaand aan de reservering of gelijktijdig met de laatste zijn verzameld, het onderwerp van het vertrouwelijkheids beleid of van de algemene verkoopvoorwaarden die u accepteert vóór bevestiging van uw boeking.

De persoonsgegevens die worden verzameld tijdens een telefonische reservering of tijdens uw verblijf zijn als volgt:

- Naam en voornaam van de persoon die de reservering heeft gemaakt,
- Telefoonnummer dat gebruikt is om te reserveren,
- Email adres van de persoon die gereserveerd heeft,

Deze gegevens worden verzameld en verwerkt volgens de volgende criteria:

- Uw instemming,
- De noodzaak om de uitvoering van een tussen ons gesloten reserveringscontract mogelijk te maken.

Alleen wij en het bedrijf Flower (SAS met een kapitaal van € 92.500, geregistreerd bij de Toulouse RCS onder nummer 492355508, met maatschappelijke zetel te Les Espaces de Balma 4-5, 16 avenue Charles de Gaulle, 31130 BALMA, FRANKRIJK) hebben toegang tot de verzamelde gegevens. De verzamelde gegevens worden verwerkt voor de volgende doeleinden

- De uitvoering van een tussen ons gesloten reserveringscontract.
- Het beheer van uw eventuele klachten.
- Bijhouden van ons klantenbestand.

- Het uitvoeren van commerciële prospectie en acties door ons en / of SAS Flower.
- Verwerking boekhouding.

De verzamelde gegevens worden 5 jaar na afloop van het verblijf voor andere gegevens, behalve in het geval van een geschil dat aan het einde van deze periode niet is opgelost, in dat geval worden de gegevens bewaard tot het einde van het geschil.

In overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens n ° 78-17 van 6 januari 1978, wordt bepaald dat elke persoon de volgende rechten over hun data heeft: recht op toegang, recht op wijziging, recht op verwijdering (recht om te worden vergeten), recht op verzet, recht op beperking van de verwerking, recht op overdraagbaarheid. Elke persoon kan ook richtlijnen opstellen met betrekking tot het bewaren, wissen en meedelen van hun persoonsgegevens na hun overlijden.

Om dit soort rechten uit te oefenen, moeten brieven per aangetekende brief met ontvangstbewijs naar het volgende adres worden gestuurd Flower Campings, Les Espaces de Balma 4-5, 16 avenue Charles de Gaulle, 31130 BALMA, of naar het volgende mailadres : [contact@flowercampings.com](mailto:contact@flowercampings.com).

Iedereen die het slachtoffer is van een schending van een van de bovenstaande rechten, kan een klacht indienen bij de CNIL (<https://www.cnil.fr/>)





# Conditions Générales de Vente

**DE**



## Allgemeine Geschäftsbedingungen Flower 2021

Die vorliegenden AGB sollen die Rechte und Pflichten der Parteien für die Anmietung von Campingstellplätzen und/oder Mietunterkünften innerhalb unseres Campingplatzes definieren.

Indem Sie einen Stellplatz und/oder eine Mietunterkunft auf unserem Campingplatz buchen, bestätigen Sie, dass Sie die vorliegenden AGB gelesen und akzeptiert haben.

### 1/ Leistungen und Preise

Wir bieten leere Stellplätze und Mietunterkünfte zur Vermietung an.

#### ➤ Leerer Stellplatz

Es handelt sich um einen leeren Standplatz für Ihr Zelt, Ihren Wohnwagen oder Ihr Wohnmobil. Der Preis für Ihren Aufenthalt setzt sich aus einer Basispauschale zusammen, die den Stellplatz für zwei Personen inklusive Zelt, Wohnwagen oder Wohnmobil, Ihr Fahrzeug zusätzlich zum Zelt oder Wohnwagen, sowie die Nutzung der Infrastrukturen, des Veranstaltungsprogramms, der Sanitäranlagen und des Stromanschlusses umfasst.

Basispauschale: 1 Stellplatz für 2 Personen, 1 Wohnmobil oder 1 Fahrzeug mit Zelt oder Wohnwagen + Strom.

Pauschalangebot Komfort: Basispauschale + Strom

Pauschalangebot Privilage: Basispauschale oder Pauschalangebot Komfort **+ prestation à préciser par le camping**

Die Zusatzkosten (zusätzliche Person, zusätzliches Fahrzeug, Haustiere...) sind nicht in den oben genannten Pauschalen enthalten und werden extra berechnet.

#### ➤ Mietunterkunft

Unsere Preise beinhalten die Vermietung der Unterkunft entsprechend der Personenzahl (je nach Unterbringungskapazität), die Kosten für Wasser, Gas, Strom, das Parken eines Fahrzeugs, sowie die Nutzung der Infrastrukturen, des Veranstaltungsprogramms und der Sanitäranlagen.

Für die Mietunterkünfte bitten wir Sie bei Ihrer Buchung ODER bei Ihrer Ankunft um die Bezahlung einer Kautions (**montant de dépôt de garantie à préciser**), die Ihnen bei Ihrer Abreise und spätestens innerhalb von acht Tagen nach Ihrer Abreise per Post zurückerstattet wird. Wir behalten uns jedoch das Recht vor, einen Teil des Gesamtbetrags oder den gesamten bezahlten Betrag einzubehalten, im Falle von Beschädigungen der Unterkunft und/oder ihres Inhalts und/oder von Material auf dem Campingplatz.

Wir behalten uns auch das Recht vor, den Betrag von XX€ (**montant des frais de ménage à préciser**), für die Endreinigung einzubehalten, wenn diese bei der Abreise nicht von Ihnen durchgeführt wurde.

➤ Gemeinsame Bestimmungen

Unsere Preise sind inklusive MwSt. und beinhalten nicht die Kurtaxe.

Ganz gleich, welche Pauschale Sie wählen (Stellplatz oder Mietunterkunft), anfallende Mehrkosten für zusätzliche Fahrzeuge, zusätzliche Zelte, Haustiere und Besucher werden gesondert berechnet...

Keine Broschüre oder Website kann frei von möglichen "Tippfehlern", Auslassungen oder Druckfehlern sein. Unsere Preise können sich auch je nach wirtschaftlichen und kommerziellen Bedingungen ändern. Der von Ihnen zu zahlende Vertragspreis ist der auf Ihrer Buchungsbestätigung angegebene Preis.

## 2/ Buchungsbedingungen

➤ Buchungsmodalitäten

Sie können eine Buchung auf unserer Website vornehmen [**précisez l'adresse de votre site Internet**], auf [www.flowercampings.com](http://www.flowercampings.com) oder telefonisch.

Allen Buchungsanfragen müssen folgende Unterlagen beigefügt werden :

- eine Anzahlung in Höhe von 15% der Aufenthaltskosten, inkl. MwSt. der gebuchten Leistungen, und, falls zutreffend, die Kurtaxe,
- **XX € (à préciser montant des frais de dossier éventuel)** Verwaltungskosten,
- und die Kosten für die Reiserücktrittsversicherung (falls Sie diese abgeschlossen haben).

Die Buchung ist für den Käufer erst vertragsgültig mit dem Empfang einer schriftlichen Zusage per E-Mail, die alle Informationen zu Ihrem Aufenthalt zusammenfasst.

Der Restbetrag der Aufenthaltskosten, inkl. MwSt. der gebuchten Leistungen, und, falls zutreffend, die Kurtaxe, sind bis spätestens 30 Tage vor Antritt des Aufenthalts zu begleichen. Wird der Restkaufpreis nicht innerhalb der angegebenen Zahlungsfrist beglichen, gilt der Aufenthalt als storniert und die weiter unten beschriebenen Stornobedingungen kommen zur Anwendung.

Buchungen, die innerhalb einer Frist von weniger als 30 Tagen vor dem Datum des Aufenthaltsbeginn durchgeführt werden, müssen in voller Höhe im Moment der Buchung bezahlt werden, es sei denn, Sie werden über günstigere Bedingungen informiert.

➤ Widerrufsrecht

Gemäß Artikel L. 221-28 12° des französischen Verbrauchergesetzbuches, gilt das Widerrufsrecht nicht für Unterkunft, Transport, Verpflegung und Freizeitdienstleistungen, die an einem bestimmten Datum oder nach einer festgelegten Häufigkeit angeboten werden.

➤ Maximale Auslastung

Aus Sicherheits- und Versicherungsgründen darf die Zahl der Insassen nicht die Kapazität überschreiten, die durch die Art der Unterkunft oder des reservierten Stellplatzes geboten

wird (1 bis maximal **X** Personen, je nach Kapazität der Unterkunft oder des Stellplatzes), Neugeborene inbegriffen. Wenn wir bei Ihrer Ankunft feststellen, dass die maximale Auslastung der gebuchten Unterkunft oder des gebuchten Stellplatzes überschritten wird, behalten wir uns das Recht vor, Ihnen den Zugang zur gebuchten Unterkunft oder zum gebuchten Stellplatz ohne Rückerstattung des Aufenthaltspreises unsererseits zu verweigern.

➤ Minderjährige

Aus Sicherheitsgründen dürfen Minderjährige, die während der gesamten Aufenthaltsdauer nicht von ihren Eltern oder ihren Großeltern begleitet werden, die Flower-Campingplätze nicht benutzen, es sei denn, wir haben Sie auf Ihre Anfrage hin vor deren Ankunft per E-Mail über unsere Genehmigung informiert.

### 3/ Zahlungsmodalitäten

➤ Akzeptierte Zahlungsmittel

Sie können Ihre Buchung oder Ihren Aufenthalt mit den folgenden Zahlungsmitteln bezahlen :

**Französischer Bankscheck und Postscheck, Urlaubsscheck, Postanweisung oder Bargeld, Kreditkarte, ausländischer Bankscheck. (à préciser par le camping les moyens de paiement acceptés)**

Buchungen, die innerhalb einer Frist von weniger als 30 Tagen vor dem Datum des Aufenthaltsbeginns durchgeführt werden, müssen jedoch in voller Höhe und ausschließlich mit Kreditkarte bezahlt werden.

➤ Kunden auf der Durchreise

Für Aufenthalte auf einem Stellplatz ohne Reservierung (Durchreise) sind Sie verpflichtet, bei der Ankunft mindestens die erste Nacht zu bezahlen. Sie sind auch dafür verantwortlich, der Rezeption die gewünschte Aufenthaltsdauer oder den verlängerten Aufenthalt mitzuteilen.

Der Restbetrag ist spätestens am Tag vor der Abreise zu entrichten; beachten Sie daher die Öffnungszeiten der Rezeption. Bei Vorauszahlung und vorzeitiger Abreise erfolgt keine Rückerstattung.

### 4/ Aufenthalt

➤ Schlüsselübergabe

**Précisez ici les heures d'arrivée et de départ:**

**l'heure d'arrivée/Anreise: XX Uhr**

**l'heure de départ/Abreise: XX Uhr**

Ihren Wünschen bezüglich eines bestimmten Stellplatzes oder einer bestimmten Mietunterkunft auf dem Campingplatz, können nur im Rahmen unserer Unterbringungskapazitäten im Moment Ihrer Ankunft Folge geleistet werden.

Ihre Unterkunft muss bei Ihrer Abreise in dem Zustand hinterlassen werden, wie Sie sie bei Ihrer Ankunft vorgefunden haben; insbesondere muss die Reinigung von Ihnen durchgeführt worden sein.

➤ Verspätete Ankunft und verfrühte Abreise

Im Falle einer verspäteten Ankunft oder verfrühten Abreise bleibt der Gesamtbetrag des Aufenthaltes unter Bezugnahme auf die gebuchten Zeiträume, die auf Ihrem Buchungsbeleg abgedruckt sind, zahlungspflichtig. Für den nicht in Anspruch genommenen Teil Ihres Aufenthalts können Sie keine Rückerstattung verlangen.

➤ Haustiere

Die Mitnahme von Hunden und Katzen ist auf allen Flower Campingplätzen gestattet; davon ausgenommen sind Hunde der Kategorie I und II. Wir verlangen, dass die Hunde auf dem Campinggelände an der Leine gehalten werden. Bitte achten Sie auf die Hygiene und Sauberkeit am Standort. Bei der Anreise ist ein tierärztliches Gesundheitszeugnis vorzuweisen. Eine gültige Tollwut-Impfbescheinigung und die Kennzeichnung des Tieres mit Tätowierung oder Mikrochip sind obligatorisch. **Précisez vos conditions d'accueil si nécessaire**

**OU** Tiere sind auf unserem Campingplatz nicht erlaubt.

➤ Hausordnung

Während Ihres gesamten Aufenthalts müssen Sie sich an die interne Campingplatzordnung halten, die an der Rezeption ausgehängt ist. Auf Anfrage senden wir Ihnen gerne eine Kopie per E-Mail zu.

➤ Bild

Während Ihres Aufenthalts kann es vorkommen, dass wir zu Unterhaltungs- und/oder Kommunikationszwecken innerhalb des Campingplatzes Fotos und/oder Videos machen, auf denen Sie und Ihre Begleitpersonen eventuell erscheinen könnten.

Durch die Tötigung Ihrer Buchung wird automatisch davon ausgegangen, dass Sie uns gestatten, die Fotos und/oder Videos, auf denen Sie erscheinen, für die oben genannten Zwecke zu verwenden. Diese Genehmigung wird auch von den Sie begleitenden Personen als erteilt erachtet. Jede spezifische Ablehnung muss uns per E-Mail oder per Einschreiben mit Empfangsbestätigung mitgeteilt werden.

➤ Nichtverfügbarkeit bestimmter Dienstleistungen

Eine oder mehrere der von uns angebotenen Dienstleistungen (Schwimmbad, Restaurant, Aktivitäten, Unterhaltung usw.) können während Ihres gesamten Aufenthalts oder eines Teils davon vorübergehend nicht verfügbar sein. Wir können in dieser Hinsicht nicht haftbar gemacht werden; außerdem wird infolgedessen keine teilweise oder vollständige Rückerstattung des Preises vorgenommen.

➤ Auflösung des Buchungsvertrags bei Verschulden Ihrerseits

Der Buchungsvertrag wird von Rechts wegen aufgelöst, wenn das eine oder andere der folgenden Ereignisse eintritt :

- Im Falle einer wiederholten Nichteinhaltung der Campingplatzordnung, d.h. nachdem eine solche erneut festgestellt wurde, obwohl Sie und/oder Ihre Begleiter per E-Mail formell

aufgefordert wurden, die Vorschriften einzuhalten. In diesem Fall haben Sie Ihre Unterkunft oder Ihren Stellplatz innerhalb der nächsten **Précisez le délai souhaité** Stunden nach Auflösung Ihres Buchungsvertrags zu verlassen, von der Sie per E-Mail in Kenntnis gesetzt werden. Wir erstatten keine der von Ihnen bezahlten Beträge zurück,

- wenn Sie nicht innerhalb von 24 Stunden nach Beginn Ihres Aufenthalts und ohne Nachweis und/oder Nachricht über Ihre Ankunft auf dem Campingplatz erscheinen.

Am Ende der oben genannten 24-Stunden-Frist werden wir über Ihre Unterkunft verfügen. Wir behalten ggf. alle Beträge, die Sie uns bezahlt haben; es erfolgt keine Rückerstattung.

## **5/ Änderung des Aufenthalts**

Sie können eine Änderung der Daten und/oder Bedingungen (Art der Unterkunft) Ihres Aufenthalts auf unserem Campingplatz beantragen, vorausgesetzt, Ihr Antrag geht mindestens 21 Tage vor dem ursprünglichen Ankunftsdatum per E-Mail bei uns ein.

Sie müssen jedoch einen neuen Aufenthalt auf unserem Campingplatz während derselben Saison buchen, in der der ursprüngliche Aufenthalt geplant war, je nach Verfügbarkeit und aktuellen Preisen. Ihr ursprünglicher Aufenthalt kann nicht mehr als einmal geändert werden. Wenn Sie den für den ursprünglichen Aufenthalt ersetzten Aufenthalt nicht einhalten können, wird dieser als storniert betrachtet; die gezahlten Beträge werden nicht zurückerstattet.

Wenn der Preis für den Ersatzaufenthalt höher ist als der Preis für den ursprünglichen Aufenthalt, müssen Sie die Differenz spätestens 30 Tage vor dem neuen Ankunftsdatum bezahlen. Geschieht dies nicht, gilt der Ersatzaufenthalt als storniert, und es gelten unsere unten beschriebenen Stornierungsbedingungen. Wenn der Preis des Ersatzaufenthalts niedriger ist als der Preis des ursprünglichen Aufenthalts, behalten wir die Preisdifferenz als Ausgleich für den Schaden, der sich aus der Änderung des Aufenthalts ergibt.

## **6/ Stornierung**

### **➤ Vonseiten des Käufers**

Jede Stornierung muss schriftlich per E-Mail oder Einschreiben mit Empfangsbestätigung mitgeteilt werden und tritt ab dem Eingangsdatum des Schreibens in Kraft :

- Im Falle einer Stornierung mehr als 30 Tage vor dem Aufenthaltsbeginn verbleiben die Anzahlung, die bezahlte Bearbeitungsgebühr und, falls zutreffend, die im Rahmen der Rücktrittsversicherung gezahlten Beträge beim Campingplatz.

- Im Falle einer Stornierung im Zeitraum von 30 bis 15 Tagen vor Ihrer Anreise, werden der Gesamtbetrag für den Aufenthalt, die bezahlte Bearbeitungsgebühr und der Beitrag zur Reiserücktritts- und Reiseabbruchversicherung vom Campingplatz einbehalten; der Restbetrag des Aufenthaltspreises ist Gegenstand einer Gutschrift, die bei einem zukünftigen Aufenthalt auf dem Campingplatz verwendet werden kann und die in der gleichen Saison wie der stornierte Aufenthalt oder in der folgenden Saison gebucht werden muss. Wenn Sie Ihren Aufenthalt weniger als 30 Tage vor dem Ankunftsdatum gebucht haben und Ihr Stornierungsschreiben 15 Tage oder mehr vor diesem Datum vorgelegt wird, werden die Beträge in Höhe der Anzahlung, der Bearbeitungsgebühren und der eventuell abgeschlossenen Reiseabbruchversicherung, auf die in Artikel 2 dieser AGB Bezug

genommen wird, vom Campingplatz einbehalten. Der Restbetrag ist Gegenstand einer Gutschrift, die bei einem zukünftigen Aufenthalt auf dem Campingplatz verwendet werden kann und die in der gleichen Saison wie der stornierte Aufenthalt oder in der folgenden Saison gebucht werden muss.

- Im Falle einer Stornierung weniger als 15 Tage vor Ihrem Aufenthaltsbeginn, wird die Gesamtheit der an den Campingplatz gezahlten Beträge einbehalten.

**Für eine eventuelle Entschädigung empfehlen wir Ihnen, bei der Buchung eine Reiserücktritts-und Reiseabbruchversicherung abzuschließen.**

Abweichend von den obigen Ausführungen gilt: wenn Ihre Stornierung auf die Tatsache zurückzuführen ist, dass Sie sich in einem Gebiet aufhalten, in dem am Tag Ihres Aufenthaltsbeginns eine Eindämmungsmaßnahme in Kraft ist, die es dort ansässigen Personen verbietet, zu verreisen, um die Ausbreitung von Covid 19 zu verhindern, werden die Beträge in Höhe der Anzahlung, der Bearbeitungsgebühren und der eventuell abgeschlossenen Reiseabbruchversicherung vom Campingplatz einbehalten. Der Restbetrag ist Gegenstand einer Gutschrift, die bei einem zukünftigen Aufenthalt auf dem Campingplatz verwendet werden kann und die in der gleichen Saison wie der stornierte Aufenthalt oder in der folgenden Saison gebucht werden muss. Dies gilt selbst dann, wenn uns Ihr Stornierungsschreiben weniger als 15 Tage vor dem Datum des Aufenthaltsbeginns vorgelegt wird.

➤ Stornierung vonseiten des Campingplatzes

Wenn Flower-Campings von einer bereits bestätigten Buchung zurücktreten muss, werden wir Sie so schnell wie möglich per E-Mail benachrichtigen; die gezahlten Beträge werden Ihnen in der Folge in voller Höhe erstattet.

Abweichend davon werden, wenn unsere Stornierung auf eine administrative Schließung zurückzuführen ist, die insbesondere zur Bekämpfung der Ausbreitung von Covid 19 verhängt wurde, die gezahlten Beträge von uns einbehalten und sind Gegenstand einer Gutschrift, die für einen künftigen Aufenthalt auf dem Campingplatz verwendet werden kann. Diese muss in der gleichen Saison wie der stornierte Aufenthalt oder in der darauf folgenden Saison gebucht werden.

## **7/ Beanstandungen - Rechtsstreitigkeiten**

Jede etwaige Reklamation im Anschluss an einen Aufenthalt muss schriftlich und per Einschreiben mit Rückschein innerhalb von 20 Tagen nach Ihrem Aufenthalt übermittelt werden.

Im Falle eines Rechtsstreits und in Ermangelung einer einvernehmlichen Lösung innerhalb eines Monats nach Erhalt des oben genannten Beschwerdebriefs können Sie sich kostenlos an einen Verbraucher-Ombudsmann wenden, sofern Sie ihn innerhalb eines Jahres nach Absendung Ihres Beschwerdebriefs mit der Angelegenheit befassen.

Sollten Sie keinen kennen, schlagen wir folgendes Büro des Verbraucherombudsmanns vor

:

- Ombudsstelle : MEDICYS,
- Adresse : Toulouse,
- Website : [www.medicys.fr](http://www.medicys.fr),

- E-Mail : [contact@medicys.fr](mailto:contact@medicys.fr)

## **8/ Persönliche Daten**

Wenn Sie eine Buchung vornehmen, oder während Ihres Aufenthalts, können einige Ihrer persönlichen Daten von uns erfasst und verarbeitet werden.

Wenn die Buchung über unsere Website vorgenommen wird oder auf [www.flowercampings.com](http://www.flowercampings.com), unterliegen die Methoden zur Verarbeitung von Daten, die vor oder gleichzeitig mit der Buchung gesammelt wurden, der Datenschutzrichtlinie oder den allgemeinen Verkaufsbedingungen, die Sie vor der Bestätigung der Buchung akzeptieren.

Die persönlichen Daten, die bei einer telefonischen Buchung oder während Ihres Aufenthalts erfasst werden, sind :

- Name und Vorname der Person, die die Buchung vorgenommen hat,
- Telefonnummer, unter der die Buchung vorgenommen wurde,
- E-Mail-Adresse der Person, die die Buchung vorgenommen hat

Diese Daten werden auf folgender Grundlage gesammelt und verarbeitet :

- Ihr Einverständnis,
- Die Notwendigkeit, die Ausführung eines zwischen uns abgeschlossenen Buchungsvertrags zu ermöglichen.

Niemand außer uns und dem Unternehmen Flower (Vereinfachte Aktiengesellschaft mit einem Kapital von €92.500, eingetragen im Handels- und Gesellschaftsregister von Toulouse unter der Nr. 492 355 508, mit Sitz in Les Espaces de Balma 4-5, 16 avenue Charles de Gaulle, 31130 BALMA) haben Zugang zu den gesammelten Daten.

Die gesammelten Daten werden für die folgenden Zwecke verarbeitet:

- Die Ausführung eines zwischen uns abgeschlossenen Buchungsvertrags;
- Die Verwaltung Ihrer möglichen Beschwerden,
- Die Pflege unserer Kundendatei,
- Die Durchführung von kommerziellen Prospektionsaktionen durch uns und/oder das Unternehmen Flower,
- Die Verwaltung unserer Buchhaltung.

Die gesammelten Daten werden 5 Jahre nach dem Ende des Aufenthalts für andere Daten, außer im Falle eines Rechtsstreit, der am Ende dieses Zeitraums nicht beigelegt ist; in diesem Fall würden die Daten bis zum Ende des Rechtsstreits aufbewahrt.

In Übereinstimmung mit dem Datenschutzgesetz Nr. 78-17 vom 6. Januar 1978 ist festgelegt, dass jede Person folgende Rechte an ihren Daten hat: Recht auf Zugang, Recht auf Berichtigung, Recht auf Löschung (Recht auf Vergessen), Recht auf Widerspruch, Recht auf Einschränkung der Verarbeitung, Recht auf Übertragbarkeit. Jede Person kann auch Richtlinien für die Speicherung, Löschung und Weitergabe ihrer persönlichen Daten nach ihrem Tod festlegen.

Jede Person kann aus Gründen, die sich auf ihre besondere Situation beziehen, gegen die Verarbeitung von sie betreffenden Daten Widerspruch einlegen.

Um diese Rechte auszuüben, senden Sie einen Brief mit Ihrem Anliegen per Einschreiben mit Rückschein an folgende Adresse: Flower Campings, Les Espaces de Balma 4-5, 16



avenue Charles de Gaulle, 31130 BALMA, oder an die folgende E-Mail-Adresse [contact@flowercampings.com](mailto:contact@flowercampings.com).

Jede Person, die Opfer eines Verstoßes gegen eines der oben genannten Rechte ist, kann bei der CNIL (Nationale Kommission für Informatik und Freiheiten Frankreichs) Beschwerde einreichen. (<https://www.cnil.fr/>).



# Conditions Générales de Vente

**EN**



## **Flower Campings**

### **Terms & Conditions of Business**

These Terms and Conditions of Business set out the rights and obligations of the parties to rental agreements for touring pitches and/or rental accommodation at our campsite.

By booking a pitch and/or rental accommodation at our campsite you are acknowledging that you have read and agreed to these Terms and Conditions of Business.

#### **1/ Services – Rates**

Our business is the offering of touring pitches and rental accommodation for rent.

##### ➤ Touring pitches

A touring pitch is a camping pitch designed to take a tent, caravan or motorhome.

The price of your stay is calculated on the basis of our standard package, which includes rental of the pitch, the right to pitch a tent, caravan or motorhome on it, the right for two people to camp on it, one vehicle in addition to your tent or caravan, access to our leisure and toilet/washing facilities, our activities and an electrical hook-up.

Standard package: a two-person pitch with a motorhome or a car with a tent or caravan  
Comfort package: Standard package + electrical hook-up  
Premium package: Standard or Comfort package equipped with Freecamp ( individual  
sanitaries)

Charges for additional extras (additional person, additional vehicle, pets. etc.) are not included in the packages listed above and will be added to them where appropriate.

##### ➤ Rental accommodation

Our prices include the rental cost depending on the number of people (as per capacity of unit), the cost of water, gas and electricity, parking, access to our leisure and toilet/washing facilities and our activities.

Once you have made your booking OR on arrival you will be asked to pay a breakages deposit of EUR **320€** which will be refunded to you at the end of your stay or by post within no more than eight days after your departure. However, we reserve the right to retain all or part of the breakages deposit in the event of damage to or undue wear and tear on the accommodation and/or its contents and/or campsite equipment.

We also reserve the right to deduct the sum of EUR **80€** by way of a cleaning charge if your accommodation has not been cleaned at the time of your departure.

➤ General provisions

All prices quoted include VAT but exclude French tourist tax (taxe de séjour).

Whichever option you chose (touring pitch or rental accommodation), additional charges will be made for additional vehicles and tents and for pets, visitors, etc..

Please note that despite our best efforts the content of brochures and websites may include printing errors and omissions and that our prices are subject to change in line with economic and business conditions. The contract price payable by you is the price indicated in your booking confirmation.

## **2/ Terms of booking**

➤ Booking

You can make a booking on our website at **[www.campinglapromenade.com](http://www.campinglapromenade.com)**; on the Flower website at [www.flowercampings.com](http://www.flowercampings.com) or by telephone.

At the time of booking, you will be required to:

- pay a deposit of 15% of the cost of your stay including the cost (incl. VAT) of any services you have pre-booked and French tourist tax where applicable,
- an admin fee of 10€
- your holiday cancellation insurance premium (if you have chosen this option).

Your booking is not contractually valid until you have received a written booking confirmation by email recapping the details of your stay.

The balance of the cost of your stay, including the cost (incl. VAT) of any services you have pre-booked and French tourist tax where applicable, must be paid no later than 30 days before the start of your stay. If the balance is not paid within this period, the stay will be deemed to have been cancelled and our cancellation conditions as set out below will apply.

All bookings made less than 30 days before your arrival date must be paid for in full at the time of booking unless more favourable terms are available. You will be informed of any such terms at the time of booking.

➤ Cooling-off period

The cooling-off period stipulated in section L. 221-28 12° of the French Consumer Code (Code de la Consommation) does not apply to the provision of accommodation, transport, hospitality and leisure services supplied on a fixed date or at fixed intervals.

➤ Maximum capacity

In the interests of safety and to comply with the terms of our insurance policy, the number of occupants per rental unit or touring pitch must not exceed the maximum capacity stipulated

for that unit or pitch (1 to a maximum of x people depending on unit or pitch capacity) including new-born babies. If it becomes apparent on your arrival that your party exceeds the maximum capacity of the accommodation or camping pitch you have booked, we reserve the right to refuse you access to the accommodation or camping pitch booked. In such a case, we will not refund the cost of your stay.

➤ Under 18s

In the interests of safety, children under the age of 18 must be accompanied by their parents or grand-parents for the entire length of their stay unless you have requested and we have authorised an exception to this rule by email prior to your arrival.

### 3/ Terms of payment

➤ Accepted payment methods

You can pay for your booking or your stay using any of the following payment methods:

**cheque drawn on a French bank, French holiday voucher, French postal or money order, French debit card, bank transfer**

Notwithstanding the above, bookings made less than 30 days before your scheduled arrival date must be paid for by bank debit or credit card.

➤ Passing trade

Customers renting a touring pitch without booking will be required to pay for at least the first night of their stay on arrival. You will also be asked to inform reception of how long you wish to stay. You will then be required to pay the balance of the cost of your stay during reception opening times no later than the day before your departure. If you pay in advance but subsequently decide to leave before the end of the period for which you have paid no refund will be made.

### 4/ Your stay

➤ Handover of keys

**Arrival : 16h00**

**Departure : 10h00**

Please note that if you have expressed a preference for a particular pitch or rental unit we will do our best to accommodate your wishes but cannot guarantee to satisfy them.

You are expected to leave your pitch or rental unit in the condition in which you found it. In particular, you are required to carry out the necessary cleaning before your departure.

➤ Late arrival/early departure

If you arrive later or depart earlier than the dates indicated in your booking confirmation, you will nevertheless be charged the full price of your stay. No refunds will be made for nights on which your pitch/rental unit is booked but not occupied.

➤ Pets

With the exception of the breeds listed in French dangerous dogs categories 1 and 2, we accept both cats and dogs at our campsite. Dogs must be kept on a leash on campsite premises and you must clean up after your animal. You will be asked to produce your animal's pet passport on arrival at the campsite. It must provide evidence that your pet's rabies vaccination is up to date and that the animal has been microchipped or tattooed.

➤ Campsite rules

You will be expected to abide by our Campsite Rules throughout your stay. You will find a copy of these rules posted at reception. Please let us know if you would like us to send you a copy by email.

➤ Image rights

During your stay, you may find that we are taking photographs and/or videos at the campsite. These photographs and videos, which may feature you or other members of your party, may be used in our activities or for publicity purposes. When you complete your booking, we will assume that you are giving us your consent to use any such photographs or videos on which you may appear for the purposes stated above. We will also assume that you are giving this consent on behalf of the other members of your party. Any specific refusal of consent must be notified to us by email or registered letter with acknowledgement of receipt.

➤ Non-availability of services

You may find that one or more of the services we offer (swimming pool, restaurant, activities, entertainment, etc.) are temporarily unavailable for all or part of your stay. We accept no liability for such non-availability and will not refund any or all of the cost of your stay on such grounds.

➤ Termination of booking due to unreasonable conduct on your part

The booking contract will be terminated by operation of law in the following cases:

- If you or another member of your party repeatedly fails to comply with our Campsite Rules following the service by email of initial notice to comply with the Campsite Rules. In such a case, you must leave your rental unit or pitch within **24** hours of the termination of your contract. Notice of termination will be sent to you by email. No refund will be made.
- If you fail to arrive at the campsite within 24 hours after your scheduled arrival time without explaining why and/or informing us of your presumed arrival time. At the end of this 24-hour period, we are free to relet your rental unit or pitch. Where appropriate, we will retain any monies you have paid to us. No refund will be made.

## **5/ Changes to your stay**

You may ask to change the dates and/or the terms (type of accommodation) of your stay at our campsite as long as your request reaches us by email at least 21 days before your scheduled arrival date.

However, this is on condition that you book another stay at our campsite in the same season as your initial booking subject to availability and the rates applicable at the time. You may only make changes to your initial stay once. If you are unable to take advantage of the booking made to replace your initially scheduled stay, it will be deemed to have been cancelled and no refund will be made.

If the cost of the replacement booking is higher than that of your initially scheduled stay, you must pay us the difference no later than 30 days before your new arrival date. If you fail to do so, the replacement booking will be deemed to have been cancelled and our cancellation conditions as set out below will apply. If the cost of the replacement booking is lower than that of your initially scheduled stay, we will retain this difference as compensation for the prejudice suffered as a result of the changes.

## **6/ Cancellation**

### ➤ Cancellation by you

You must notify us of any cancellation by email or registered letter with acknowledgement of receipt. This notice will take effect on the date of its first presentation by the postal service.

- If your email/letter is presented more than 30 days before your scheduled arrival date, any deposit, admin charge and, where applicable, cancellation insurance premium that you have paid will be retained by the campsite.
- If your email/letter is presented between the 30th and the 15th day before your scheduled arrival date, any deposit, admin charge and, where applicable, cancellation insurance premium that you paid at the time of booking will be retained by the campsite. You will be issued with a credit note to the value of the balance of the cost of your stay, which you will be able to use in respect of a future stay at the campsite provided that it is booked in the same season as the cancelled stay was booked or the following season. If you booked your stay less than 30 days before your scheduled arrival date and your email/letter of cancellation is presented 15 days or more before this date, any deposit, admin charge and, where applicable, cancellation insurance premium (as referred to in 2. Terms of booking above) paid will be retained by the campsite. You will be issued with a credit note to the value of any other amounts paid, which you will be able to use in respect of a future stay at the campsite provided that it is booked in the same season as the cancelled stay was booked or the following season.
- If your email/letter is presented fewer than 15 days before your scheduled arrival date, all and any sums paid will be retained by the campsite.

If you wish to be covered in the event of cancellation, we recommend that you take out holiday cancellation/interruption insurance at the time of booking.

Notwithstanding the above, if you cancel your stay because you live in an area in which lockdown rules forbidding residents to leave the area in order to avoid the spread of COVID-19 are in force on your scheduled arrival date, any deposit, admin charge and, where applicable, cancellation insurance premium that you have paid will be retained by the campsite. You will be issued with a credit note to the value of any additional amount paid, which you will be able to use in respect of a future stay at the campsite provided that it is booked in the same season as the cancelled stay was booked or the following season. This

applies even if your cancellation email/letter is presented less than 15 days before your scheduled arrival date.

➤ Cancellation by the campsite

If we are forced to cancel a booking that we have already confirmed, we will inform you by email as soon as possible and any sums that you have paid to us will be refunded in full.

Notwithstanding the above, if we cancel your booking because the government has ordered the closure of the campsite, notably in order to prevent the spread of COVID-19, we will retain any sums you have paid us and issue you with a credit note, which you will be able to use in respect of a future stay at the campsite provided that it is booked in the same season as the cancelled stay was booked or the following season.

## **7/ Complaints – Disputes**

Any complaint you may have in relation to your stay should be set out in writing and sent to us by registered letter with acknowledgement of receipt within 20 days of the end of your stay.

In case of dispute and where no amical settlement has been reached one month after receipt of the letter of complaint specified above, you may take your case to a consumer ombudsman service. You must do this within one year from the date on which you sent your letter of complaint.

If you have no particular preference, you may take your case to the following ombudsman service:

- Ombudsman: MEDICYS
- Location: Toulouse
- Website: [www.medicys.fr](http://www.medicys.fr),
- Email address: [contact@medicys.fr](mailto:contact@medicys.fr)

## **8/ Personal data**

We may collect and process personal data about you may when we take your booking and during your stay.

If you make your booking on our website or the Flower Campings site at [www.flowercampings.com](http://www.flowercampings.com), any data collected prior to or during your booking will be processed in accordance with the privacy policy and/or the terms and conditions of business that you will be asked to agree to before your booking is confirmed.

The following personal data may be collected when you make a telephone booking or during your stay:

- the first and surname of the person making the booking,
- the telephone number from which the booking is made,
- the email address of the person making the booking,

- the date of birth of the person making the booking and the other members of his/her party.

This data will be collected and processed on the basis of:

- your consent,
- the need to allow the performance of a booking contract between us.

Access to the data will be restricted to us and to Flower SAS (a limited liability company incorporated in France with capital of EUR 92,500, company registration: RCS Toulouse 492 355 508, registered address: Les Espaces de Balma 4-5, 16 avenue Charles de Gaulle, 31130 BALMA).

The data collected will be processed for the following purposes:

- to allow the performance of a booking contract between us,
- to manage any complaints you may make,
- to keep our customer records,
- to allow us and/or Flower Campings to carry out sales prospecting,
- to manage our accounts.

Any other data collected will be kept for five years from the end of your stay except where a dispute remains unsettled at the end of this period, in which case the data will be kept until such time as the dispute is settled.

Please note that in accordance with French data protection law (Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978), all data subjects hold the following rights in respect of their data: right of access, right to rectification, right to erasure (right to be forgotten), right to object, right to restriction of processing and right to data portability. In addition, all data subjects may give instructions as to the storage, erasure and communication of their personal data after their death. All data subjects have the right to object to the processing of their personal data on grounds relating to their personal circumstances.

To exercise any of these rights, please send a registered letter with acknowledgement of receipt to this address: Flower Campings, Les Espaces de Balma 4-5, 16 avenue Charles de Gaulle, 31130 BALMA, France, or email: [contact@flowercampings.com](mailto:contact@flowercampings.com).

Any person who is victim of an infringement of one of the rights set out above may file a complaint with the French data protection authority (Commission nationale de l'informatique et des libertés, CNIL) at this address: <https://www.cnil.fr/>.



