

Conditions générales de vente Flower Camping Le Temps de Vivre

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 ; 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.

Au moment de la passation de la commande, vous devez sélectionner l'un des forfaits suivants :

Forfait Nature : Forfait incluant un emplacement **sans** électricité

Forfait Confort: Forfait Nature avec électricité 10A

Les frais annexes (personne 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.

Il est interdit de brancher la batterie de tout véhicule électrique ou hybride directement au mobil-home ou aux bornes électriques des emplacements (risque d'incendie, détérioration de l'installation électrique du mobil-home...). Pour tout manquement à ce règlement, il vous sera facturé la somme de 100€.

Un dépôt de garantie de 375€ vous sera demandé 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 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 75€ à 90€ au titre des frais de ménage si celui-ci n'a pas été effectué, selon les indications affichées dans le locatif, lors du départ.

- Dispositions communes : les prix indiqués sont exprimés en € 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 personnes supplémentaires, les véhicules 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.

Notre camping 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.

La taxe de séjour, collectée pour le compte de la Communauté de Communes du Pays de Fénelon, n'est pas incluse dans les tarifs. Son montant est déterminé par personne et par nuitée. Elle est généralement incluse dans le solde de votre séjour et est à régler au plus tard le jour de votre arrivée.

2/ Conditions de réservation

- Dispositions générales : notre camping propose des séjours à vocation familiale et les hébergements sont spécialement conçus à cet effet. En réservant un séjour au sein de notre camping, vous vous engagez à user paisiblement des hébergements, des emplacements et/ou des installations du camping et à ne causer aucune nuisance aux autres clients et/ou au personnel.

Pour des raisons de sécurité, les réservations pour des week-end d'intégration ou de groupe (plus de 9 personnes) ne sont pas autorisées, sauf accord exprès, préalable et écrit du camping.

La réservation d'un emplacement ou d'un hébergement est faite à titre strictement personnel. Vous ne pouvez en aucun cas sous-louer ni céder votre réservation sans le consentement préalable et exprès du camping.

- Modalités de réservation : vous pouvez effectuer une réservation sur notre site www.temps-de-vivre.com, le site www.flowercampings.com ou par téléphone au 05.53.28.93.21.

Toute demande de réservation doit être accompagnée :

- du règlement d'un acompte de 20 % sur les frais TTC de séjour, incluant le prix TTC des prestations réservées
- 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 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 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.

Les réservations effectuées par l'intermédiaire du site Flower Campings et de notre site internet constituent des demandes de réservation. A la suite de votre demande de réservation, vous recevrez un premier e-mail de notre partenaire Secureholiday. Ce mail confirme uniquement la bonne réception de votre demande et précise que celle-ci est en cours de validation. Le camping se réserve le droit d'accepter ou de refuser toute demande en cours en fonction de ses disponibilités.

Un second email de notre partenaire Secureholiday vous sera alors adressé pour valider ou refuser la réservation. Pendant ce délai, les prix et disponibilités affichés ne sont pas garantis (voir paragraphe concernant le prix ci-dessus « Dispositions communes »). En cas d'indisponibilité de la réservation demandée, le camping pourra vous adresser via notre partenaire Secureholiday une contre-proposition. Celle-ci annule automatiquement votre demande de réservation initiale. Pour toute information complémentaire, nous vous invitons à prendre contact directement avec le camping.

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. Dans ce cas, le paiement doit avoir été effectivement reçu et confirmé par le camping avant la date d'arrivée. A défaut de bonne réception du paiement avant la date d'arrivée, la réservation sera considérée comme annulée.

➤ Pose d'une option : vous pouvez faire une demande d'option uniquement par téléphone, mail ou courrier auprès du camping. Aucune demande d'option ne pourra être faite via le site internet Flower Campings ou le site internet du camping.

Notre camping accepte les demandes d'option de réservation sous réserve des conditions suivantes :

- La durée de validité d'une option est fixée à 10 jours calendaires

- À l'expiration de ce délai, l'option est réputée caduque de plein droit, sans notification préalable, et le séjour correspondant pourra être remis à la vente par le camping sans préavis ni relance.

- Les options ne sont recevables que si la réservation est effectuée au moins quarante (40) jours avant la date d'arrivée prévue.

- Aucune option ne sera acceptée pour des séjours prévus en juillet et août.

➤ Absence de 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 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 (1 à 8 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, de leurs grands-parents ou d'un accompagnant majeur 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, chèque vacances e-connect, espèces ou carte 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.

Aucun remboursement ne sera effectué en cas de départ anticipé de votre part.

4/ Séjour

➤ Remise des clés : Vos souhaits pour un emplacement ou un habitat précis sur le camping ne peuvent être satisfaits qu'en fonction de nos possibilités d'accueil du camping à votre arrivée.

Heures d'arrivée : après 14h pour les emplacements et remise des clés disponible à partir de 16h jusqu'à 20h pour les hébergements.

Heures de départ : avant 12h pour les emplacements et état des lieux de départ obligatoire entre 8h et 10h pour les hébergements.

Les états des lieux d'entrée se réalisent en autonomie, en revanche, les états des lieux de départ des hébergements locatifs sont effectués par nos équipes et sont obligatoires. L'inscription doit être réalisée auprès de l'accueil durant votre séjour. 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 et/ou emplacement devra être remis en l'état lors de votre départ ; le ménage devra notamment y avoir été fait par vos soins selon les critères affichés dans le locatif. 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 conditions.

Les horaires du bureau d'accueil sont indiqués sur le site internet du camping, dans le livret d'accueil ou peuvent être communiqués sur demande (téléphone, e-mail). Toute arrivée tardive doit être signalée au mieux entre le jour de votre réservation et la veille de votre arrivée, afin que le

camping puisse prendre ses dispositions. Si vous souhaitez arriver le matin, il faudra réserver la nuit précédente. Tout retard sur l'horaire d'arrivée doit être signalé afin de permettre la conservation de la réservation.

➤ 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 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, moyennant une participation. Nous exigeons que les chiens soient tenus en laisse dans l'enceinte du camping. Les animaux ne doivent pas être laissés seuls dans les locatifs. Prévoyez leur couchage (coussin, couverture, ...) pour protéger les couvertures, canapés et lits qui leur sont interdits. Veillez à respecter l'hygiène et l'environnement du camping. En cas de besoin, vous devrez être en mesure de nous présenter le carnet de santé de chaque animal, incluant le cas échéant le passeport présentant les justificatifs des vaccins, et notamment celui antirabique, le certificat de tatouage ou de puce électronique de l'animal, ainsi que la copie de l'attestation d'assurance responsabilité civile.

➤ 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.

➤ Indisponibilité de certains services : les services et installations que nous proposons (piscine, restaurant, activités, animations, etc.) sont susceptibles de 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. Le planning des animations pourra également être modifié sans préavis en cas d'absence du nombre minimal de participants. Aucune indemnité ne sera due en cas de modification ou annulation des animations.

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

Le contrat de réservation sera résilié 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.

Par ailleurs toute modification de dossier ou de réservation tenant au nombre et/ou à l'âge des participants devra être notifiée impérativement par écrit au camping et préalablement à l'arrivée dans le camping.

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, 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, 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 dans un délai d'un an à compter de la date du séjour. 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 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.

➤ 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 10 jours suivant la notification d'annulation.

➤ Assurance annulation : Nos prix ne comprennent pas d'assurance voyage. Celle-ci demeure facultative et vous sera proposé au moment de votre réservation.

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 : CM2C, adresse du médiateur : 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/>).