Conditions générales de vente Flower Campings

Le Domaine de Pendruc****

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, vous reconnaissez avoir pris connaissance et accepté les présentes CGV.

1/ Prestations – Tarifs

➢ 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 1camping-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. Les frais annexes (personne supplémentaire, véhicule supplémentaire, animaux domestiques...) ne sont pas compris dans les forfaits susvisés et s'ajouteront à ce dernier. Une caution de 10 € est demandée pour le badge de la barrière et de 10 € par badge de douche. Ces cautions sont restituées au départ, lors de la remise des badges. Pour les emplacements Premium Freecamp une caution de 100€ par empreinte bancaire est demandée, elle vous sera restituée sous huitaine après votre départ.

➢ 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 hybride ou électrique), le stationnement d'un véhicule, l'accès aux infrastructures d'accueil, aux animations. Un dépôt de garantie de 300 € vous sera demandé à votre arrivée, par empreinte de carte bancaire, lequel vous sera restitué sous huitaine 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 100 € 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. 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. Flower Campings applique la tarification dynamique. De ce fait, les tarifs sont susceptibles d'évoluer à la hausse comme à la baisse. Les avantages « partenaires » et les promotions ne peuvent être appliqués sur une réservation ayant fait l'objet d'une confirmation, que celle-ci soit déjà réglée en totalité ou en partie ; ceux-ci ne sont en aucun cas rétroactifs. Ainsi, il est possible que pour un même séjour, les clients aient payé des prix différents. Les clients ayant payé le prix le plus élevé ne pourront en aucun cas bénéficier d'un remboursement de la différence entre le prix qu'ils ont payé et le prix promotionnel.

2/ Conditions de réservation

➢ Modalités de réservation : Vous pouvez effectuer une réservation sur notre site *www.domainedependruc.com*, le site *www.flowercampings.com* ou par téléphone. Toute demande de réservation doit être accompagnée :
• du règlement d'un acompte de 30 % (comprenant les frais de séjour, incluant le prix TTC des prestations réservées et la taxe de séjour) pour les mobilhomes et Freecamp, d'un règlement de 100 € pour les emplacements nus.
• 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 rétraction : Selon l'article L. 221-28 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs 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, 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 ou de leurs représentants légaux 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

➢ Modes de paiement acceptés : Vous pouvez payer votre réservation ou votre séjour via les modes de paiement suivants : chèque vacances, carte bancaire, virement. Les chèques sont acceptés jusqu'à 30 jours avant l'arrivée. 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 la totalité du séjour. Vous êtes en outre chargés d'indiquer à la réception la durée de séjour souhaitée ou prolongée. En cas de départ anticipé, aucun remboursement ne sera effectué.

4/ Séjour

➢ Remise des clés : Les locations débutent à partir de 16h pour prendre fin le dernier jour avant 10h. Les emplacements sont disponibles à partir de 14h et doivent être libérés avant 12h le jour du départ. Vos souhaits pour un emplacement ou un habitat précis sur le camping ne peuvent être satisfaits qu'en fonction de nos possibilités d'accueil à votre arrivée. 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 animaux ne sont pas acceptés dans les habitats locatifs. Les chiens (sauf catégorie 1 et 2) et les chats sont acceptés uniquement en emplacement nus, et 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 pourrons, 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 vidéos 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 écrit sur un support durable

➢ 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.

➢ 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 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 3h suivant la résiliation 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 60 jours avant votre arrivée, l'acompte versé sera remboursé, déduction faite de 40 € de frais d'annulation. Les sommes versées au titre de l'assurance annulation ne seront pas restituées.
• Si votre courriel/courrier est présenté entre 60 et 31 jours avant votre arrivée, le montant de l'acompte versé y compris 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 versé 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, 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 et à 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, 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 : CM2C / Adresse du médiateur : 14 rue saint jean 75017 Paris / Site Internet du médiateur : https://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 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 : exécution d'un contrat de réservation conclu entre nous, gestion de vos éventuelles réclamations, tenue de notre fichier clients, réalisation d'actions de prospection commerciale par nous et/ou la société Flower, 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. Toute personne victime d'un manquement à l'un des droits susvisés peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (https://www.cnil.fr/).