



# 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 locaux 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 locaux.

### 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 de base + eau et électricité

Forfait privilège : Forfait de base + eau, électricité et FREECAMP

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

### Hébergement localif

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 300€ 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 70€ 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 localif), 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.comping-loix.com](http://www.comping-loix.com), le site [www.flowercampings.com](http://www.flowercampings.com) ou par téléphone au 05.46.29.05.43.

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,
- 20€ 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 1° 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 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 votre 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, chèque vacances 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. En cas de paiement par avance et de départ anticipé, aucun remboursement ne sera effectué.

## 4/ Séjour

### Remise des clés

A partir de 16h le jour d'arrivée et jusqu'à 10h le jour du départ (pour les locations) et à partir de 14h jusqu'à 12h (pour un emplacement).

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 apparaîtriez aux fins susvisées. Vous vous portez fort par ailleurs de cette autorisation par les personnes vous accompagnant. Tout refus spécifique devra nous être notifié par courriel ou courrier recommandé avec avis de réception.

### 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 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 2 heures de la résolution de votre contrat, qui vous sera notifiée par courriel. Il ne sera procédé à aucune restitution de prix de votre 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 la date du début de votre séjour.

#### Annulation exceptionnelle

Dans le cadre de notre offre « confiné remboursé », le remboursement est garanti en cas d'impossibilité de se rendre au camping en raison des restrictions sanitaires collectives (fermeture administrative, limitation administrative de déplacement, confinement national ou régional, frontières fermées) et ce, pour toute réservation faite avant le 31/03/2021.

Hors cette offre, ce sont les conditions générales de ventes qui font foi.

#### 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 courrier ; 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'ont accès aux données collectées.

Les données collectées font l'objet d'un traitement qui poursuit les finalités suivantes :

- L'exécution d'un contrat de réservation conclu entre nous ;
- La gestion de vos éventuelles réclamations,
- La tenue de notre fichier clients,
- La réalisation d'actions de prospection commerciale par nous et/ou la société Flower,
- La gestion de notre comptabilité.

Les données collectées seront conservées pendant 5 ans suivants la fin du séjour pour les autres données, sauf en cas de litige non soldé au terme de ce délai, auquel cas les données seraient conservées jusqu'au terme du litige.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978, il est précisé que chaque personne dispose des droits suivants sur ses données : droit d'accès, droit de rectification, droit à l'effacement (droit à l'oubli), droit d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité. Chaque personne peut également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès.

Chaque personne peut, pour des motifs tenant à sa situation particulière, s'opposer au traitement des données le concernant.

Pour exercer ce type de droits, les courriers devront être adressés par RAR à l'adresse suivante : Flower Campings, Les Espaces de Balma 4-5, 16 avenue Charles de Gaulle, 31130 BALMA, ou à l'adresse mail suivante : [contact@flowercampings.com](mailto:contact@flowercampings.com).

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



# 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 + water and electrical hook-up

Premium package: Standard or Comfort package + FREECAMP

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 300 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 70 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.camping-loix.com](http://www.camping-loix.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 EUR 20,
- 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 and French debit card.

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

For rentals arrivals are made until 4 pm and departure are effective before 10 am and for pitches there will be available until 2 pm and departure are effective before 12 am.

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 2 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

➤ Exceptional cancellation

As part of our "confined reimbursed" offer, the refund is guaranteed if you are unable to travel to your campsite due to COVID measures (government-imposed business closure, travel restrictions, national or regional lockdown, border closure), for every reservation before 31 March 2021.

Apart from this offer, the general terms and conditions of sale apply.

➤ 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 amicable 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 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/>.



# **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 - Preise

Unser Geschäft ist das Anbieten von Touring-Stellplätzen und Mietunterkünften zur Vermietung.

### > Touring-Stellplätze

Ein Touring-Stellplatz ist ein Camping-Stellplatz, der für ein Zelt, einen Wohnwagen oder ein Wohnmobil ausgelegt ist.

Der Preis für Ihren Aufenthalt wird auf der Grundlage unseres Standardpakets berechnet, das die Miete des Stellplatzes, das Recht, ein Zelt, einen Wohnwagen oder ein Wohnmobil darauf aufzustellen, das Recht für zwei Personen, darauf zu campen, ein Fahrzeug zusätzlich zu Ihrem Zelt oder Wohnwagen, den Zugang zu unseren Freizeit- und Sanitäranlagen, unseren Aktivitäten und einen Stromanschluss beinhaltet.

Standard-Paket: ein Zwei-Personen-Stellplatz mit einem Wohnmobil oder einem Auto mit einem Zelt oder Wohnwagen

Komfort-Paket: Standard-Paket + Wasser- und Stromanschluss

Premium-Paket: Standard- oder Komfort-Paket + FREECAMP

Gebühren für zusätzliche Extras (zusätzliche Person, zusätzliches Fahrzeug, Haustiere. etc.) sind in den oben genannten Paketen nicht enthalten und werden ggf. aufgeschlagen.

### > Mietunterkunft

Unsere Preise beinhalten die Mietkosten in Abhängigkeit von der Personenzahl (je nach Kapazität der Einheit), die Kosten für Wasser, Gas und Strom, Parkplatz, Zugang zu unseren Freizeit- und Toiletten-/Waschanlagen sowie unsere Aktivitäten.

Nach Ihrer Buchung ODER bei Ihrer Ankunft werden Sie gebeten, eine Schadenskaution in Höhe von EUR 300 zu hinterlegen, die Ihnen am Ende Ihres Aufenthalts oder per Post innerhalb von maximal acht Tagen nach Ihrer Abreise zurückerstattet wird. Wir behalten uns jedoch das Recht vor, die Schadenskaution ganz oder teilweise einzubehalten, wenn die Unterkunft und/oder ihr Inhalt und/oder die Campingausrüstung beschädigt oder übermäßig abgenutzt sind.

Wir behalten uns auch das Recht vor, den Betrag von EUR 70 als Reinigungsgebühr einzubehalten, wenn Ihre Unterkunft zum Zeitpunkt Ihrer Abreise nicht gereinigt wurde.

### > Allgemeine Bestimmungen

Alle Preise verstehen sich inklusive Mehrwertsteuer, aber exklusive der französischen Kurtaxe (taxe de séjour).

Unabhängig davon, welche Option Sie gewählt haben (Touring-Stellplatz oder Mietunterkunft), werden zusätzliche Gebühren für zusätzliche Fahrzeuge und Zelte sowie für Haustiere, Besucher usw. erhoben.

Bitte beachten Sie, dass der Inhalt von Prospekten und Websites trotz aller Bemühungen Druckfehler und Auslassungen enthalten kann und dass unsere Preise den wirtschaftlichen und geschäftlichen Gegebenheiten entsprechend geändert werden können. Der von Ihnen zu zahlende Vertragspreis ist der in Ihrer Buchungsbestätigung angegebene Preis.

## 2/ Buchungsbedingungen

### > Buchung

Sie können eine Buchung auf unserer Website [www.camping-loix.com](http://www.camping-loix.com), auf der Flower-Website [www.flowercampings.com](http://www.flowercampings.com) oder telefonisch vornehmen.

Zum Zeitpunkt der Buchung sind Sie verpflichtet:

- eine Anzahlung in Höhe von 15 % des Aufenthaltspreises einschließlich der Kosten (inkl. MwSt.) für die von Ihnen im Voraus gebuchten Leistungen und ggf. der französischen Touristensteuer,

- eine Verwaltungsgebühr von EUR 20,

- die Prämie für Ihre Reiserücktrittsversicherung (wenn Sie diese Option gewählt haben).

Ihre Buchung ist erst dann vertraglich gültig, wenn Sie eine schriftliche Buchungsbestätigung per E-Mail erhalten haben, in der die Details Ihres Aufenthalts zusammengefasst sind.

Der Restbetrag für Ihren Aufenthalt, einschließlich der Kosten (inkl. MwSt.) für die von Ihnen im Voraus gebuchten Leistungen und ggf. der französischen Touristensteuer, muss spätestens 30 Tage vor Beginn Ihres Aufenthalts bezahlt werden. Wird der Restbetrag nicht innerhalb dieser Frist gezahlt, gilt der Aufenthalt als storniert und es gelten unsere Stornierungsbedingungen wie unten aufgeführt.

Alle Buchungen, die weniger als 30 Tage vor Ihrem Anreisedatum erfolgen, müssen zum Zeitpunkt der Buchung vollständig bezahlt werden, es sei denn, es sind günstigere Bedingungen verfügbar. Sie werden über solche Bedingungen zum Zeitpunkt der Buchung informiert.

### > Rücktrittsfrist

Die in Abschnitt L. 221-28 12° des französischen Verbraucherschutzgesetzes (Code de la Consommation) festgelegte Bedenkzeit gilt nicht für die Erbringung von Unterkunfts-, Transport-, Bewirtungs- und Freizeitdienstleistungen, die zu einem festen Termin oder in festen Abständen erbracht werden.

### > Maximale Kapazität

Aus Sicherheitsgründen und zur Einhaltung unserer Versicherungsbedingungen darf die Anzahl der Personen pro Mieteinheit bzw. Stellplatz die für die jeweilige Einheit bzw. den Stellplatz festgelegte Höchstkapazität (1 bis maximal x Personen je nach Einheit bzw. Stellplatzkapazität) einschließlich Neugeborener nicht überschreiten. Sollte sich bei Ihrer Ankunft herausstellen, dass Ihre Gruppe die maximale Kapazität der von Ihnen gebuchten Unterkunft oder des Stellplatzes überschreitet, behalten wir uns das Recht vor, Ihnen den Zugang zur gebuchten Unterkunft oder zum Stellplatz zu verweigern. In einem solchen Fall werden wir die Kosten für Ihren Aufenthalt nicht zurückerstatten.

### > Unter 18 Jahren

Aus Sicherheitsgründen müssen Kinder unter 18 Jahren für die gesamte Dauer des Aufenthalts von ihren Eltern oder Großeltern begleitet werden, es sei denn, Sie haben vor Ihrer Ankunft per E-Mail eine Ausnahme von dieser Regel beantragt und wir haben sie genehmigt.

## 3/ Zahlungsbedingungen

### > Akzeptierte Zahlungsarten

Sie können Ihre Buchung oder Ihren Aufenthalt mit einer der folgenden Zahlungsarten bezahlen:

Scheck, ausgestellt auf eine französische Bank, französischer Urlaubsgutschein und französische Debitkarte.

Ungeachtet dessen müssen Buchungen, die weniger als 30 Tage vor dem geplanten Anreisedatum erfolgen, per Bankeinzug oder Kreditkarte bezahlt werden.

### > Passantenverkehr

Kunden, die einen Stellplatz ohne Reservierung mieten, müssen mindestens die erste Nacht ihres Aufenthalts bei der Ankunft bezahlen. Außerdem werden Sie gebeten, der Rezeption mitzuteilen, wie lange Sie bleiben möchten. Der Restbetrag ist dann spätestens am Tag vor der Abreise während der Öffnungszeiten der Rezeption zu entrichten. Wenn Sie im Voraus bezahlen, aber später entscheiden, vor dem Ende des Zeitraums, für den Sie bezahlt haben, abzureisen, wird keine Rückerstattung vorgenommen.

## 4/ Aufenthalt

### > Übergabe der Tasten

Von 16.00 Uhr am Anreisetag bis 10.00 Uhr am Abreisetag (für Vermietungen) und von 14.00 Uhr bis 12.00 Uhr (für einen Stellplatz).

Ihre Wünsche nach einem bestimmten Stellplatz oder einer bestimmten Unterkunft auf dem Campingplatz können nur nach Absprache mit unserer Rezeption bei Ihrer Ankunft erfüllt werden.

Ihre Unterkunft muss in demselben Zustand hinterlassen werden, in dem Sie sie verlassen haben; insbesondere müssen Sie sie selbst gereinigt haben.

### > Späte Anreise und frühe Abreise

Bei verspäteter Anreise oder vorzeitiger Abreise in Bezug auf die in Ihrer Buchungsbestätigung genannten Termine bleibt der gesamte Aufenthalt fällig. Für den nicht durchgeführten Teil des Aufenthaltes können Sie keine Rückerstattung beanspruchen.

### > Tiere

Hunde und Katzen, außer Hunde der Kategorie 1 und 2, sind auf unserem Campingplatz erlaubt. Wir verlangen, dass Hunde innerhalb des Campingplatzes an der Leine geführt werden. Bitte respektieren Sie die Hygiene und die Umgebung des Campingplatzes. Das Gesundheitsbuch muss bei der Ankunft auf dem Campingplatz vorgelegt werden. Tollwutimpfungen und ein Tätowierschein sind obligatorisch.

### > Regeln und Vorschriften

Während Ihres gesamten Aufenthaltes müssen Sie die interne Ordnung des Campingplatzes respektieren, die an der Rezeption aushängt. Auf Anfrage senden wir Ihnen gerne eine Kopie per E-Mail zu.

### > Bild

Während Ihres Aufenthaltes kann es vorkommen, dass wir innerhalb des Campingplatzes zu Unterhaltungs- und/oder Kommunikationszwecken Fotos und/oder Videos machen, auf denen Sie und die Sie begleitenden Personen zu sehen sein werden. Indem Sie Ihre Reservierung regulieren, wird davon ausgegangen, dass Sie uns ermächtigen, die Fotos und/oder Videos, auf denen Sie erscheinen, für die oben genannten Zwecke zu verwenden. Außerdem wird davon ausgegangen, dass die Personen, die Sie begleiten, diese Genehmigung erteilt haben. Eine konkrete Ablehnung muss uns per E-Mail oder Einschreiben mit Rückschein mitgeteilt werden.

### > Nichtverfügbarkeit von bestimmten Diensten

> Eine oder mehrere der von uns angebotenen Leistungen (Schwimmbad, Restaurant, Aktivitäten, Unterhaltung usw.) können während des gesamten oder eines Teils Ihres Aufenthalts vorübergehend nicht verfügbar sein. Wir können dafür nicht verantwortlich gemacht werden; eine teilweise oder vollständige Rückerstattung des Preises wird deshalb nicht erfolgen.

### > Stornierung des Buchungsvertrages bei Verschulden Ihrerseits

Der Reservierungsvertrag wird automatisch aufgelöst, wenn eines der folgenden Ereignisse eintritt:

- Bei wiederholter Nichteinhaltung, d.h. bei erneuter Feststellung nach einer per E-Mail mitgeteilten förmlichen Aufforderung, Sie in Übereinstimmung zu bringen, durch Sie und/oder Ihre Begleiter unserer Geschäftsordnung.

In diesem Fall müssen Sie Ihre Unterkunft oder Ihren Standort innerhalb von 2 Stunden nach der Vertragsauflösung, die Ihnen per E-Mail mitgeteilt wird, verlassen. Wir erstatten keinen Preis,

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

Nach Ablauf der vorgenannten 24 Stunden werden wir Ihre Unterkunft entsorgen. Gegebenenfalls behalten wir alle Beträge, die Sie an uns gezahlt haben; eine Rückerstattung erfolgt nicht.

## 5/ Änderung Ihres Aufenthaltes

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



Sie müssen jedoch einen neuen Aufenthalt auf unserem Campingplatz in der gleichen Saison wie der ursprüngliche Aufenthalt buchen, je nach Verfügbarkeit und aktuellen Preisen. Ihr anfänglicher Aufenthalt kann nicht mehr als einmal geändert werden. Wenn Sie den Ersatzaufenthalt nicht einhalten können, wird er als storniert betrachtet; die gezahlten Beträge werden nicht zurückerstattet.

Wenn der Preis des Ersatzaufenthalts höher ist als der des ursprünglichen Aufenthalts, müssen Sie die Differenz spätestens 30 Tage vor dem neuen Anreisedatum bezahlen. Andernfalls wird der Ersatzaufenthalt als storniert betrachtet und es gelten unsere unten beschriebenen Stornierungsbedingungen. Ist der Preis des ersetzten Aufenthaltes niedriger als der Preis des ursprünglichen Aufenthaltes, behalten wir die Preisdifferenz als Entschädigung für den durch die Änderung des Aufenthaltes entstandenen Nachteil.

## 6/ Stornierung des Aufenthalts

➤ Stornierung durch Sie

Jede Stornierung muss uns per E-Mail oder per Einschreiben mit Rückschein mitgeteilt werden; sie wird mit dem Datum der ersten Vorlage bei der Post wirksam:

- Wenn Ihre E-Mail/E-Mail mehr als 30 Tage vor Ihrer Ankunft vorgelegt wird, wird der Betrag der geleisteten Anzahlung, die gezahlten Buchungsgebühren und ggf. die gezahlten Beträge für die Rücktrittsversicherung vom Campingplatz einbehalten.

- Tag vor Ihrer Ankunft vorgelegt wird, werden der Betrag der Anzahlung und die bei der Buchung gezahlten Buchungsgebühren sowie ggf. die bei der Buchung gezahlten Beträge für die Rücktrittsversicherung vom Campingplatz einbehalten; der Restbetrag des Aufenthaltspreises ist Gegenstand einer Gutschrift, die für einen zukünftigen Aufenthalt auf dem Campingplatz verwendet werden kann, der 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 Anreisedatum gebucht haben und Ihr Stornierungsschreiben 15 Tage oder mehr vor diesem Datum vorgelegt wird, werden die Beträge, die der Höhe der Anzahlung, den Buchungsgebühren und dem Beitrag in Verbindung mit einer eventuellen Stornierungsversicherung gemäß Artikel 2 dieser AGB entsprechen, vom Campingplatz einbehalten; der Überschuss wird Gegenstand einer Gutschrift sein, die für einen zukünftigen Aufenthalt innerhalb des Campingplatzes verwendet werden kann, der in der gleichen Saison wie der stornierte Aufenthalt oder in der folgenden Saison gebucht werden muss.

- Wenn Ihre Post weniger als 15 Tage vor dem Anreisedatum vorgelegt wird, wird die Gesamtheit der an den Campingplatz gezahlten Beträge einbehalten.

Um eine mögliche Entschädigung zu erhalten, raten wir Ihnen, bei der Reservierung eine Storno- oder Aufenthaltsabbruchversicherung abzuschließen.

Ungeachtet dessen, wenn Ihre Stornierung darauf zurückzuführen ist, dass Sie sich in einem Gebiet aufhalten, in dem am Tag des Aufenthaltsbeginns eine Sperrmaßnahme in Kraft ist, die es den dort lebenden Menschen verbietet, sich zu bewegen, um die Ausbreitung von Covid 19 zu verhindern, verbleiben die Höhe der geleisteten Anzahlung, die gezahlten Buchungsgebühren und ggf. die im Rahmen der Rücktrittsversicherung gezahlten Beträge im Eigentum des Campingplatzes; der Überschuss wird Gegenstand einer Gutschrift sein, die für einen zukünftigen Aufenthalt auf dem Campingplatz verwendet werden kann, der in der gleichen Saison wie der stornierte Aufenthalt oder in der folgenden Saison gebucht werden muss. Dies auch dann, wenn Ihr Stornierungsschreiben weniger als 15 Tage vor dem Datum des Aufenthaltsbeginns bei uns eingeht.

➤ Außergewöhnliche Löschung

Im Rahmen unseres Angebots "eingeschränkte Rückerstattung" wird die Rückerstattung im Falle der Unmöglichkeit, den Campingplatz aufgrund kollektiver sanitärer Beschränkungen (behördliche Schließung, behördliche Reisebeschränkung, nationale oder regionale Eingrenzung, geschlossene Grenzen) zu besuchen, für jede vor dem 31.03.2021 getätigte Buchung garantiert.

Abgesehen von diesem Angebot gelten die allgemeinen Verkaufsbedingungen.

➤ Stornierung durch den Campingplatz

Wenn wir eine von uns bestätigte Reservierung stornieren müssen, werden wir Sie so schnell wie möglich per E-Mail informieren; die gezahlten Beträge werden vollständig zurückerstattet.

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

## 7/ Reklamationen - Streitigkeiten

Eventuelle Reklamationen im Zusammenhang mit einem Aufenthalt müssen schriftlich per Einschreiben mit Rückschein innerhalb von 20 Tagen nach Beendigung des Aufenthalts an uns gerichtet werden.

Im Falle einer Streitigkeit und wenn innerhalb eines Monats nach Erhalt des oben genannten Beschwerdeschreibens keine einvernehmliche Lösung gefunden wird, können Sie sich kostenlos an einen Verbraucherschlichter wenden, sofern Sie sich innerhalb eines Jahres nach Absendung Ihres Beschwerdeschreibens an ihn wenden.

Standardmäßig bieten wir Ihnen die Möglichkeit, sich an den Verbraucher-Ombudsmann zu wenden:

- Vermittlungsstelle: MEDICYS,

- Adresse des Ombudsmannes: Toulouse,

- Website des Ombudsmanns: [www.medicys.fr](http://www.medicys.fr),

- Kontaktieren Sie den Vermittler: [contact@medicys.fr](mailto:contact@medicys.fr)

## 8/ Persönliche Daten

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

Wenn die Buchung über unsere Website oder die Website [www.flowercampings.com](http://www.flowercampings.com) erfolgt, unterliegen die Methoden der Verarbeitung der vor oder in Verbindung mit der Buchung erhobenen Daten den Datenschutzbestimmungen oder den allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Sie vor der Bestätigung der Buchung akzeptieren.

Die personenbezogenen Daten, die bei einer telefonischen Reservierung oder während Ihres Aufenthalts erhoben werden, sind wie folgt:

- Nachname und Vorname der Person, die die Reservierung vornimmt,

- Telefonnummer, unter der die Reservierung vorgenommen wurde,

- E-Mail-Adresse der Person, die die Reservierung vorgenommen hat

- Geburtsdatum der buchenden Person und der Begleitpersonen

Diese Daten werden auf folgender Grundlage erhoben und verarbeitet:

- Ihre Zustimmung,

- Die Notwendigkeit, die Ausführung eines zwischen uns geschlossenen Reservierungsvertrages zu ermöglichen.

Niemand außer uns und der Gesellschaft Flower (Société par Actions Simplifiée au capital de 92 500 €, eingetragen beim RCS von Toulouse unter der Nummer 492 355 508, mit Sitz in Les Espaces de Balma 4-5, 16 avenue Charles de Gaulle, 31130 BALMA) hat Zugang zu den gesammelten Daten.

Die erhobenen Daten werden zu folgenden Zwecken verarbeitet:

- Die Ausführung eines zwischen uns abgeschlossenen Reservierungsvertrages;

- Das Management Ihrer möglichen Beschwerden,

- Die Pflege unserer Kundendatei,

- Die Durchführung von kommerziellen Prospektionsaktionen durch uns und/oder die Blumenfirma,

- Die Verwaltung unserer Buchhaltung.

Die gesammelten Daten werden für 5 Jahre nach dem Ende des Aufenthaltes für die anderen Daten aufbewahrt, außer im Falle einer Streitigkeit, die am Ende dieses Zeitraums nicht beigelegt ist, in diesem Fall würden die Daten bis zum Ende der Streitigkeit aufbewahrt werden.

Gemäß dem französischen Datenschutzgesetz Nr. 78-17 vom 6. Januar 1978 ist festgelegt, dass jede Person folgende Rechte in Bezug auf ihre 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 personenbezogenen Daten nach ihrem Tod festlegen.

Jede Person kann aus Gründen, die sich aus ihrer besonderen Situation ergeben, gegen die Verarbeitung der sie betreffenden Daten Widerspruch einlegen.

Um diese Rechte auszuüben, sollten Briefe von RAR an die folgende Adresse gerichtet werden 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 einer Verletzung eines der oben genannten Rechte ist, kann eine Beschwerde bei der CNIL (<https://www.cnil.fr/>) einreichen.



# **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.

### Kampeerplaatsen

Dit is een kale standplaats voor uw tent, caravan of camper.

De prijs van uw verblijf wordt berekend op basis van een basispakket dat de huur van de staanplaats omvat, de mogelijkheid voor 2 personen om erop te verblijven, de mogelijkheid om 1 tent, 1 caravan of 1 camper te plaatsen, 1 voertuig naast de tent of caravan en de toegang tot de receptie, de animatie en de sanitaire voorzieningen, een aansluiting op het elektriciteitsnet.

Basispakket: 1 staanplaats voor 2 personen, 1 camper of 1 auto met tent of caravan.

Comfortpakket: Basispakket + water en elektriciteit

Privilege pakket: Basispakket + water, elektriciteit en FREECAMP

Bijkomende kosten (extra persoon, extra voertuig, huisdieren...) zijn niet inbegrepen in de bovenstaande pakketten en zullen worden toegevoegd aan de laatste.

> Huuraccommodatie

Onze prijzen omvatten de huur van de accommodatie naar gelang van het aantal personen (afhankelijk van de capaciteit van de accommodatie), de kosten voor water, gas en elektriciteit, de parkeergelegenheid voor de voertuigen, de toegang tot de receptievoorzieningen, de animatie en de sanitaire voorzieningen.

Een borg van 300€ zal worden gevraagd na uw reservering OF bij aankomst, die zal worden teruggegeven aan het einde van uw verblijf en ten laatste binnen een week per post vanaf de datum van uw vertrek. Wij behouden ons echter het recht voor om een deel of het geheel te behouden in geval van verslechterende van de accommodatie en/of de inhoud en/of de uitrusting op de camping.

Wij behouden ons tevens het recht voor om een bedrag van 70€ voor schoonmaakkosten in mindering te brengen indien dit niet is gebeurd op het moment van vertrek.

> Gemeenschappelijke bepalingen

De aangegeven prijzen zijn inclusief alle belastingen en exclusief de toeristenbelasting.

Ongeacht de gekozen formule (staanplaats of huuraccommodatie) worden extra kosten aangerekend voor extra voertuigen, extra tenten, dieren, bezoekers...

Geen enkele brochure of website kan vrij zijn van mogelijke omissies of drukfouten. Bovendien zijn onze prijzen onderhevig aan veranderingen naar gelang van de economische en commerciële omstandigheden. De contractuele prijs, door u verschuldigd, is de prijs die op uw reserveringsbevestiging staat vermeld.

## 2/ Reserveringsvoorwaarden

> Boekingsmodaliteiten

U kunt reserveren op onze website [www.comping-loix.com](http://www.comping-loix.com), de website [www.flowercampings.com](http://www.flowercampings.com) of per telefoon op 05.46.29.05.43.

Alle reserveringsaanvragen moeten vergezeld gaan van :

- de betaling van een waarborgsom van 15 % van de verblijfskosten, met inbegrip van de prijs inclusief alle belastingen van de gereserveerde diensten, en, indien van toepassing, de toeristenbelasting,

- 20€ administratiekosten,

- en de premie voor de annuleringsverzekering (indien afgesloten).

De gemaakte reservering is pas contractueel bindend na ontvangst door u van een schriftelijke reserveringsbevestiging per e-mail, waarin alle informatie met betrekking tot uw verblijf is samengevat.

Het saldo van de prijs van het verblijf, inclusief de prijs van de geboekte diensten inclusief alle belastingen en, indien van toepassing, de toeristenbelasting, moet uiterlijk 30 dagen voor het begin van het verblijf worden betaald. Als het saldo niet binnen de genoemde termijn wordt betaald, wordt het verblijf als geannuleerd beschouwd en zijn onze hieronder beschreven annuleringsvoorwaarden van toepassing.

Elke reservering die minder dan 30 dagen voor de aankomstdatum wordt gemaakt, moet bij de reservering volledig worden betaald, tenzij gunstiger voorwaarden worden overeengekomen, waarvan u zo nodig op de hoogte zult worden gebracht.

> Herroepingsrecht

Volgens artikel L. 221-28 12° van de consumentenwet is het herroepingsrecht niet van toepassing op logies, vervoer, restaurant- en vrijetijdendiensten die op een bepaalde datum of een bepaald tijdstip worden verstrekt.

> Maximale capaciteit

Om veiligheids- en verzekeringsredenen mag het aantal personen niet groter zijn dan de capaciteit van de gereserveerde accommodatie of staplaats (1 tot maximaal 8 personen, afhankelijk van de capaciteit van de accommodatie of staplaats), pasgeborenen inbegrepen. Indien wij bij uw aankomst constateren dat de maximale capaciteit van de gereserveerde accommodatie of staplaats wordt overschreden, behouden wij ons het recht voor u de toegang tot de gereserveerde accommodatie of staplaats te weigeren, zonder restitutie van de prijs van het verblijf onzezijds.

> Klanten - Minderjarigen

Om veiligheidsredenen worden minderjarigen die tijdens hun verblijf niet door hun ouders of grootouders worden begeleid, niet op onze camping toegelaten, tenzij wij u hier toe vooraf, op verzoek, per e-mail toestemming hebben gegeven.

## 3/ Wijze van betaling

> Geaccepteerde betalingswijzen

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

Bankcheque, vakantiecheque of kredietkaart.

In afwijking hiervan kunnen reserveringen die minder dan 30 dagen voor de aanvang van het verblijf worden gedaan, uitsluitend met een creditcard worden betaald.

> Bezoek aan klanten

Voor een verblijf op een staanplaats zonder reservering (passage), moet u bij aankomst verplicht ten minste de eerste nacht betalen. U bent ook verantwoordelijk voor het aangeven aan de receptie van de gewenste duur van het verblijf of verlengd verblijf. Het resterende bedrag moet uiterlijk de dag voor vertrek worden betaald; u dient dus rekening te houden met de openingstijden van de receptie. In geval van vooruitbetaling en vervoegd vertrek vindt geen restitutie plaats.

## 4/ Blijf

> Overhandiging van de sleutels

Van 16.00 uur op de dag van aankomst tot 10.00 uur op de dag van vertrek (voor huuraccommodaties) en van 14.00 tot 12.00 uur (voor een staanplaats).

Uw wensen voor een specifieke staanplaats of accommodatie op de camping kunnen alleen worden ingewilligd volgens onze ontvangsfaciliteiten bij uw aankomst.

Uw accommodatie moet in dezelfde staat worden achtergelaten als toen u vertrok; u moet met name zelf hebben schoongemaakt.

> Late aankomst en vervoegd vertrek

In geval van verlate aankomst of vervoegd vertrek ten opzichte van de data vermeld op uw reserveringsbevestiging, blijft de volledige verblijfsduur verschuldigd. U zult geen aanspraak kunnen maken op terugbetaling van het niet uitgevoerde deel van het verblijf.

Dieren

Honden en katten, met uitzondering van honden van categorie 1 en 2, zijn toegestaan op onze camping. Wij eisen dat honden binnen de camping aangelijnd zijn. Gelieve de hygiëne en de omgeving van de camping te respecteren. Het gezondheidsboekje moet bij aankomst op de camping worden voorgelegd. Inenting tegen hondsdolheid en een tatoeagecertificaat zijn verplicht.

Regels en voorschriften

Gedurende uw gehele verblijf dient u zich te houden aan het huishoudelijk reglement van de camping, waarvan een exemplaar bij de receptie is opgehangen. Wij staan tot uw beschikking om u op verzoek een kopie per e-mail toe te zenden.

> Beeld

Tijdens uw verblijf kunnen wij genoodzaakt zijn foto's en/of video's te maken op de camping voor amusements- en/of communicatiedoeleinden, waarop u en de personen die u vergezellen waarschijnlijk te zien zullen zijn. Door uw reservatie te regulariseren, wordt u verondersteld ons toestemming te geven om de foto's en/of video's waarop u verschijnt voor de bovenvermelde doeleinden te gebruiken. Bovendien worden de personen die u vergezellen geacht deze toestemming te hebben gegeven. Elke specifieke weigering moet ons per e-mail of aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging worden meegedeeld.

> Onbeschikbaarheid van bepaalde diensten

> Een of meer van de door ons aangeboden diensten (zwembad, restaurant, activiteiten, entertainment, enz.) kunnen tijdelijk niet beschikbaar zijn tijdens uw gehele verblijf of een deel daarvan. Wij kunnen hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld; geen enkele gedeeltelijke of volledige terugbetaling van de prijs zal bijgevolg worden gedaan.

> Annulering van het boekingscontract in geval van een fout van uw kant

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

- In geval van herhaalde niet-naleving, d.w.z. opnieuw vastgesteld na een ingebrekestelling om u in overeenstemming te brengen, betekend per e-mail, door u en/of uw metgezellen van ons reglement van orde.

In dit geval dient u uw accommodatie of locatie binnen 2 uur na de afwikkeling van uw contract te verlaten, waarvan u per e-mail op de hoogte wordt gebracht. Wij zullen geen enkele prijs terugbetalen,

- Als u zich niet binnen 24 uur vanaf het begin van uw verblijf op de camping meldt en zonder bewijs en/of bericht van uw aankomst.

Aan het einde van de voornoemde periode van 24 uur zullen wij ons ontdoen van uw accommodatie. In voorkomend geval behouden wij alle bedragen die u ons heeft betaald; er vindt geen terugbetaling plaats.

## 5/ Verandering van verblijf

U kunt verzoeken om de data en/of voorwaarden (type accommodatie) van uw verblijf op onze camping te wijzigen, mits uw verzoek ons per e-mail uiterlijk 21 dagen voor de oorspronkelijke aankomstdatum bereikt.

U dient dan wel een nieuw verblijf op onze camping te boeken in hetzelfde seizoen als het oorspronkelijke verblijf, afhankelijk van beschikbaarheid en geldende tarieven. Uw eerste verblijf kan niet meer dan één keer worden gewijzigd. Als u het vervangen verblijf niet kunt nakomen, wordt het als geannuleerd beschouwd; de betaalde bedragen worden niet terugbetaald.

Als de prijs van het vervangende verblijf hoger is dan die van het oorspronkelijke verblijf, moet u het verschil uiterlijk 30 dagen voor de nieuwe aankomstdatum betalen. Anders wordt het vervangende verblijf als geannuleerd beschouwd en zijn onze hieronder beschreven annuleringsvoorwaarden van toepassing. Indien de prijs van het vervangende verblijf lager is dan de prijs van het oorspronkelijke verblijf, behouden wij het verschil in prijs, als vergoeding voor het nadeel dat voortvloeit uit de wijziging van het verblijf.

## 6/ Annulering van het verblijf

➤ Annulering door u

Elke annulering moet ons per e-mail of aangetekend schrijven met ontvangstbewijs worden meegedeeld; zij wordt van kracht op de datum van de eerste aanbieding ervan door de postdiensten:

- Indien uw e-mail/mail meer dan 30 dagen voor uw aankomst wordt ingediend, zal het bedrag van de aanbetaling, de betaalde reserveringskosten en, indien van toepassing, de betaalde bedragen voor de annuleringsverzekering door de camping worden ingehouden.

- Indien uw e-mail tussen de 30e en de 15e dag voor uw aankomst wordt ingediend, behoudt de camping het bedrag van het voorschot en de op het moment van de reservering betaalde reserveringskosten, en, in voorkomend geval, de op het moment van de reservering betaalde bedragen voor de annuleringsverzekering; voor het saldo van de prijs van het verblijf wordt een tegoedbon opgesteld, te gebruiken voor een volgend verblijf op de camping, dat moet worden geboekt tijdens hetzelfde seizoen als het geannuleerde verblijf of tijdens het volgende seizoen. Indien u uw verblijf minder dan 30 dagen voor de datum van aankomst heeft geboekt en uw annuleringsbrief 15 dagen of meer voor deze datum wordt ingediend, zullen de bedragen die overeenkomen met het bedrag van de aanbetaling, de reserveringskosten en de bijdrage in verband met een eventuele annuleringsverzekering als bedoeld in artikel 2 van deze Algemene Voorwaarden door de camping worden ingehouden; het overschot zal het voorwerp zijn van een tegoedbon die voor een toekomstig verblijf op de camping zal worden gebruikt, dat tijdens hetzelfde seizoen als het geannuleerde verblijf of tijdens het daaropvolgende seizoen moet worden geboekt.

- Indien uw post minder dan 15 dagen voor uw aankomstdatum wordt ingediend, wordt het totaal van de aan de camping betaalde bedragen ingehouden.

Om een eventuele schadevergoeding te verkrijgen, raden wij u aan om bij uw reservering een annulerings- of verblijfsonderbrekingsverzekering af te sluiten.

Niettegenstaande het voorgaande, indien uw annulering te wijten is aan het feit dat u verblijft in een gebied waar op de datum van het begin van uw verblijf een insluitingsmaatregel van kracht is die de inwoners verbiedt zich te verplaatsen om de verspreiding van Covid 19 te voorkomen, blijft het bedrag van de aanbetaling, de betaalde reserveringskosten en, in voorkomend geval, de bedragen die uit hoofde van de annuleringsverzekering zijn betaald, eigendom van de camping; het overschot zal het voorwerp uitmaken van een tegoedbon, te gebruiken op een volgend verblijf op de camping, dat moet worden geboekt tijdens hetzelfde seizoen als het geannuleerde verblijf of tijdens het volgende seizoen. Dit, zelfs als uw annuleringsbrief minder dan 15 dagen voor de begindatum van uw verblijf bij ons wordt ingediend.

Uitzonderlijke annulering

In het kader van ons aanbod "beperkte terugbetaling" is terugbetaling gegarandeerd in geval van onmogelijkheid om de camping te bereiken ten gevolge van collectieve sanitaire beperkingen (administratieve sluiting, administratieve bewegingsbeperking, nationale of regionale opsluiting, gesloten grenzen) en dit voor elke reservering gemaakt vóór 31/03/2021.

Afgezien van dit aanbod zijn de algemene verkoopvoorwaarden van toepassing.

➤ Annulering door de camping

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

Bij wijze van uitzondering, indien onze annulering het gevolg is van een administratieve sluiting die met name is opgelegd om de verspreiding van Covid 19 tegen te gaan, zullen de betaalde bedragen door ons worden ingehouden en het voorwerp uitmaken van een tegoedbon voor een toekomstig verblijf op de camping, dat moet worden geboekt tijdens hetzelfde seizoen als het geannuleerde verblijf of tijdens het volgende seizoen.

## 7/ Vorderingen - Geschillen

Elke eventuele klacht in verband met een verblijf moet schriftelijk worden ingediend en ons per aangetekende brief met ontvangstbevestiging worden toegestuurd binnen 20 dagen na het einde van het verblijf.

In geval van een geschil en indien binnen een maand na ontvangst van bovengenoemde klachtenbrief geen minnelijke schikking is getroffen, kunt u zich kosteloos wenden tot een consumentenbemiddelaar, mits u de reservering, onderworpen aan het privacybeleid of de algemene verkoopvoorwaarden die u aanvaardt vóór de bevestiging van de reservering.

Standaard bieden wij u het volgende verhaal bij de ombudsman voor de consument:

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

## 8/ Persoonsgegevens

Wanneer u een reservering maakt of tijdens uw verblijf, kunnen sommige van uw persoonsgegevens door ons worden verzameld en verwerkt.

Wanneer de reservering wordt gemaakt via onze website of via de website [www.flowercampings.com](http://www.flowercampings.com), zijn de methodes voor de verwerking van de gegevens die worden verzameld vóór of op het moment van de reservering, onderworpen aan het privacybeleid of de algemene verkoopvoorwaarden die u aanvaardt vóór de bevestiging van de reservering.

Bij een telefonische reservering of tijdens uw verblijf worden de volgende persoonsgegevens verzameld:

- Naam en voornaam van de persoon die de reservering maakt,
- Telefoonnummer dat de reservering maakte,
- E-mailadres van de persoon die de reservering heeft gemaakt
- De geboortedatum van de persoon die de reservering maakt en van de begeleiders

Deze gegevens worden verzameld en verwerkt op de volgende basis:

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

Niemand anders dan wij en de vennootschap Flower (Société par Actions Simplifiée au capital de 92 500 €, ingeschreven bij de RCS van Toulouse onder n°492 355 508, met maatschappelijke zetel te Les Espaces de Balma 4-5, 16 avenue Charles de Gaulle, 31130 BALMA) 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,
- Het bijhouden van ons klantenbestand,
- De uitvoering van commerciële prospectie-acties door ons en/of het Flower-bedrijf,
- Het beheer van onze boekhouding.

De verzamelde gegevens zullen worden bewaard gedurende 5 jaar na het einde van de verblijfsduur van de andere gegevens, behalve in het geval van een geschil dat aan het einde van deze periode niet is opgelost, in welk geval de gegevens zouden worden bewaard tot het einde van het geschil.

Overeenkomstig de Franse wet nr. 78-17 van 6 januari 1978 betreffende de bescherming van persoonsgegevens, heeft elke persoon de volgende rechten met betrekking tot zijn of haar gegevens: recht van toegang, recht op rectificatie, recht op verwijdering (recht om te vergeten), recht van verzet, recht om de verwerking te beperken, recht op portabiliteit. Eenieder kan ook richtsnoeren vaststellen voor het bewaren, uitwissen en meedelen van zijn persoonsgegevens na zijn overlijden.

Eenieder kan, op grond van redenen die met zijn bijzondere situatie verband houden, bezwaar maken tegen de verwerking van gegevens die hem betreffen.

Om deze rechten uit te oefenen, moeten brieven door het RAR worden gericht aan het volgende adres Flower Campings, Les Espaces de Balma 4-5, 16 avenue Charles de Gaulle, 31130 BALMA, of naar het volgende e-mailadres: [contact@flowercampings.com](mailto:contact@flowercampings.com).

Eenieder die het slachtoffer is van een schending van één van de hierboven vermelde rechten kan een klacht indienen bij de CNIL (<https://www.cnil.fr/>).