



# Conditions Générales de Vente

FR



## Conditions générales de vente Flower Campings

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

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

### 1/ Prestations - Tarifs

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

#### ➤ Emplacement nu

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

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

Vous devez sélectionner l'un des forfaits suivants :

Forfait randonneur: Forfait Nature avec électricité dédié à la Loire à Vélo (sans véhicule pour les voyages en itinérance à pied ou en vélo)

Forfait Confort: Forfait Nature avec électricité

Forfait Privilège: Forfait Confort + [prestation à préciser par le camping]

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.

Un dépôt de garantie de (250€) vous sera demandé à la suite de votre réservation 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 65€ au titre des frais de ménage si celui-ci n'a pas été effectué 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 tentes supplémentaires, les animaux, les visiteurs...

Nos prix sont par ailleurs susceptibles d'évoluer en fonction des conditions économiques et commerciales. Le prix contractuel, dû par vous, est celui apposé sur votre confirmation de réservation.

Flower Campings applique la tarification dynamique. De ce fait, les tarifs sont susceptibles d'évoluer à la hausse comme à la baisse.

Les avantages « partenaires » et les promotions ne peuvent être appliqués sur une réservation ayant fait l'objet d'une confirmation, que celle-ci soit déjà réglée en totalité ou en partie ; ceux-ci ne sont en aucun cas rétroactifs.

Ainsi, il est possible que pour un même séjour, les clients aient payé des prix différents. Les clients ayant payé le prix le plus élevé ne pourront en aucun cas bénéficier d'un remboursement de la différence entre le prix qu'ils ont payé et le prix promotionnel.

## **2/ Conditions de réservation**

➤ Modalités de réservation

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

Toute demande de réservation doit être accompagnée :

- du règlement d'un acompte de 30 % sur les frais TTC de séjour, incluant le prix TTC des prestations réservées, et, si applicable, la taxe de séjour, la totalité du séjour est demandée pour les réservations effectuées moins d'un mois de l'arrivée.
- du règlement, en cas de souscription, de la cotisation pour l'assurance annulation

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

Le solde du prix du séjour, en ce compris le prix des prestations réservées TTC et, si applicable, la taxe de séjour, est à régler au plus tard 30 jours avant le début du séjour. Dans le cas où le solde n'est pas réglé dans le délai susvisé, le séjour est considéré comme annulé et nos conditions d'annulation décrites ci-après s'appliquent.

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

➤ Absence de droit de rétraction

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

➤ Capacité maximum

Pour des raisons de sécurité et d'assurance, le nombre d'occupants ne peut dépasser la capacité prévue par le type d'hébergement ou d'emplacement réservé (1 à 6 personnes maximum, selon la capacité de l'hébergement ou de l'emplacement), nouveaux nés compris. Si nous observons à votre arrivée que la capacité maximum de l'hébergement ou de l'emplacement réservé est dépassée, nous nous réservons le droit de vous refuser l'accès à l'hébergement ou à l'emplacement réservé, sans remboursement du prix de séjour de notre part.

➤ Clientèle - Mineurs

Pour des raisons de sécurité, les mineurs non accompagnés de leurs parents ou de leurs grands-parents pendant toute la durée de leur séjour ne sont pas acceptés dans notre camping, sauf autorisation notifiée par nos soins préalablement à l'arrivée, par courriel, sur demande de votre part.

### **3/ Modalités de paiement**

➤ Mode de paiement acceptés

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

**chèque bancaire, chèque vacances, virement et / ou espèces si effectuée sur place.**

Toutefois, par dérogation, les réservations effectuées moins de 10 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

**Arrivée en emplacement entre 14h30 et 18h30 et en locatif entre 16h et 18h30.**

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.

Toute insatisfaction concernant l'état de propreté, et/ou l'état général du locatif doit être notifiée par écrit au plus tard 24h après l'arrivée, ceci afin de permettre d'y remédier.

Aucune réclamation ne sera recevable plus de 24h après le jour d'arrivée.

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

➤ Arrivée retardée et départ anticipé

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

➤ Animaux

Les chiens et les chats - exceptés les chiens de catégorie 1 dits « chiens d'attaque » et ceux de catégorie 2 dits « chiens de garde et de défense », tels que définis par la loi n°99-5 du 6 janvier 1999, sont autorisés dans notre camping. Nous exigeons que les chiens soient tenus en laisse dans l'enceinte du camping. Veuillez à respecter l'hygiène et l'environnement du camping. Le carnet de santé de chaque animal, incluant le cas échéant le passeport présentant les justificatifs des vaccins, et notamment celui antirabique, doit être présenté à votre arrivée au camping. Vous devrez également être en mesure de nous présenter le certificat de tatouage ou de puce électronique de l'animal, ainsi que la copie de l'attestation d'assurance responsabilité civile.

➤ Règlement intérieur

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

➤ Image

Nous pourrions, pendant votre séjour, être amenés à prendre des photographies et/ou à réaliser des vidéos au sein du camping à des fins d'animation et/ou de communication, sur tous supports, sur lesquelles vous et les personnes vous accompagnant sont susceptibles d'apparaître. En régularisant votre réservation, vous êtes présumés nous autoriser à utiliser, pour une durée de 6 ans, les photos et/ou vidéos sur lesquelles vous apparaîtriez aux fins susvisées. Vous vous portez fort par ailleurs de cette autorisation par les personnes vous accompagnant. Tout refus spécifique devra nous être notifié par écrit sur un support durable.

➤ Indisponibilité de certains services

Les services et installations que nous proposons (piscine, snack, activités, animations, etc.) sont susceptibles ne pas être disponibles toute l'année, notamment pour des raisons climatiques ou en cas de force majeure, ou de ne pas fonctionner à toutes les saisons de l'année. Ils peuvent donc être momentanément indisponibles pendant tout ou partie de votre séjour. Le camping fera ses meilleurs efforts pour vous informer des travaux ou aménagements entrepris lors de votre séjour.

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

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

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

Dans ce cas, vous devrez quitter votre hébergement ou votre emplacement dans **12 heures Précisez le délai souhaité**. Il ne sera procédé à aucune restitution de prix de notre part,

- En cas de non-présentation au sein du camping dans un délai de 24 heures à compter du début de votre séjour et sans justificatif et/ou nouvelle de votre arrivée.

Nous disposerons de votre hébergement au terme du délai de 24 h susvisé si nous n'avons pas réussi à vous joindre aux coordonnées communiquées lors de la réservation de votre séjour.

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

## **5/ Modification de séjour**

Vous pouvez demander à modifier les dates et/ou modalités (type d'hébergement) de votre séjour au sein de notre camping, à condition que votre demande nous parvienne par courriel au moins 21 jours avant la date d'arrivée initiale.

Vous devrez toutefois réserver un nouveau séjour au sein de notre camping au cours de la même saison que celle au cours de laquelle le séjour initial était prévu, selon les disponibilités et tarifs en vigueur. Votre séjour initial ne pourra être modifié plus d'une seule fois. Si vous ne pouvez honorer le séjour substitué au séjour initial, il sera considéré comme annulé ; les sommes versées ne vous seront pas remboursées.

Si le prix du séjour substitué est supérieur à celui du séjour initial, vous devrez vous acquitter de la différence au plus tard 30 jours avant la nouvelle date d'arrivée. A défaut, le séjour substitué est considéré comme annulé et nos conditions d'annulation décrites ci-après s'appliqueront. Si le prix du séjour substitué est inférieur au prix du séjour initial, nous conserverons la différence de prix, en réparation du préjudice résultant de la modification de séjour.

## **6/ Annulation de séjour**

### **➤ Annulation par vos soins**

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

- Si votre courriel/courrier est présenté plus de 30 jours avant votre arrivée, le montant de l'acompte versé, les frais de dossier versés, et, si applicable, les sommes versées au titre de l'assurance annulation restent acquis au camping.

- Si votre courrier est présenté entre le 30ème et le 15ème jour précédant votre arrivée, le montant de l'acompte et les frais de dossier versés lors de la réservation, et, si applicable, les sommes versées au titre de l'assurance annulation lors de la réservation restent acquis au camping ; le solde du prix du séjour fera l'objet d'un avoir à valoir sur un prochain séjour au sein du camping, qui devra être réservé au cours de la même saison que le séjour annulé ou au cours de la saison suivante. Si vous avez réservé votre séjour moins de 30 jours avant la

date de votre arrivée, et que votre courrier d'annulation est présenté 15 jours ou plus avant cette date, les sommes correspondant au montant de l'acompte, des frais de dossier et de la cotisation liée à l'assurance annulation éventuellement souscrite visées à l'article 2 des présentes CGV seront conservées par le camping ; le surplus fera l'objet d'un avoir à valoir sur un prochain séjour au sein du camping, qui devra être réservé au cours de la même saison que le séjour annulé ou au cours de la saison suivante.

- Si votre courrier est présenté moins de 15 jours avant la date de votre arrivée, la totalité des sommes versées au camping lui restent acquises.

**Pour obtenir un éventuel dédommagement, nous vous conseillons de souscrire une assurance annulation ou d'interruption de séjour lors de la réservation.**

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 ;
- si votre annulation résulte d'un cas force majeure, c'est-à-dire d'un événement imprévisible, irrésistible (insurmontable) et extérieur (échappant à votre contrôle), toutes les sommes que vous avez versées vous seront restituées.

➤ 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 5 jours suivant la notification d'annulation.

## **7/ Réclamations - Litiges**

Toute réclamation éventuelle liée à un séjour devra être formulée par écrit, et nous être envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les 20 jours suivant la fin du séjour.

En cas de litige et à défaut de solution amiable trouvée dans le mois suivant la réception de la lettre de réclamation susvisée, vous pourrez recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, à condition de le saisir dans l'année suivant l'envoi de votre lettre de réclamation.

Par défaut, nous vous proposons le recours au médiateur de la consommation suivant :

- Organisme du médiateur : CM2C (Centre de la médiation de la consommation de conciliateurs de justice) - 14, rue Saint-Jean 75017 Paris Tél: 06 09 20 48 86

## 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](http://www.flowercampings.com), les modalités de traitement des données collectées en préalable de la réservation ou concomitamment à cette dernière font l'objet de la politique de confidentialité ou des conditions générales de vente que vous acceptez avant la confirmation de réservation.

Les données à caractère personnel collectées lors d'une réservation effectuée par téléphone ou lors de votre séjour sont les suivantes :

- Nom et prénom de la personne ayant effectué la réservation,
- Numéro de téléphone ayant effectué la réservation,
- Adresse email de la personne ayant effectué la réservation
- Date de naissance de la personne ayant effectué la réservation et des accompagnants

Ces données sont collectées et traitées sur les fondements suivants :

- Votre consentement,
- La nécessité de permettre l'exécution d'un contrat de réservation conclu entre nous.

Personne d'autre que nous et la société Flower (Société par Actions Simplifiée au capital de 92 500 €, Immatriculée au RCS de Toulouse sous le n°492 355 508, ayant son siège social situé à Les Espaces de Balma 4-5, 16 avenue Charles de Gaulle, 31130 BALMA) n'avons accès aux données collectées.

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

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

Les données collectées 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](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/>).

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/>).





# **Terms & Conditions**

**EN – UK**



## Flower Campings – Terms & Conditions

These Terms & Conditions set out the rights and obligations of the parties that make up the booking contract for touring pitches and rental units at our campsite.

By booking a pitch and/or rental unit at our campsite you acknowledge that you have read and accepted these Terms & Conditions.

### 1/ Services – Rates

We offer touring pitches and holiday units for rent.

#### ➤ Touring pitches

These are camping pitches intended for tents, caravans and motorhomes.

The price of your stay is calculated on the basis of an all-in package that covers your pitch rental and the right for two people to camp on the pitch with either **one** tent and **one** vehicle or **one** caravan and **one** additional vehicle or **one** motorhome. It also includes access to our reception facilities, toilet and shower blocks, entertainment and activities. Depending on the package you chose, it may include an electric hook-up and other options where available.

You will need to select one of the following packages:

Comfort option: our Standard option plus an electric hook-up

Premium option: our Comfort option plus (*prestation à préciser par le camping*)

The package options listed above do not include any extra charges for additional campers, additional vehicles, pets, etc. that may be added to your chosen package.

#### ➤ Rental units

Our rates include the rental of your chosen accommodation based on the number of people in your party (in line with the capacity of the unit in question), water, gas and electricity charges (but not the cost of charging electric and hybrid vehicles), parking for your vehicle and access to our reception facilities, toilet and shower blocks, entertainment and activities.

Once you have made your booking, you will be asked to pay a security deposit of EUR (250). This deposit is payable on arrival at the site and will be returned to you by post at the end of the your stay and no later than eight days after your departure. However, we reserve the right to retain all or part of this deposit in the event of damage to your accommodation and/or its contents and/or any other campsite equipment. We also reserve the right to deduct the sum of EUR (65) to cover cleaning costs if your accommodation was not cleaned before you left.

#### ➤ Touring pitches and rental units

The prices indicated include VAT but do not include French tourist tax (or *taxe de séjour*).

Whether you book a touring pitch or a rental unit, extra charges will be made for additional people, additional vehicles, additional tents, pets, visitors, etc.

In addition, our prices may vary in line with economic and market conditions. The agreed price payable by you is the price indicated on your booking confirmation.

Flower Campings applies a dynamic pricing policy. This means that our rates may go up or down over time.

Partner benefits advantages and special offers cannot be applied retrospectively to confirmed bookings whether paid for in part or in full.

As a result, different customers may pay different prices for the same holiday. Under no circumstances will customers paying a higher price be refunded the difference between the price they have paid and the special offer price.

## **2/ Booking conditions**

### ➤ Bookings

You can book your stay on our website at [www.campingduportcaroline.fr](http://www.campingduportcaroline.fr), 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 30% of the total cost incl. VAT of your stay including the total cost incl. VAT of any additional services you have booked together with French tourist tax, where applicable;
- our holiday cancellation insurance premium if you have chosen this option.

Your booking does not become binding until you receive our email booking confirmation setting out the details of your stay.

You will be required to pay the balance of the price of your stay, including the price of any additional services you have booked including VAT and French tourist tax, where applicable, no later than 30 days before the start of your stay. If the balance is not paid by this date, your stay will be deemed cancelled and the cancellation conditions set out below will apply.

Bookings made less than 30 days before your arrival date must be paid for in full unless more favourable conditions apply. You will be informed should any such conditions apply.

➤ No cooling-off period

You should be aware that under section L. 221-28 12° of the French Consumer Code (*Code de la consommation*), there is no cooling-off period for travel-related products including accommodation, transport, hospitality and leisure services to be provided on a fixed date or for a fixed period.

➤ Maximum capacity

For safety and insurance reasons, the number of occupants on each pitch/in each unit may not exceed the stated capacity (no more than 1 to (6) people depending on the capacity of the pitch/unit in question) including infants. If it becomes apparent when you arrive that your party exceeds the maximum capacity of your pitch/unit, we reserve the right to refuse you access to the pitch/unit you have booked and we will not refund you the price of your stay.

➤ Under-18s

For safety reasons, and unless otherwise authorised by email prior to your arrival and at your request, we cannot accept children under the age of 18 unless they are accompanied by their parents or grandparents for the entire duration of their stay with us.

### **3/ Terms of payment**

➤ Payment methods accepted

You can pay for your stay in euros using the following payment methods:

credit card, international payment.

However, bookings made less than 30 days prior to your arrival date must be paid for by bank or credit card.

➤ Walk-in customers

If you arrive at the campsite without booking in advance you will be required to pay for at least the first night of your stay on arrival. Our reception staff will also ask you how long you intend to stay. The balance of the price must be paid no later than the day before your departure so please make a note of our reception opening hours. No refund will be given if you leave earlier than indicated.

### **4/ Your stay**

➤ Handover of keys

*(Précisez ici les heures d'arrivée et de départ)*

We will make every effort to accommodate your preferences depending on availability at the campsite on the date you arrive but cannot guarantee you a specific touring pitch or rental unit.

If you have any complaints about the cleanliness or general state of your rental unit, you should inform us within 24 hours of your arrival so that we can take the necessary action. We will not be able to act on complaints received after this 24-hour period.

We will have cleaned your accommodation before you arrive and you must leave it in the state in which you found it. If you fail to do this, we reserve the right to deduct cleaning costs from your security deposit as set out in section 1 of these Terms and Conditions.

➤ Late arrival/early departure

If you arrive later or leave earlier than the dates specified on your booking confirmation, you will still have to pay for all of your stay. You will not be able to claim a refund for any time you do not spend at the campsite.

➤ Pets

We are happy to accept dogs and cats on site with the exception of category 1 dogs (also known as 'attack dogs') and category 2 dogs (also known as 'guard and defence dogs') within the meaning of French Law No. 99-5 of 6 January 1999. Dogs must be kept on a lead at all times when on site. Please respect the campsite by cleaning up after your pets. When you arrive on site, you will be asked to present your pet's health passport including evidence of any mandatory vaccinations, in particular an anti-rabies vaccination. You must also be able to show us your pet's microchip or tattoo certificate and a third-party liability insurance certificate.

➤ Campsite rules

Throughout your stay at the campsite you must follow the campsite rules. You will find a copy of these rules on display at reception but we would be pleased to email you a copy of them if you wish.

➤ Image rights

You may find that we take photographs and/or videos on the campsite for activity and/or publicity purposes during your stay. These photos/videos may show you or the other people in your party. When you pay the balance of the price of your stay, we assume that you are also giving us your consent to use any photos and/or videos in which you or the other people in your party appear for the purposes set out above and for a period of (XX) years. If you do not wish us to use any photographs or videos in which you or your party appear for these purposes you must notify us in writing by letter, email or other 'durable medium'.

➤ Non-availability of certain services

Some of the services and facilities we offer (e.g. swimming pool, restaurant, activities, entertainment, etc.) may not be available all year round, in particular due to weather conditions or other cases of *force majeure*, and may not operate in all seasons. They may therefore be temporarily unavailable during all or part of your stay.

We will do everything we can to let you know about any works or alterations that will be carried out during your stay.

➤ Termination of the booking contract due to non-performance by you

The booking contract will be terminated automatically in case of any one of the following events:

- If you and/or another person in your party repeatedly fail to follow the campsite rules. Repeated failure means a second failure occurring after you have received an initial warning by email reminding you to follow the campsite rules. In such a case you must leave your pitch/unit accommodation within (12) hours of the termination of your booking contract as notified by email and we will not refund any part of the price of your stay.
- If you fail to arrive at the campsite within 24 hours of your arrival date/time and have not informed us when you will be arriving and the reason for the delay. We are free to rebook your pitch/unit at the end of this 24-hour period if we have been unable to contact you using the contact details you gave us when you booked your holiday. In such a case we will retain any money you have paid to us and no refund will be made.

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

You can ask to change the dates and/or details (type of accommodation) of your stay at our campsite as long as we receive your request by email at least 21 days before your arrival date.

In such a case, you must book another stay at our campsite in the same season as your original booking subject to availability and at the applicable rates. You may only change your initial booking once. If you are unable to honour your rearranged booking, your stay will be deemed cancelled and we will retain any money you have paid to us.

If the price of the rearranged stay is greater than that of the initial booking, you must pay us the difference no later than 30 days before your rearranged arrival date. Failing this, the rearranged stay will be deemed cancelled and the terms of cancellation set out above will apply. If the price of the rearranged stay is lower than that of the initial booking, we will keep the difference in price as compensation for the loss suffered as a result of the change.

## **6/ Cancellation**

➤ Cancellation by you

If you wish to cancel your booking, you must notify us in writing (email, registered letter with acknowledgement of receipt, etc.).

- If we receive your email/letter more than 30 days before your arrival date, we will retain your deposit, the admin charge and any holiday cancellation insurance premium you paid at the time of booking.
- If we receive your email/letter between the 30<sup>th</sup> and the 15<sup>th</sup> day before your arrival date, we will retain your deposit, the admin charge and any holiday cancellation insurance premium you paid at the time of booking. We will refund you the balance of the price of your stay in the form of a credit note that you can use for a future stay at our campsite and which you must book for the same season as the cancelled stay or the following season. If you booked your stay less than 30 days before your arrival date, and we receive your cancellation email/letter 15 days or more before this arrival date, we will retain your deposit, the admin charge and any holiday cancellation insurance premium you paid at the time of booking. We will refund you the balance in the form of a credit note that you can use for a future stay at our campsite and which you must book for the same season as the cancelled stay or the following season.
- If we receive your email/letter less than 15 days before your arrival date, we will retain any money you have paid us.

**To make sure that you are covered in case of cancellation, we strongly advise you to take out our holiday cancellation insurance at the time of booking.**

Exceptions to the conditions set out above:

- If you have to cancel because you live in an area which is subject, on your arrival date, to lockdown measures that prevent residents from travelling in order to avoid the propagation of Covid-19, we will retain your deposit, the admin charge and any holiday cancellation insurance premium you paid at the time of booking. We will refund the balance in the form of a credit note that you can use for a future holiday at our site and which you must book for the same season as the cancelled stay or the following season. This applies even if we receive your email/letter less than 15 days before your arrival date.
- If your cancellation is the result of a case of *force majeure*, that is to say an unforeseeable and unavoidable event beyond your control, we will refund any money you have paid to us.

➤ Cancellation by the campsite

If we are forced to cancel a booking that we have already confirmed we will inform you by email as quickly as possible. Any money you have already paid will be refunded to you in full no later than 5 days following notification cancellation.

## **7/ Complaints – Disputes**

If you have a complaint about your stay with us, you must make it to us in writing by registered letter with acknowledgement of receipt within 20 days after the end of your stay.

In case of dispute, and where no amicable solution can be found within one month following receipt of your letter of complaint, you can take your complaint to a consumer ombudsman service free of charge. You must do this within one year of sending your letter of complaint.

For your convenience, we suggest that you contact the following consumer ombudsman: CM2C (Centre de la médiation de la consommation de conciliateurs de justice) –  
14, rue Saint-Jean  
75017 Paris  
Tél: 06 09 20 48 86

## **8/ Personal data**

We will collect and process certain personal data about you when you make your booking and during your stay with us.

If you make your booking through our website or via [www.flowercampings.com](http://www.flowercampings.com), any data collected before or during booking will be processed in accordance with a confidentiality policy and terms and conditions that you will be asked to agree to before your booking is confirmed.

We will collect the following personal data when you make a booking by telephone and during your stay with us:

- the full name 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 dates of birth of the person making the booking and the other people in their party.

This data is collected and processed on the following basis:

- with your consent,
- to fulfil the booking contract between us.

Only Flower Campings (a French simplified share company 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, France) has access to the data collected.

The data collected is processed for the following purposes:

- to fulfil the booking contract between us,

- to manage any complaints you may make,
- to manage our customer database,
- for marketing campaigns carried out by us and/or Flower Campings,
- to manage our accounting system.

The data collected is kept for the length of time required for the performance of the booking contract and for a further five years after the end of your stay unless there is a dispute ongoing at that time, in which case the data will be kept until such time as the dispute is settled.

Pursuant to French data protection legislation (*Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978*), every individual has the following rights in respect of their personal data: the right of access, the right to rectification, the right to erasure (also known as the 'right to be forgotten'), the right to object, the right to restriction of processing and the right to data portability. Individuals may also give instructions on the way in which their personal data should be stored, erased and disclosed after their death.

In addition, individuals may object to the processing of their personal data for reasons relating to their personal situation.

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

Any individual whose data processing rights as set out above are infringed may make a complaint to the French data processing authority, the Commission nationale de l'informatique et des libertés or CNIL at <https://www.cnil.fr/>.

You can also opt out of receiving unsolicited sales calls ('cold calls') by registering with BLOCTEL, the French telephone preference service, via its website at <https://www.bloctel.gouv.fr/>.

