



## Conditions générales de vente Flower Campings

Les Gorges de l'Aveyron

Lieu dit Marsac bas 82140 Saint Antonin Noble Val

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. Le port du bracelet du camping est obligatoire.

#### ➤ Occupation des lieux

La réservation d'un emplacement ou d'un hébergement est nominative et ne peut, en aucun cas, être cédée, sous louée ou modifiée. Dans le cas où les personnes se présentant au camping ne seraient pas celles qui figurent sur le contrat, le séjour serait annulé et les sommes versées conservées par le camping.

#### ➤ 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 nature/ Forfait nature bord de rivière : 1 emplacement pour 2 personnes, 1 camping-car ou 1 voiture avec une tente ou une caravane sans électricité.

Forfait confort /Forfait confort bord de rivière: Forfait nature + électricité

Les frais annexes (personne supplémentaire, casiers frigorifiques, table pique-nique, animaux domestiques...) ne sont pas compris dans les forfaits susvisés et s'ajouteront à ce dernier.

Une caution de 10 euros vous sera demandée pour le badge d'entrée du camping qui vous sera restituée à votre départ.

#### ➤ Hébergement locatif

Nos prix comprennent la location de l'hébergement en fonction du nombre de personnes (suivant la capacité de l'hébergement), les charges d'eau, de gaz, et d'électricité, le

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

Un dépôt de garantie de 150 euros vous sera à votre arrivée par *chèque ou empreinte carte bancaire uniquement*, 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. Une caution de 50 euros vous sera demandée pour la location d'un téléviseur.

Nous nous réservons aussi le droit d'en déduire la somme de 60 euros au titre des frais de ménage si celui-ci n'a pas été effectué lors du départ.

Une caution de 10 euros vous sera demandée pour le badge d'entrée du camping qui vous sera restituée à votre départ.

Dans chacune de nos locations tout est prévu pour votre confort. Seul le linge de toilettes (draps et serviettes) n'est pas fourni par le camping.

AUCUNE INSTALLATION SUPPLEMENTAIRE(TENTE) n'est autorisée sur la parcelle des hébergements locatifs.

➤ Dispositions communes

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

La taxe de séjour est de 0,50 euros/jour pour les personnes de plus de 18 ans.

Quelle que soit la formule adoptée (emplacement nu ou hébergement locatif), des frais supplémentaires seront facturés pour les personnes supplémentaires, les tentes supplémentaires, les animaux, les visiteurs, la location de télévision, le Kit Bébé, la location de draps, certaines animations du camping...

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.

➤ Le visiteurs

Tout visiteur doit se présenter à la réception du camping. La piscine leur est *strictement* interdite.

## **2/ Conditions de réservation**

➤ Modalités de réservation

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

Toute demande de réservation doit être accompagnée :

- du règlement d'un acompte de 15 % comprenant les frais de séjour, incluant le prix TTC des prestations réservées, et, si applicable, la taxe de séjour,
- 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 et du montant de l'acompte demandé.

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 par carte bancaire.

➤ Droit de rétraction

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

➤ Capacité maximum

Pour des raisons de sécurité et d'assurance, le nombre d'occupants ne peut dépasser la capacité prévue par le type d'hébergement ou d'emplacement réservé de **1 à 6 personnes** maximum, selon la capacité de l'hébergement ou de l'emplacement, *Bébé 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.

### **3/ Modalités de paiement**

➤ Mode de paiement acceptés

Vous pouvez payer votre réservation ou votre séjour via les modes de paiement suivants : Chèque bancaire et chèque postal français, chèque vacances, mandat postal ou cash, carte bancaire, virement.

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. Il est interdit de vous installer dans le camping sans autorisation.

#### 4/ Séjour

➤ Arrivées et départs

**Pour les emplacements les arrivées s'effectuent aux heures d'ouverture de la réception ou si vous avez une réservation de 14h à 19h30.**

**Votre départ est prévu avant 12h.**

**Pour les locatifs les arrivées s'effectuent entre 16h et 19h30**

**Votre départ est prévu entre 8h et 10h30**

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. Nous vous conseillons de réserver.

Votre hébergement devra être remis en l'état lors de votre départ ; le ménage devra notamment y avoir été fait par vos soins, les produits ménagers ne sont pas fournis.

Il est interdit de fumer à l'intérieur des locatifs.

➤ 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.

➤ Espace aquatique, rivière, aire de jeux

La piscine chauffée est ouverte tous les jours de 10h à 20h de juin à septembre. Les shorts de bain au dessus du genou sont autorisés. Seules les personnes en maillot de bain sont autorisées à se baigner. Il est interdit de boire, manger, fumer dans l'enceinte de la piscine et de laisser des déchets. Les poussettes doivent rester à l'extérieur de l'enceinte de la piscine. Les animaux y sont interdits. **Le bracelet du camping est obligatoire.**

La piscine jeux d'eau pour les enfants est ouverte du 1 juillet au 31 août . Elle n'est pas chauffée. Les enfants sont sur la responsabilité des parents

La rivière est privée et accessible du camping. Les enfants sont sous la responsabilité des parents. Les chiens doivent y être tenus en laisse.

L'aire de jeux est accessible de 3 à 14 ans. Les enfants sont sous la responsabilité des parents

➤ Animaux

Les chiens et les chats, excepté les chiens de catégorie 1 et 2, sont autorisés dans notre camping. Nous n'acceptons qu'un seul animal. Concernant les chiens leur poids ne doit pas excéder 10 kg. Nous exigeons que votre animal soit tenu en laisse dans l'enceinte du camping. Il ne doit absolument pas rester seul sur l'emplacement ou dans le locatif. La piscine et les sanitaires lui sont interdits. 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. Certains locatifs lui sont interdits.

➤ 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.

➤ 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 **les 2** heures de la résolution de votre contrat, qui vous sera notifiée par courriel. Il ne sera procédé à aucune restitution de prix de notre part,

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

Nous disposerons de votre hébergement au terme du délai de 24 h susvisé. Nous conserverons le cas échéant l'ensemble des sommes que vous nous aurez versées ; aucun remboursement ne sera opéré.

## **5/ Modification de séjour**

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

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

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

s'appliqueront. Si le prix du séjour substitué est inférieur au prix du séjour initial, nous conserverons la différence de prix, en réparation du préjudice résultant de la modification de séjour.

## **6/ Annulation de séjour**

### ➤ Annulation par vos soins

Toute annulation doit nous être notifiée par courriel ou courrier recommandée avec avis de réception ; elle prendra effet à la date de sa première présentation par les services postaux :

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

- Si votre courrier est présenté dans les 30 jours précédant votre arrivée, le montant de l'acompte 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, 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 auprès de notre partenaire CAMPEZCOUVERT au tarif de 3,5% de votre séjour. La garantie COVID est prise en charge.**

Par dérogation à ce qui précède, si votre annulation procède de ce que vous résidez au sein d'une zone où une mesure de confinement interdisant aux personnes qui y résident de se déplacer pour éviter la propagation du Covid 19 est en vigueur à la date du début de votre séjour, le montant de l'acompte versé, et, si applicable, les sommes versées au titre de l'assurance annulation restent acquis au camping ; le surplus fera l'objet d'un avoir à valoir sur un prochain séjour au sein du camping, qui devra être réservé au cours de la même saison que le séjour annulé ou au cours de la saison suivante. Ce, même si votre courrier d'annulation nous est présenté moins de 15 jours avant le date du début de votre séjour.

### ➤ Annulation par le camping

Si nous sommes amenés à annuler une réservation que nous vous avons confirmée, nous vous en avertirons dans les meilleurs délais, par courriel ; les sommes versées vous seront intégralement remboursées.

Par dérogation, si notre annulation procède d'une fermeture administrative imposée notamment pour lutter contre la propagation du Covid 19, les sommes versées nous resteront acquises et feront l'objet d'un avoir à valoir sur un prochain séjour au sein du camping, qui devra être réservé au cours de la même saison que le séjour annulé ou au cours de la saison suivante.

## **7/ Réclamations - Litiges**

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

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

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

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

## **8/ Données à caractère personnel**

Lors de la prise de réservation, ou lors du séjour, certaines de vos données à caractère personnel peuvent être collectées et faire l'objet d'un traitement de notre part.

Lorsque la prise de réservation est effectuée via notre site internet ou le site [www.flowercampings.com](http://www.flowercampings.com), les modalités de traitement des données collectées en préalable de la réservation ou concomitamment à cette dernière font l'objet de la politique de confidentialité ou des conditions générales de vente que vous acceptez avant la confirmation de réservation.

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

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

Ces données sont collectées et traitées sur les fondements suivants :

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

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

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

- L'exécution d'un contrat de réservation conclu entre nous ;
- La gestion de vos éventuelles réclamations,

- La tenue de notre fichier clients,
- La réalisation d'actions de prospection commerciale par nous et/ou la société Flower,
- La gestion de notre comptabilité.

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

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

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

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

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