

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 hébergement locatifs.

#### ➤ Emplacements nus

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

- Les emplacements peuvent accueillir 6 personnes au maximum quel que soit leur âge.
- 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 + électricité.
- Les frais annexes (personne supplémentaire, véhicule supplémentaire, animaux domestiques...) ne sont pas compris dans les forfaits susvisés et s'ajouteront à ce dernier.

Un dépôt de garantie de 100€ par carte bancaire 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 à compter de votre départ. Nous réservons toutefois le droit d'en conserver une partie ou la totalité en cas de détérioration.

#### ➤ 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. Un dépôt de garantie de 360€ par carte bancaire 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 à compter de votre départ. Nous réservons toutefois le droit d'en conserver une partie ou la totalité en cas de détérioration de l'hébergement et/ou de son contenu et/ou de matériel sur le camping. Nous nous réservons aussi le droit d'en déduire la somme de 100€ au titre des frais de ménage si celui-ci n'a pas été effectué lors du départ. Les chiens ne sont pas acceptés dans les hébergements.

#### ➤ Tarifs, Taxes et éco participation

Les prix indiqués sont exprimés TTC et ne comprennent pas les taxes et éco participation. Quelle que soit la formule adoptée (emplacement nu ou hébergement locatif), 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. La taxe de séjour sera définitivement fixée au printemps par la commune.

### 2/ Conditions de réservation

#### ➤ Modalités de réservation

Vous pouvez effectuer une réservation sur notre site [www.camping-le-rochelongue.com](http://www.camping-le-rochelongue.com), le site [www.flowercampings.com](http://www.flowercampings.com) ou par téléphone. Toute demande de réservation doit être accompagnée :

- du contrat de réservation dûment complété et signé et acceptation
- de l'acceptation des conditions générales de vente lors de la réservation en ligne
- du règlement d'un acompte de 25 % comprenant les frais de séjour, incluant le prix TTC des prestations réservées, et, si applicable, la taxe de séjour, de l'éco participation
- des frais de dossier : séjour + 7 jours : 25€ /+ 4 nuits : 12€ / - 4 nuits : 10€
- et la cotisation pour l'assurance annulation (si souscrite). Conditions générales de vente sur [www.campez-couvert.com](http://www.campez-couvert.com) et doit obligatoirement être souscrite au moment de la réservation.

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 et éco-participation, est à régler au plus tard 30 jours avant

le début du séjour. Dans le cas où le solde n'est pas réglé dans le délai susvisé, le séjour est considéré comme annulé et nos conditions d'annulation décrites ci-après s'appliquent.

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

### ➤ Droit de rétraction

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

### ➤ Capacité maximum

Pour des raisons de sécurité et d'assurance, le nombre d'occupants ne peut dépasser la capacité prévue par le type d'hébergement ou d'emplacement réservé (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.

## 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 via Payline. 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 la durée du séjour souhaitée. En cas de paiement par avance et de départ anticipé, aucun remboursement ne sera effectué. En cas de prolongation, nous ne garantissons pas la disponibilité.

## 4/ Votre Séjour

### ➤ Avant votre Arrivée

Pensez à télécharger l'application Wellcamp (lien dans votre confirmation de réservation)

### ➤ Arrivée

- La réception est ouverte 7/7 de 9h à 12h30 et de 14h à 19h pendant la période d'ouverture du camping
- l'emplacement de camping peut être occupé à partir de 14h
- l'hébergement locatif peut être occupé à partir de 16h. Une fiche d'inventaire sera à vérifier sous 24h. Toute réclamation formulée après ce délai ne sera pas prise en compte.
- Vos souhaits pour un numéro d'emplacement ou de location sur le camping ne peuvent être satisfaits qu'en fonction de nos possibilités d'accueil à votre arrivée.
- les invités et suppléments doivent être signalés à la réception mais seules les personnes inscrites au moment de la réservation pourront séjourner dans l'établissement

### ➤ Arrivée retardée et départ anticipé

En cas de retard et d'absence de message écrit de votre part, la réservation ne sera conservée que jusqu'au lendemain 12h. 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.

➤ Pendant votre séjour

Il appartient au client de s'assurer, le Flower Camping le Rochelongue décline toute responsabilité en cas de vol, incendie, intempéries et d'incidents relevant de la responsabilité civile du client. Tous les clients doivent se conformer aux dispositions du règlement intérieur. Chaque locataire en titre est responsable des troubles et nuisances causés par les personnes qui séjournent avec lui ou lui rendent visites.

➤ Départ

Au jour du départ indiqué sur votre contrat :

- L'emplacement doit être libéré au plus tard à 12h
- L'hébergement locatif doit être libéré au plus tard à 10h. Un planning de rendez-vous d'états des lieux est établi en réception. Vous devez respecter l'heure convenue ensemble en fonction des disponibilités. Le dépôt de garantie (caution) vous sera restitué en fin de séjour après vérification de l'état des lieux, si la location est libérée en parfait état de propreté et sans matériel manquant ou dégradé. La retenue n'exclut pas un dédommagement supplémentaire dans le cas où les frais seraient supérieurs au montant de celle-ci. Nous nous réservons aussi le droit d'en déduire la somme de 100€ au titre des frais de ménage si celui-ci n'a pas été effectué lors du départ.
- Pour tout départ retardé par le client, il pourra être facturé une journée supplémentaire au prix de la nuit en vigueur.

➤ 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.

- Un bracelet vous sera remis à votre arrivée ainsi qu'aux accompagnants présents et inscrits sur le contrat. Il devra être porté au poignet toute la durée de votre séjour. Le refus de le porter, entrainera l'annulation de plein droit de la réservation sans remboursement.
- Les véhicules peuvent circuler dans le camping de 7h à minuit, en dehors de ces horaires un parking extérieur est à votre disposition dans la limite des places disponibles.
- La piscine est ouverte entre le 1<sup>er</sup> mai et le 30 septembre de 10h à 19h. Le port de shorts, T-shirt, combinaison en tout genre est interdit par mesure d'hygiène.

Le contrat de réservation sera résolu de plein droit 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 4 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.

➤ Animaux

Les chiens et les chats, exceptés les chiens de catégorie 1 et 2, sont autorisés dans notre camping uniquement sur les emplacements nus (hors location). 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 doit être présenté à votre arrivée au camping. Les vaccins antirabiques et le certificat de tatouage sont obligatoires.

➤ Image

Nous pourrons, pendant votre séjour, être amenés à prendre des photographies et/ou à réaliser des vidéos au sein du camping à des fins d'animation et/ou de communication sur lesquelles vous et les personnes vous accompagnant sont susceptibles d'apparaître. En régularisant votre réservation, vous êtes présumés nous autoriser à utiliser les photos et/ou sur lesquelles vous apparaitriez aux fins susvisées. Vous vous portez fort par ailleurs de cette autorisation par les personnes vous accompagnant. Tout refus spécifique devra nous être notifié par courrier recommandé avec avis de réception.

➤ Responsabilités du Flower Camping Le Rochelongue

Le client reconnaît expressément que le camping ne pourra être tenu pour responsable du fait de :

- 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.

- Les photos et les textes utilisés sur les brochures ou sur les sites internet sont non contractuels. Ils n'ont qu'un caractère indicatif.

### 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 et dans la mesure des disponibilités. 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.

- Toute demande de la diminution de la durée de votre séjour est considéré comme une annulation partielle et sera soumise aux modalités d'annulation et interruption de séjour et ne donnera pas lieu à un remboursement.

### 6/ Annulation de séjour

#### ➤ Annulation par vos soins

#### **Sans assurance annulation :**

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 :

- Cas 1 : 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.
- Cas 2 : 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.
- Cas 3 : 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.
- Cas 4 : 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.

#### **Avec une souscription d'assurance annulation :**

Les sommes versées sont garanties selon les conditions générales d'annulation de la société Gritchen. Le Flower Camping Le Rochelongue n'est pas responsable de tout refus de la part de Gritchen. Les réclamations sont à adresser directement à la compagnie d'assurance [www.campez-couvert.com](http://www.campez-couvert.com)

#### ➤ 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. Cette annulation ne pourra cependant pas donner lieu au versement de dommages et intérêts.

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

### 7/ Réclamations - Litiges

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

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

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

- Organisme du médiateur : CM2C
- Adresse du médiateur : 14 rue Saint Jean 75017 PARIS,
- Site Internet du médiateur : [www.cm2c.net](http://www.cm2c.net),
- Contact du médiateur : [cm2c@cm2c.net](mailto:cm2c@cm2c.net)

### 8/ Données à caractère personnel

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

Lorsque la prise de réservation est effectuée via notre site internet ou le site [www.flowercampings.com](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/>)