



# Conditions Générales de Vente

FR



## Conditions générales de vente Flower Camping Les Dunes

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. Nos emplacements peuvent accueillir au maximum 6 personnes simultanément. Tous les participants du séjour doivent être inscrits (nom, prénom, âge) lors de la réservation ou doivent être annoncés au comptoir pour une réservation dernière minute (passage)

Vous devez sélectionner l'un des forfaits suivants :

Forfait Confort: Forfait pour emplacement nu 2 pers. avec électricité

Forfait Freecamp : Forfait Confort incluant un emplacement équipé d'un sanitaire et une douche privés

Les frais annexes (personne supplémentaire, véhicule supplémentaire, animaux domestiques...) ne sont pas compris dans les forfaits susvisés et s'ajouteront à ces derniers. Un dépôt de garantie de 100€ en Forfait Freecamp vous sera demandé à votre arrivée, lequel vous sera restitué

en fin de séjour et au plus tard sous huitaine par courrier à compter de votre départ

➤ Hébergement locatif

Nos prix comprennent la location de l'hébergement en fonction du nombre de personnes (suivant la capacité de l'hébergement), les charges d'eau, de gaz, et d'électricité (hors recharge de batterie moteur 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 300€ en location vous sera demandé 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 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 75€ 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

Les réservations ne lient notre camping, que si notre camping les a acceptées, ce que notre camping est libre de faire ou de refuser, en fonction de la disponibilité, et d'une façon générale, de toutes circonstances de nature à nuire à l'exécution de la réservation effectuée.

Notre camping propose des séjours à vocation familiale, au sens traditionnel, les hébergements sont spécialement conçus à cet effet. Notre camping se réserve le droit de refuser toute réservation qui serait contraire à ce principe, ou qui chercherait à le détourner.

La réservation d'un emplacement de camping ou d'une location est faite à titre strictement personnel. Vous ne pouvez en aucun cas sous-louer ni céder votre réservation sans le consentement préalable de notre équipe.

### ➤ Modalités de réservation

Vous pouvez effectuer une réservation sur notre site [www.camping-vendee-les-dunes.com](http://www.camping-vendee-les-dunes.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 30 % sur les frais TTC de séjour, incluant le prix TTC des prestations réservées, et, si applicable, la taxe de séjour,
- 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.

➤ Options

Notre camping accepte les demandes d'option effectuées 40 jours avant la date d'arrivée. En revanche, notre camping n'accepte pas les demandes d'option effectuées en juillet et en août pour des séjours se déroulant sur ces mêmes périodes. Les options ont une durée de validité de 7 jours. Passé ce délai, notre camping considère l'option périmée et sera libre de remettre à la vente le séjour.

➤ Devis

En cas de demande de devis, celui-ci a une durée de validité limitée dans le temps. Celle-ci sera indiquée sur le devis envoyé par le camping. Après la date de validité indiquée, nous ne pourrions garantir la disponibilité ni le tarif préalablement indiqués. Des prestations annexe type assurance annulation seront systématiquement proposées dans le devis par nos équipes. En cas de refus, nous vous remercions de le notifier par écrit au camping.

➤ Frais de réservation

Notre camping offre les frais de réservation sur les locations et emplacements nus.

➤ Absence de droit de rétractation

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 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 notre part.

➤ Clientèle - Mineurs

Pour des raisons de sécurité, les mineurs non accompagnés de leurs parents ou de leurs grands-parents ou de leur tuteur légal, 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 :

Virement, chèque, chèques vacances, e-chèques vacances, carte bancaire. Le paiement par chèque est interdit au comptoir. Le règlement par espèces au comptoir est accepté.

Toutefois, par dérogation, les réservations effectuées moins de 30 jours avant la date de début du séjour doivent être réglées par carte bancaire ou par e-chèques vacances exclusivement. En cas de paiement par chèques vacances 30 jours avant le début du séjour (solde ou règlement intégral), le camping se réserve le droit de prendre une empreinte carte bancaire qui sera restituée sous réserve de présentation des chèques vacances.

➤ 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

#### **Arrivées**

après 14h pour les emplacements

après 16h pour les locations

#### **Départs**

avant 12h pour les emplacements

avant 10h pour les locations

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.

Pour les séjours en location et en forfait Premium Freecamp, il vous sera possible de souscrire à l'option ménage fin de séjour. Cette option est à sélectionner au moment de votre réservation et ne pourra être souscrite le jour de votre départ pour des questions d'organisation interne. La vaisselle et la gestion de vos déchets sont exclues de l'option ménage fin de séjour et sont donc à votre charge.

➤ Arrivée tardive

Les horaires du bureau d'accueil sont indiqués sur le site internet ou peuvent être communiqués sur demande (téléphone, e-mail). Toute arrivée tardive doit être signalée au mieux entre le jour de votre réservation et la veille de votre arrivée, afin que le camping puisse prendre ses dispositions. Si vous souhaitez arriver le matin, il faudra réserver la nuit précédente. Tout retard sur l'horaire d'arrivée doit être signalé afin de permettre la conservation de la location ou de l'emplacement.

➤ 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. Veillez 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 doit être présenté à votre arrivée au camping. Pour des questions sanitaires, le vaccin antirabique est obligatoire dans notre 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. Tout autre animal est strictement interdit au sein de notre camping.

➤ 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 15 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, restaurant, 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 3 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 12 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 12 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 comme définie par la loi, 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 par virement au plus tard dans les 30 jours suivant la notification d'annulation et après réception de votre RIB par le camping.

## **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 :

CM2C (Centre de la médiation de la consommation de conciliateurs de justice) :

-par Internet en remplissant le formulaire prévu à cet effet:  
[www.cm2c.net](http://www.cm2c.net)

-par voie postale: 14, rue Saint-Jean 75017 PARIS

-Téléphone: 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, que la société Flower Exploitation Campings (Société par Actions Simplifiée au capital de 10 000€, Immatriculée au RCS de Toulouse sous le n°512 445 883, ayant son siège social situé à Les Espaces de Balma 4-5, 16 avenue Charles de Gaulle, 31130 BALMA) 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 du camping ou bien 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 Camping Les Dunes – 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. Our pitches can accommodate a maximum of 6 people simultaneously. All the participants of the stay must be registered (name, first name, age) at the time of the reservation or must be announced at the counter for a last minute reservation (passage)

You will need to select one of the following packages:

Comfort Package: Package for a bare pitch for 2 persons with electricity

Freecamp package: Comfort package including a pitch equipped with private sanitary facilities and a shower

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. A deposit of 100€ in Freecamp Package will be requested at your arrival, which will be returned to you at the end of your stay and at the latest within a week by mail after your departure

➤ 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.

A deposit of 300€ will be required on arrival, which will be returned to you at the end of your stay and at the latest within a week by post 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 EUR75 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.

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

Reservations are only binding on our campsite if our campsite has accepted them, which our campsite is free to do or refuse, depending on availability and, in general, on any circumstances likely to affect the execution of the reservation made.

Our campsite offers family-oriented stays, in the traditional sense, and the accommodation is specially designed for this purpose. Our campsite reserves the right to refuse any reservation that is contrary to this principle, or that seeks to divert it.

The reservation of a camping pitch or a rental is made on a strictly personal basis. Under no circumstances may you sublet or transfer your reservation without the prior consent of our team.

You can book your stay on our website at [www.camping-vendee-les-dunes.com](http://www.camping-vendee-les-dunes.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 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.

#### ➤ Options

Our campsite accepts requests for options made 40 days before the date of arrival. However, our campsite does not accept option requests made in July and August for stays taking place during these periods. The options are valid for 7 days. After this period, our campsite will consider the option expired and will be free to put the stay back on sale.

#### ➤ Quotation

If you request a quote, it will be valid for a limited period of time. This will be indicated on the quote sent by the campsite. After the validity date indicated, we cannot guarantee the availability or the price previously indicated. Additional services such as cancellation insurance will be systematically proposed in the quote by our teams. In case of refusal, we thank you to notify the campsite in writing.

#### ➤ Booking fees

Our campsite offers reservation fees for rentals and bare pitches.

##### ➤ 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 8 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 or their legal tutor 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:

Bank transfer or credit card accepted in France. Payment by cash at the counter is accepted.

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

➤ 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

Arrivals

after 2pm for pitches

after 4pm for rentals

Departures

before 12 noon for pitches

before 10am for rentals

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 12 hours of your arrival so that we can take the necessary action. We will not be able to act on complaints received after this 12-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.

For rental stays and Premium Freecamp packages, it will be possible to subscribe to the end of stay cleaning option. This option must be selected at the time of booking and cannot be taken out on the day of departure for internal organisational reasons. Dishes and waste are excluded from the end-of-stay cleaning option and are therefore at your charge.

➤ Late arrival

Late arrivals must be notified as soon as possible between the day of your reservation and the day before your arrival, so that the campsite can make arrangements. If you wish to arrive in the morning, you will have to book the night before. Any delay in the arrival time must be reported in order to keep the accommodation or pitch.

➤ 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. For health reasons, a anti-rabies vaccination is mandatory on our campsite. You must also be able to show us your pet's microchip or tattoo certificate and a third-party liability insurance certificate. All other animals are strictly forbidden on our campsite.

➤ 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 15 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 3 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 12 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 12-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* as defined by French law, 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 by bank transfer at the latest 30 days after the notification of cancellation and after the campsite has received your bank details.

## **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:

- Ombudsman: CM2C (Centre for Consumer Mediation of Justice Conciliators)
- Address: by Internet by filling in the form provided for this purpose
- Website: [www.cm2c.net](http://www.cm2c.net)
- Contact details: +33 (0)6 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 [www.camping-vendee-les-dunes.com](http://www.camping-vendee-les-dunes.com) 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 our campsite, Flower Exploitation Campings (a French simplified share company with capital of EUR 10,000 company registration RCS Toulouse 512 445 883, registered address Les Espaces de Balma 4-5, 16 avenue Charles de Gaulle, 31130 BALMA, France) and 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) have 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 our campsite or 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/>.



# Allgemeine Geschäftsbedingungen



## Allgemeine Geschäftsbedingungen Flower Camping Les Dunes

Die vorliegenden AGB haben zum Ziel, die Rechte und Pflichten der Parteien im Rahmen der Vermietung von Stellplätzen und/oder Mietunterkünften auf unserem Campingplatz festzulegen.

Mit der Buchung eines Stellplatzes und/oder einer Unterkunft auf unserem Campingplatz bestätigen Sie, dass Sie die vorliegenden AGB zur Kenntnis genommen und akzeptiert haben.

### 1/ Leistungen - Preise

Wir bieten leere Stellplätze und Mietunterkünfte zur Vermietung an.

#### ➤ Leeren Stellplatz

Es handelt sich um einen leeren Stellplatz für Ihr Zelt, Ihren Wohnwagen oder Ihr Wohnmobil.

Der Preis für Ihren Aufenthalt wird anhand eines Pauschalpreises berechnet, der notwendigerweise die Mietung des Stellplatzes, die Möglichkeit für 2 Personen, sich dort aufzuhalten, die Möglichkeit, dort 1 Zelt mit 1 Fahrzeug ODER 1 Wohnwagen mit einem zusätzlichen Fahrzeug ODER 1 Wohnmobil aufzustellen; sowie den Zugang zu den Empfangseinrichtungen, Freizeit- und Sanitäreinrichtungen und, je nach gewähltem Pauschalpreis, einen Anschluss an das Stromnetz oder andere Optionen umfasst. Unsere Stellplätze können maximal 6 Personen gleichzeitig beherbergen. Alle Teilnehmer des Aufenthalts müssen bei der Reservierung angemeldet werden (Name, Vorname, Alter) oder bei einer Last-Minute-Reservierung am Schalter angemeldet werden (Durchgang).

Sie müssen eine der folgenden Pauschalen auswählen:

Komfort-Paket: Pauschale für einen Stellplatz für 2 Personen mit Stromanschluss

Freecamp-Paket: Komfort-Paket mit einem Stellplatz mit privaten Sanitäreinrichtungen und einer Dusche

Zusatzkosten (weitere Person, zusätzliches Fahrzeug, Haustiere...) sind nicht in den oben genannten Pauschalangeboten enthalten und werden zu diesen hinzugerechnet. Bei Ihrer Ankunft wird eine Kautionszahlung von 100€

für das Freecamp-Paket verlangt, die Sie am Ende Ihres Aufenthalts, spätestens aber eine Woche nach Ihrer Abreise per Post zurückerhalten.

➤ Mietunterkunft

Unsere Preise beinhalten den Mietpreis der Unterkunft auf der Grundlage der Anzahl der Personen (gemäß der Größe der Unterkunft), die Kosten für Wasser, Gas und Strom (außer dem Aufladen der Batterie eines Elektro- oder Hybridfahrzeugs), das Abstellen eines Fahrzeugs, den Zutritt zu den Empfangs- und Freizeiteinrichtungen sowie zu den Sanitäranlagen.

Bei der Ankunft ist eine Kautions von 300 € zu hinterlegen, die Ihnen am Ende Ihres Aufenthalts, spätestens jedoch eine Woche nach Ihrer Abreise, per Post zurückerstattet wird.

Wir behalten uns jedoch das Recht vor, einen Teil oder die gesamte Summe einzubehalten, falls die Unterkunft und/oder ihr Inventar und/oder Material auf dem Campingplatz beschädigt wurden.

Wir behalten uns außerdem das Recht vor, einen Betrag von 75€ für die Reinigungskosten abzuziehen, wenn die Reinigung bei der Abreise nicht durchgeführt wurde.

➤ Allgemeine Bestimmungen

Die angegebenen Preise sind in € und inkl. MwSt. angegeben und beinhalten nicht die Kurtaxe.

Unabhängig von der gewählten Pauschale (freier Stellplatz oder Mietunterkunft) werden zusätzliche Kosten für zusätzliche Personen, zusätzliche Fahrzeuge, zusätzliche Zelte, Tiere, Besucher usw. in Rechnung gestellt.

Unsere Preise können sich außerdem je nach wirtschaftlichen und kommerziellen Bedingungen ändern. Der vertraglich vereinbarte und von Ihnen geschuldete Preis ist der auf Ihrer Buchungsbestätigung angegebene Preis.

Flower Campings wendet die dynamische Preisgestaltung an. Aus diesem Grund können sich die Preise nach oben oder unten verändern. Partnervorteile und Sonderangebote können nicht auf eine bestätigte Buchung angerechnet werden, unabhängig davon, ob diese bereits vollständig oder teilweise bezahlt wurde; auch können diese nicht rückwirkend gewährt werden.

So ist es möglich, dass Kunden für ein und denselben Aufenthalt unterschiedliche Preise bezahlt haben. Die Kunden, die den höchsten Preis bezahlt haben, haben unter keinen Umständen Anspruch auf eine Rückerstattung der Differenz zwischen dem von ihnen bezahlten Preis und dem Aktionspreis.

## 2/ Buchungsbedingungen

Die Reservierung ist für unseren Campingplatz nur dann verbindlich, wenn er sie angenommen hat, was er je nach Verfügbarkeit und allgemein je nach den Umständen, die die Durchführung der Reservierung beeinträchtigen können, tun oder ablehnen kann.

Unser Campingplatz bietet familienfreundliche Aufenthalte im traditionellen Sinne an, und die Unterkünfte sind speziell für diesen Zweck konzipiert. Unser Campingplatz behält sich das Recht vor, jede Reservierung abzulehnen, die diesem Prinzip zuwiderläuft oder davon ablenken will.

Die Reservierung eines Stellplatzes oder einer Mietunterkunft erfolgt auf rein persönlicher Basis. Unter keinen Umständen dürfen Sie Ihre Reservierung ohne die vorherige Zustimmung unseres Teams untervermieten oder übertragen.

### ➤ Buchungsmodalitäten

Sie können eine Buchung über unsere Website [www.camping-vendee-les-dunes.com](http://www.camping-vendee-les-dunes.com), [www.flowercampings.com](http://www.flowercampings.com) oder per Telefon vornehmen. Jeder Buchungsanfrage muss Folgendes beigefügt werden :

- eine Anzahlung in Höhe von 30 % der Aufenthaltskosten (inkl. Steuern), die den Preis (inkl. Steuern) der gebuchten Leistungen und, falls anwendbar, die Kurtaxe umfasst,
- die Zahlung des Beitrags für die Reiserücktrittsversicherung, falls diese abgeschlossen wurde.

Die getätigte Buchung ist erst dann vertraglich bindend, wenn Sie eine schriftliche Buchungsbestätigung per E-Mail erhalten haben, in der alle Informationen zu Ihrem Aufenthalt zusammengefasst sind.

Der Restbetrag des Aufenthaltspreises, einschließlich des Preises der gebuchten Leistungen (inkl. MwSt.) und ggf. der Kurtaxe, ist spätestens 30 Tage vor Beginn des Aufenthalts zu zahlen. Falls der Restbetrag nicht innerhalb der oben genannten Frist beglichen wird, gilt der Aufenthalt als storniert und es gelten unsere unten beschriebenen Stornierungsbedingungen.

### ➤ Optionen

Unser Campingplatz nimmt Optionsanfragen an, die 40 Tage vor dem Anreisedatum gestellt werden. Unser Campingplatz akzeptiert jedoch keine Optionsanfragen im Juli und August für Aufenthalte, die in diesen

Zeiträumen stattfinden. Die Optionen sind 7 Tage lang gültig. Nach Ablauf dieser Frist betrachtet unser Campingplatz die Option als verfallen und kann den Aufenthalt wieder zum Verkauf anbieten.

➤ Kostenvoranschlag

Wenn Sie einen Kostenvoranschlag anfordern, ist dieser nur für einen begrenzten Zeitraum gültig. Dies wird auf dem vom Campingplatz übermittelten Angebot angegeben. Nach dem angegebenen Gültigkeitsdatum können wir weder die Verfügbarkeit noch den zuvor angegebenen Preis garantieren. Zusätzliche Leistungen, wie z. B. eine Rücktrittsversicherung, werden von unseren Teams systematisch im Angebot vorgeschlagen. Im Falle einer Ablehnung bitten wir Sie, den Campingplatz schriftlich zu informieren.

➤ Buchungsgebühren

Unser Campingplatz erhebt Reservierungsgebühren für Miet- und freie Stellplätze.

➤ Kein Widerrufsrecht

Gemäß Artikel L. 221-28 12° des Verbraucherschutzgesetzes gilt das Widerrufsrecht nicht für Dienstleistungen in den Bereichen Unterkunft, Transport, Gastronomie und Freizeit, die an einem bestimmten Tag oder innerhalb eines bestimmten Zeitraums erbracht werden müssen.

➤ Maximale Belegungszahl

Aus Sicherheits- und Versicherungsgründen darf die Anzahl der Personen die für die gebuchte Unterkunft oder den gebuchten Stellplatz vorgesehene Belegungszahl nicht überschreiten (1 bis maximal 8 Personen, je nach Belegungszahl der Unterkunft oder des Stellplatzes), einschließlich Neugeborener. Wenn wir bei Ihrer Ankunft feststellen, dass die maximale Belegungszahl der gebuchten Unterkunft oder des gebuchten Stellplatzes überschritten wird, behalten wir uns das Recht vor, Ihnen den Zugang zur gebuchten Unterkunft oder zum gebuchten Stellplatz zu verweigern, ohne dass eine Rückerstattung des Aufenthaltspreises unsererseits erfolgt.

➤ Minderjährige Gäste

Aus Sicherheitsgründen werden Minderjährige, die während ihres gesamten Aufenthalts nicht von ihren Eltern oder Großeltern begleitet werden, nicht auf unserem Campingplatz akzeptiert, es sei denn, wir

teilen ihnen vor der Ankunft per E-Mail oder auf Anfrage die Erlaubnis dazu mit.

### **3/ Zahlungsbedingungen**

#### **➤ Akzeptierte Zahlungsarten**

Sie können Ihre Buchung oder Ihren Aufenthalt in Euro über die folgenden Zahlungsmöglichkeiten bezahlen:

Banküberweisung oder Kreditkarte werden in Frankreich akzeptiert. Die Zahlung in bar am Schalter wird akzeptiert.

Abweichend davon müssen jedoch Buchungen, die weniger als 30 Tage vor Beginn des Aufenthalts getätigt werden, ausschließlich per Kreditkarte bezahlt werden.

#### **➤ Kurzaufenthalte**

Bei Aufenthalten auf Stellplätzen ohne Reservierung (Durchreise) müssen Sie bei Ihrer Ankunft zumindest die erste Nacht verpflichtend bezahlen. Außerdem sind Sie dafür verantwortlich, der Rezeption die gewünschte oder verlängerte Aufenthaltsdauer mitzuteilen. Der Restbetrag ist spätestens am Vortag der Abreise zu begleichen; Sie müssen dabei die Öffnungszeiten der Rezeption berücksichtigen. Bei einer vorzeitigen Abreise Ihrerseits erfolgt keine Rückerstattung.

### **4/ Aufenthalt**

#### **➤ Schlüsselübergabe**

Ankünfte

nach 14 Uhr für Stellplätze

nach 16 Uhr für Vermietungen

Abreise

vor 12 Uhr für Stellplätze

vor 10 Uhr für Vermietungen

Ihre Wünsche für einen bestimmten Platz oder eine bestimmte Unterkunft auf dem Campingplatz können nur im Rahmen unserer Aufnahmemöglichkeiten bei Ihrer Ankunft erfüllt werden.



Jede Unzufriedenheit mit der Sauberkeit und/oder dem allgemeinen Zustand des Mietobjekts muss spätestens 24 Stunden nach Ankunft schriftlich mitgeteilt werden, damit Abhilfe geschaffen werden kann. Beanstandungen können nicht später als 24 Stunden nach dem Anreisetag geltend gemacht werden.

Ihre Unterkunft muss bei Ihrer Abreise im gleichen Zustand übergeben werden, wie Sie sie vorgefunden haben; insbesondere muss sie von Ihnen gereinigt worden sein. Andernfalls behält sich der Campingplatz das Recht vor, die Reinigungskosten gemäß Artikel 1 der vorliegenden AGB mit Ihrer Kautionszahlung zu verrechnen.

Bei Mietaufenthalten und Premium-Freecamp-Paketen ist es möglich, die Option der Endreinigung zu abonnieren. Diese Option muss zum Zeitpunkt der Buchung ausgewählt werden und kann aus internen organisatorischen Gründen nicht am Abreisetag abgeschlossen werden. Geschirr und Abfall sind von der Endreinigungsoption ausgeschlossen und gehen daher zu Ihren Lasten.

#### ➤ Verspätete Ankunft

Verspätete Ankünfte müssen so schnell wie möglich zwischen dem Tag der Reservierung und dem Tag vor der Ankunft mitgeteilt werden, damit der Campingplatz entsprechende Vorkehrungen treffen kann. Wenn Sie am Morgen anreisen möchten, müssen Sie am Abend vorher buchen. Jede Verspätung der Ankunftszeit muss gemeldet werden, um die Unterkunft oder den Stellplatz zu behalten.

#### ➤ Verspätete Ankunft und vorzeitige Abreise

Bei verspäteter Ankunft oder vorzeitiger Abreise im Bezug auf die in Ihrer Buchungsbestätigung genannten Daten ist der gesamte Aufenthalt zu bezahlen. Sie haben keinen Anspruch auf eine Rückerstattung für den nicht in Anspruch genommenen Teil des Aufenthalts.

#### ➤ Haustiere

Hunde und Katzen - mit Ausnahme von Hunden der Kategorie 1, die als "Angriffshunde" bezeichnet werden, und der Kategorie 2, die als "Wach- und Verteidigungshunde" bezeichnet werden, wie sie im Gesetz Nr. 99-5 vom 6. Januar 1999 definiert sind - sind auf unserem Campingplatz erlaubt. Wir verlangen, dass Hunde auf dem Gelände des Campingplatzes an der Leine geführt werden. Achten Sie darauf, die Hygiene und die Umgebung des Campingplatzes zu respektieren. Bei Ihrer Ankunft auf dem Campingplatz müssen Sie den Impfpass jedes Tieres und ggf. den EU-Heimtierausweis mit den Nachweisen der Impfungen, insbesondere der Tollwutimpfung, vorlegen. Außerdem

müssen Sie uns die Tätowierungsbescheinigung oder die Mikrochip-Bescheinigung des Tieres sowie eine Kopie des Haftpflichtversicherungsnachweises vorlegen können. Geben Sie ggf. Ihre Aufnahmebedingungen an (Beispiele: bezüglich "NAC": Neue Haustiere). Alle anderen Tiere sind auf unserem Campingplatz strengstens verboten.

➤ Hausordnung

Sie müssen sich während Ihres gesamten Aufenthalts an die Hausordnung des Campingplatzes halten, von der eine Kopie an der Rezeption aushängt. Auf Anfrage senden wir Ihnen gerne ein Exemplar per E-Mail zu.

➤ Recht am eigenen Bild

Während Ihres Aufenthalts kann es vorkommen, dass wir auf dem Campingplatz Fotos und/oder Videos zu Unterhaltungs- und/oder Kommunikationszwecken auf allen Medien aufnehmen, auf denen Sie und Ihre Begleitpersonen zu sehen sind. Wenn Sie Ihre Buchung abschließen, gehen Sie davon aus, dass Sie uns die Nutzung der Fotos und/oder Videos, auf denen Sie zu sehen sind, für einen Zeitraum von **15** Jahren zu den oben genannten Zwecken gestatten. Sie versichern, dass Ihre Begleitpersonen diese Genehmigung ebenfalls erteilen. Jede ausdrückliche Ablehnung muss uns schriftlich auf einem dauerhaften Datenträger mitgeteilt werden.

➤ Nichtverfügbarkeit bestimmter Dienstleistungen

Die von uns angebotenen Dienstleistungen und Einrichtungen (Schwimmbad, Restaurant, Aktivitäten, Freizeitprogramm usw.) sind möglicherweise nicht das ganze Jahr über verfügbar, vor allem aufgrund von Witterungsbedingungen oder höherer Gewalt, oder funktionieren nicht zu jeder Jahreszeit. Sie können daher während Ihres gesamten Aufenthalts oder eines Teils davon vorübergehend nicht verfügbar sein. Der Campingplatz wird sich nach besten Kräften bemühen, Sie über Arbeiten oder Umgestaltungen zu informieren, die während Ihres Aufenthalts vorgenommen werden.

➤ Auflösung des Buchungsvertrags bei Fehlverhalten Ihrerseits

Der Buchungsvertrag wird von Rechts wegen aufgelöst, wenn eines der folgenden Ereignisse eintritt:

- Im Falle einer wiederholten Nichteinhaltung unserer Hausordnung, d. h. wenn Sie und/oder Ihre Begleiter nach einer per E-Mail zugestellten

Aufforderung, die Regeln einzuhalten, erneut gegen die Hausordnung verstoßen.

In diesem Fall müssen Sie Ihre Unterkunft oder Ihren Stellplatz innerhalb von 3 Stunden nach der Auflösung Ihres Vertrags, die Ihnen per E-Mail mitgeteilt wird, verlassen. Es erfolgt keine Rückerstattung des Preises unsererseits,

- Wenn Sie ohne Begründung und/oder einer Mitteilung über Ihre Ankunft innerhalb von 12 Stunden nach Beginn Ihres Aufenthalts nicht auf dem Campingplatz erscheinen.

Nach Ablauf der oben genannten Frist von 12 Stunden verfügen wir über Ihre Unterkunft, falls wir Sie unter den bei der Buchung Ihres Aufenthalts angegebenen Kontaktdaten nicht erreichen konnten.

In diesem Fall behalten wir alle von Ihnen gezahlten Beträge ein; eine Rückerstattung erfolgt nicht.

## 5/ Umbuchungen

Sie können eine Änderung der Daten und/oder der Art (Unterkunftstyp) Ihres Aufenthalts auf unserem Campingplatz beantragen, sofern Ihr Antrag mindestens 21 Tage vor dem ursprünglichen Ankunftsdatum per E-Mail bei uns eingeht.

Sie müssen jedoch einen neuen Aufenthalt auf unserem Campingplatz in derselben Saison buchen, in der der ursprüngliche Aufenthalt geplant war, je nach Verfügbarkeit und gültigen Preisen. Ihr ursprünglicher Aufenthalt kann nur einmal geändert werden. Wenn Sie den Aufenthalt, der den ursprünglichen Aufenthalt ersetzt, nicht einhalten können, gilt er als storniert; die gezahlten Beträge werden nicht zurückerstattet. Wenn der Preis des neuen Aufenthalts höher ist als der des ursprünglichen Aufenthalts, müssen Sie die Differenz spätestens 30 Tage vor dem neuen Ankunftsdatum begleichen. Andernfalls gilt der neue Aufenthalt als storniert und es gelten unsere unten beschriebenen Stornierungsbedingungen. Wenn der Preis des neuen Aufenthalts niedriger ist als der Preis des ursprünglichen Aufenthalts, behalten wir die Preisdifferenz, als Wiedergutmachung für den Schaden, der durch die Umbuchung des Aufenthalts entstanden ist.

## 6/ Stornierung des Aufenthalts

### ➤ Stornierung durch Ihre Person

Jede Stornierung muss uns in schriftlicher Form auf einem dauerhaften Datenträger (per E-Mail, Einschreiben mit Empfangsbescheinigung usw.) mitgeteilt werden.

- Wenn Ihre E-Mail/Ihr Schreiben mehr als 30 Tage vor Ihrer Ankunft vorgelegt wird, werden die geleistete Anzahlung, die gezahlten Bearbeitungsgebühren und, falls zutreffend, die für die Stornierungsversicherung gezahlten Beträge vom Campingplatz einbehalten.
- Wenn Ihr Schreiben zwischen dem 30. und 15. Tag vor Ihrer Ankunft vorliegt, behält der Campingplatz die Anzahlung und die Bearbeitungsgebühr, die Sie bei der Buchung geleistet haben, und, falls zutreffend, die Beträge, die Sie bei der Buchung für die Stornierungsversicherung gezahlt haben, ein; Der Restbetrag des Aufenthaltspreises wird als Gutschrift auf einen nächsten Aufenthalt auf dem Campingplatz angerechnet, der in der gleichen Saison wie der stornierte Aufenthalt oder in der nächsten Saison gebucht werden muss. Wenn Sie Ihren Aufenthalt weniger als 30 Tage vor dem Ankunftsdatum gebucht haben und Ihre Stornierung 15 Tage oder mehr vor diesem Datum eingereicht wird, werden die Beträge, die der Anzahlung, den Bearbeitungsgebühren und dem Beitrag für die eventuell abgeschlossene Stornierungsversicherung gemäß Artikel 2 der vorliegenden AGB entsprechen, vom Campingplatz einbehalten; der darüber hinausgehende Betrag wird als Gutschrift auf einen nächsten Aufenthalt auf dem Campingplatz angerechnet, der in der gleichen Saison wie der stornierte Aufenthalt oder in der folgenden Saison gebucht werden muss.
- Wenn Ihr Schreiben weniger als 15 Tage vor dem Ankunftsdatum vorgelegt wird, wird der gesamte an den Campingplatz gezahlte Betrag einbehalten.

**Um eine mögliche Entschädigung zu erhalten, empfehlen wir Ihnen, bei der Buchung eine Reiserücktritts- oder Reiseabbruchversicherung abzuschließen.**

Abweichend von den obigen Ausführungen,

- Wenn Ihre Stornierung darauf zurückzuführen ist, dass Sie in einem Gebiet wohnen, in dem zum Zeitpunkt des Aufenthaltsbeginns eine Lockdown-Maßnahme in Kraft ist, die es den dort lebenden Personen untersagt, zu verreisen, um die Ausbreitung von Covid 19 zu verhindern, behält der Campingplatz die geleistete Anzahlung, die Bearbeitungsgebühren und, falls zutreffend, die für die Stornierungsversicherung gezahlten Beträge ein; der Restbetrag wird als Gutschrift auf einen nächsten Aufenthalt auf dem Campingplatz angerechnet, der in der gleichen Saison wie der stornierte Aufenthalt oder in der

nächsten Saison gebucht werden muss. Dies gilt auch, wenn Ihre Stornierung weniger als 15 Tage vor Beginn Ihres Aufenthalts bei uns eingeht;

- Wenn Ihre Stornierung auf höhere Gewalt zurückzuführen ist, d. h. auf ein unvorhersehbares, unaufhaltsames (unüberwindbares) und externes (außerhalb Ihrer Kontrolle liegendes) Ereignis, werden Ihnen alle von Ihnen gezahlten Beträge zurückerstattet.

➤ Stornierung durch den Campingplatz

Wenn wir gezwungen sind, eine Buchung, die wir Ihnen bestätigt haben, zu stornieren, werden wir Sie so schnell wie möglich per E-Mail benachrichtigen; die gezahlten Beträge werden Ihnen spätestens innerhalb von 30 Tagen nach der Stornierungsmitteilung vollständig zurückerstattet. Die Rückerstattung erfolgt per Banküberweisung, Ihr RIB wird angefordert.

## **7/ Beschwerden - Rechtsstreitigkeiten**

Jede eventuelle Beschwerde im Zusammenhang mit einem Aufenthalt muss schriftlich geäußert werden und uns per Einschreiben mit Empfangsbestätigung innerhalb von 20 Tagen nach Ende des Aufenthalts zugesandt werden.

Im Falle einer Rechtsstreitigkeit und wenn innerhalb eines Monats nach Erhalt des oben genannten Beschwerdebriefes keine einvernehmliche Lösung gefunden wird, können Sie sich kostenlos an einen Mediator für Verbraucherfragen wenden, vorausgesetzt, Sie wenden sich innerhalb eines Jahres nach Versand Ihres Beschwerdebriefes an ihn.

Ansonsten schlagen wir Ihnen vor, sich an den folgenden Mediator für Verbraucherfragen zu wenden:

- Organisation des Mediator: CM2C (Zentrum für Verbraucherschlichtung der Schlichter der Justiz),
- Website des Mediators: [www.cm2c.net](http://www.cm2c.net)

## **8/ Personenbezogene Daten**

Bei der Buchung oder während des Aufenthalts können einige Ihrer personenbezogenen Daten gesammelt und von uns verarbeitet werden.

Wenn die Buchung über unsere Website [www.camping-vendee-les-dunes.com](http://www.camping-vendee-les-dunes.com) oder über die Website [www.flowercampings.com](http://www.flowercampings.com), erfolgt, sind die Modalitäten der Verarbeitung der vor oder gleichzeitig mit der Buchung erhobenen Daten Gegenstand der Datenschutzrichtlinie oder der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Sie vor der Buchungsbestätigung akzeptieren.

Die personenbezogenen Daten, die bei einer telefonisch vorgenommenen Buchung oder während Ihres Aufenthalts erhoben werden, sind die folgenden:

- Name und Vorname der Person, die die Buchung vorgenommen hat,
- Telefonnummer, die die Buchung vorgenommen hat,
- E-Mail-Adresse der Person, die die Buchung vorgenommen hat.
- Geburtsdatum der Person, die die Buchung vorgenommen hat, und der Begleitpersonen

Diese Daten werden auf folgender Grundlage gesammelt und verarbeitet:

- Ihrer Einwilligung,
- Der Notwendigkeit, die Erfüllung eines zwischen uns geschlossenen Buchungsvertrags zu ermöglichen.

Nur unser Zeltplatz, Flower Exploitation Campings (Vereinfachte Aktiengesellschaft mit einem Kapital von 10.000 €, eingetragen im Handelsregister von Toulouse unter der Nummer 512 445 883, mit Sitz in Les Espaces de Balma 4-5, 16 avenue Charles de Gaulle, 31130 BALMA), und Flower Campings (Vereinfachte Aktiengesellschaft mit einem Kapital von 92.500 €, eingetragen im Handelsregister von Toulouse unter der Nummer 492 355 508, mit Sitz in Les Espaces de Balma 4-5, 16 avenue Charles de Gaulle, 31130 BALMA) haben Zugang zu den gesammelten Daten.

Die gesammelten Daten sind Gegenstand einer Verarbeitung, die folgende Zwecke verfolgt:

- Die Erfüllung eines zwischen uns geschlossenen Buchungsvertrags;
- Die Bearbeitung Ihrer eventuellen Beschwerden;
- Die Führung unserer Kundendatei;

- Durchführung von Werbeaktionen durch uns und/oder die Firma Flower;
- Die Verwaltung unserer Buchhaltung.

Die gesammelten Daten werden für den gesamten Zeitraum aufbewahrt, der für die Erfüllung des Buchungsvertrags erforderlich ist, und werden 5 Jahre nach dem Enddatum des Aufenthalts aufbewahrt, außer im Falle eines Rechtsstreits, der nach Ablauf dieser Frist nicht beigelegt ist; in diesem Fall werden die Daten bis zum Ende des Rechtsstreits aufbewahrt.

Gemäß dem französischen Datenschutzgesetz Nr. 78-17 vom 6. Januar 1978 wird darauf hingewiesen, dass jede Person folgende Rechte in Bezug auf ihre Daten hat: das Recht auf Zugang, das Recht auf Berichtigung, das Recht auf Löschung (Recht auf Vergessen), das Recht auf Widerspruch, das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung, das Recht auf Übertragbarkeit. Jede Person kann außerdem Richtlinien über die Aufbewahrung, Löschung und Weitergabe ihrer personenbezogenen Daten nach ihrem Tod festlegen.

Jede Person kann sich aus Gründen, die mit ihrer besonderen Situation zusammenhängen, der Verarbeitung der sie betreffenden Daten widersetzen. Um diese Art von Rechten auszuüben, müssen die Schreiben per Einschreiben mit Empfangsbestätigung 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 eines Verstoßes gegen eines der oben genannten Rechte ist, kann bei der CNIL (Die Nationale Kommission für Informatik und Freiheiten) Beschwerde einlegen (<https://www.cnil.fr/>).

Sie können sich auch gegen Telefonwerbung wehren, indem Sie sich auf der BLOCTEL-Website (<https://www.bloctel.gouv.fr/>) in die Widerspruchsliste gegen Telefonwerbung eintragen.



# Algemene verkoopvoorwaarden





## Algemene verkoopvoorwaarden Flower Camping Les Dunes

Het doel van deze AV is om de rechten en plichten van partijen vast te leggen in verband met de verhuur van staanplaatsen en/of huuraccommodaties op onze camping.

Door een staanplaats en/of accommodatie op onze camping te reserveren, erkent u deze algemene voorwaarden te hebben gelezen en geaccepteerd.

### 1/ Diensten - Tarieven

Wij bieden staanplaatsen en accommodaties te huur aan.

#### ➤ Staanplaatsen

Dit zijn plaatsen voor uw tent, caravan of camper.

De prijs van uw verblijf wordt berekend op basis van een vaste prijs : de huur van de staanplaats, 2 personen, 1 tent met 1 voertuig OF 1 caravan met een voertuig OF 1 camper; toegang tot voorzieningen, entertainment en sanitaire voorzieningen en, afhankelijk van het gekozen pakket, aansluiting op het elektriciteitsnet of andere opties. Onze staanplaatsen kunnen maximaal 6 personen tegelijk herbergen. Alle deelnemers aan het verblijf moeten worden geregistreerd (naam, voornaam, leeftijd) op het moment van de reservering of moeten worden aangekondigd bij de balie voor een last minute reservering (doorgang).

U moet een van de volgende formules selecteren:

Comfortpakket: Pakket voor een kale staanplaats voor 2 personen met elektriciteit

Freecamp pakket: Comfortpakket met een staanplaats voorzien van eigen sanitair en een douche

Bijkomende kosten (voor extra persoon, extra voertuig, huisdier, etc.) zijn niet inbegrepen in de bovengenoemde pakketten en zullen hieraan worden toegevoegd. Bij uw aankomst wordt een waarborg van 100€ in Freecamp-pakket gevraagd, die u aan het einde van uw verblijf en uiterlijk binnen een week na uw vertrek per post wordt teruggegeven.

#### ➤ Huuraccommodatie

Onze prijzen omvatten de huur van de accommodatie volgens het aantal personen (afhankelijk van de capaciteit van de accommodatie), de kosten voor water, gas en elektriciteit (behalve voor het opladen van de accu van een elektrisch of hybride voertuig), een parkeerplaats voor

één voertuig, toegang tot de receptie, animatie en sanitaire voorzieningen.

Na uw reservering OF bij uw aankomst wordt een borg van 300€ gevraagd, die aan het eind van uw verblijf en uiterlijk binnen een week na uw vertrek per post wordt terugbetaald.

Wij behouden ons echter het recht voor de waarborgsom geheel of gedeeltelijk in te houden in geval van schade aan de accommodatie en/of de inhoud en/of de uitrusting op de camping.

Tevens behouden wij ons het recht voor een bedrag van 75€ in te houden voor schoonmaakkosten indien uw verblijf niet schoon is achtergelaten bij vertrek.

#### > Gemeenschappelijke bepalingen

De aangegeven prijzen zijn in €, inclusief BTW en exclusief de toeristenbelasting.

Ongeacht het type staanplaats of huuraccommodatie worden extra kosten in rekening gebracht voor extra personen, extra voertuigen, extra tenten, dieren, bezoekers, enz.

Onze prijzen zijn onderhevig aan wijzigingen als gevolg van economische en commerciële omstandigheden. De contractuele prijs die u ons verschuldigd bent, is de prijs die op uw reserveringsbevestiging staat vermeld.

Flower Campings hanteert dynamische prijzen waardoor de tarieven zowel kunnen stijgen als dalen.

Voordeelacties door partnerorganisaties en promoties kunnen niet worden toegepast op een bevestigde boeking, ongeacht of de boeking geheel of gedeeltelijk is betaald, en hebben in geen geval terugwerkende kracht.

Het is dus mogelijk dat klanten voor hetzelfde verblijf verschillende prijzen hebben betaald. Klanten die de hoogste prijs hebben betaald, hebben geen recht op terugbetaling van het verschil tussen de betaalde prijs en de actieprijs.

## **2/ Boekingsvoorwaarden**

Reserveringen zijn alleen bindend voor onze camping als onze camping ze heeft geaccepteerd, wat onze camping vrij is te doen of te weigeren, afhankelijk van de beschikbaarheid en in het algemeen van alle omstandigheden die de uitvoering van de gemaakte reservering kunnen beïnvloeden.

Onze camping biedt gezinsgerichte verblijven aan, in de traditionele zin van het woord, en de accommodaties zijn speciaal voor dit doel

ontworpen. Onze camping behoudt zich het recht voor elke reservering te weigeren die in strijd is met dit principe, of die dit principe wil omzeilen. De reservering van een kampeerplaats of een huuraccommodatie geschiedt op strikt persoonlijke basis. In geen geval mag u uw reservering onderverhuren of overdragen zonder voorafgaande toestemming van ons team.

#### ➤ Reserveren

Reserveren kan op onze website [www.camping-vendee-les-dunes.com](http://www.camping-vendee-les-dunes.com) op [www.flowercampings.com](http://www.flowercampings.com) of telefonisch.

Uw reserveringsaanvraag dient vergezeld te zijn van:

- een aanbetaling van 30% van de totale kosten van verblijf, inclusief BTW, gereserveerde diensten en, indien van toepassing, de toeristenbelasting,
- de betaling voor de annuleringsverzekering, indien van toepassing.

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

Het resterende bedrag voor uw vakantie, inclusief de prijs van de geboekte diensten en, indien van toepassing, de toeristenbelasting, moet uiterlijk 30 dagen voor het begin van uw verblijf worden betaald. Indien het saldo niet binnen bovengenoemde termijn is betaald, wordt het verblijf als geannuleerd beschouwd en zijn onze hieronder beschreven annuleringsvoorwaarden van toepassing.

Reserveringen die minder dan 30 dagen voor de aankomstdatum worden gemaakt, dienen bij reservering volledig te worden betaald, tenzij er andere gunstiger voorwaarden van toepassing zijn waarover u wordt geïnformeerd.

#### Opties

Onze camping accepteert optieaanvragen die 40 dagen voor de aankomstdatum zijn ingediend. Onze camping accepteert echter geen optieaanvragen in juli en augustus voor verblijven die in deze periodes plaatsvinden. De opties zijn 7 dagen geldig. Na deze periode beschouwt onze camping de optie als vervallen en is het vrij om het verblijf opnieuw te verkopen.

#### ➤ Offerte

Als u een offerte aanvraagt, is deze voor een beperkte periode geldig. Dit wordt aangegeven op de door de camping verstuurdte offerte. Na

de aangegeven geldigheidsdatum kunnen wij de beschikbaarheid of de eerder aangegeven prijs niet meer garanderen. Aanvullende diensten zoals een annuleringsverzekering zullen systematisch door onze teams in de offerte worden voorgesteld. In geval van weigering, danken wij u om de camping schriftelijk te verwittigen.

#### ➤ Reserveringskosten

Onze camping hanteert reserveringskosten voor huuraccommodaties en kale standplaatsen.

#### ➤ Geen herroepingsrecht

Volgens artikel L. 221-28 12° van de consumentenwet is het herroepingsrecht niet van toepassing op diensten op het gebied van logies, vervoer, catering en vrijetijdsbesteding die op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode moeten worden verleend.

#### Maximale capaciteit

Om veiligheids- en verzekeringsredenen mag het aantal personen de capaciteit van de geboekte accommodatie of staanplaats niet overschrijden (maximaal 1 tot 8 personen, afhankelijk van de capaciteit van de huuraccommodatie of staanplaats), inclusief pasgeborenen.

Indien wij bij aankomst constateren dat de maximale capaciteit van de gereserveerde accommodatie of staanplaats is overschreden, behouden wij ons het recht voor u de toegang tot de gereserveerde accommodatie of staanplaats te weigeren, zonder enige restitutie van het door u betaalde verblijf.

#### ➤ 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 daar voor uw aankomst en op uw verzoek toestemming voor hebben gegeven per mail.

### **3/ Betalen**

#### ➤ Geaccepteerde betalingsmethoden

U kunt uw aanbetaling of verblijf in euro's op onderstaande manier betalen:

Bankoverschrijving of creditcard geaccepteerd in Frankrijk. Contante betaling aan de balie wordt geaccepteerd.

Reserveringen die minder dan 30 dagen voor het begin van het verblijf worden gemaakt, kunnen uitsluitend per creditcard geaccepteerd in Frankrijk worden betaald.

➤ Passanten

Bij verblijf op staanplaatsen zonder reservering (passage) dient u bij aankomst minimaal de eerste nacht te betalen. Ook dient u de gewenste of verlengde verblijfsduur door te geven bij de receptie. Het saldo dient uiterlijk de dag voor vertrek te zijn betaald; u dient dus rekening te houden met de openingstijden van de receptie.

Bij voortijdig vertrek door uw keus vindt geen restitutie plaats.

#### **4/ Verblijf**

➤ Overhandigen van de sleutels

Aankomsten

na 14 uur voor kampeerplaatsen

na 16 uur voor verhuur

Vertrekken

voor 12 uur voor staanplaatsen

voor 10 uur voor verhuur

Uw wensen voor een specifieke plaats of accommodatie op de camping kunnen alleen worden vervuld indien we deze bij aankomst beschikbaar zijn.

Indien u ontevreden bent over de staat van netheid en/of de algemene staat van de huuraccommodatie, dan dient dat uiterlijk 12 uur na aankomst schriftelijk te worden gemeld, zodat dit kan worden verholpen.

Klachten die meer dan 12 uur na de dag van aankomst worden ingediend zijn niet ontvankelijk.

Uw huuraccommodatie dient bij vertrek in de oorspronkelijke staat worden achtergelaten; met name de schoonmaak moet door u zijn gedaan. Bij gebreke hiervan behoudt de camping zich het recht voor om de schoonmaakkosten in rekening te brengen op uw borg met toepassing van artikel 1 van deze algemene voorwaarden.

Voor huuraccommodaties en Premium Freecamp arrangementen is het mogelijk de optie eindschoonmaak te onderschrijven. Deze optie

moet bij de reservering worden gekozen en kan om interne organisatorische redenen niet op de dag van vertrek worden afgesloten. Afwas en afval zijn uitgesloten van de optie eindschoonmaak en zijn dus voor uw rekening.

➤ Late aankomst

Late aankomsten moeten zo snel mogelijk tussen de dag van uw reservering en de dag voor uw aankomst worden gemeld, zodat de camping regelingen kan treffen. Als u 's ochtends wilt aankomen, moet u de avond ervoor reserveren. Elke vertraging in de aankomsttijd moet worden gemeld om de accommodatie of standplaats te behouden.

➤ Late aankomst en vroegtijdig vertrek

In geval van verlate aankomst of vervroegd vertrek ten opzichte van de op uw reserveringsbevestiging vermelde data, blijft het totale bedrag van het verblijf verschuldigd. U heeft geen recht op terugbetaling van het niet genoten deel van het verblijf.

➤ Huisdieren

Honden en katten - met uitzondering van "aanvalshonden" van franse categorie 1 en "waak- en verdedigingshonden" van categorie 2, zoals gedefinieerd in wet nr. 99-5 van 6 januari 1999 - zijn toegestaan op onze camping. Honden dienen op de camping te worden aangelijnd. Gelieve de hygiëne en de omgeving van de camping te respecteren. Bij aankomst op de camping dient u de papieren van elk dier, inclusief, indien van toepassing, het paspoort met het bewijs van inenting, en met name de vaccinatie tegen hondsdolheid te tonen. Om gezondheidsredenen is een vaccinatie tegen hondsdolheid verplicht op onze camping. U moet ons ook de tatoeage of het microchipcertificaat van het dier kunnen tonen, evenals een kopie van het verzekeringsbewijs voor wettelijke aansprakelijkheid. Alle andere dieren zijn ten strengste verboden op onze camping.

➤ Reglement

Tijdens uw verblijf dient u het campingreglement waarvan een exemplaar bij de receptie hangt te respecteren. Op verzoek sturen wij u een kopie per e-mail.

➤ Beeld

Tijdens uw verblijf kunnen wij op de camping foto's en/of video's maken voor amusements- en/of communicatiedoeleinden, op alle media,

waarin u en de personen die u vergezellen kunnen voorkomen. Door uw reservering wordt u geacht ons toestemming te geven om gedurende 15 jaar de foto's en/of video's waarin u voorkomt te gebruiken voor bovengenoemde doeleinden. U staat ook garant voor deze toestemming van de personen die u vergezellen. Elke specifieke weigering moet ons schriftelijk op een duurzame informatiedrager worden meegedeeld.

#### ➤ Niet-beschikbaarheid van bepaalde services

De door ons aangeboden diensten en voorzieningen (zwembad, restaurant, activiteiten, animatie, enz.) zijn mogelijk niet het hele jaar door beschikbaar, met name om klimatologische redenen of in geval van overmacht, of werken niet het hele jaar door. Zij kunnen daarom tijdelijk niet beschikbaar zijn tijdens uw gehele of een deel van uw verblijf. De camping zal zijn uiterste best doen om u te informeren over werkzaamheden of verbeteringen die tijdens uw verblijf worden uitgevoerd.

#### ➤ Ontbinding van het reserveringscontract als gevolg van uw tekortkoming

Het reserveringscontract wordt automatisch ontbonden bij een van de volgende gebeurtenissen:

- Bij herhaalde niet-naleving, d.w.z. na een ingebrekestelling per e-mail, van ons reglement door u en/of uw medereizigers. In dat geval moet u uw accommodatie of standplaats binnen 3 uur na de annulering verlaten, wat u per e-mail wordt meegedeeld. U hebt geen recht op enige restitutie door ons.

- Indien u niet binnen 12 uur na aanvang van uw verblijf op de camping verschijnt en geen bewijs en/of nieuws van uw aankomst verstrekt. Wij beschikken over uw accommodatie aan het einde van de bovengenoemde periode van 12 uur als wij u niet hebben kunnen bereiken op de contactgegevens die u bij uw reservering heeft opgegeven.

Wij behouden alle door u betaalde bedragen; er vindt geen terugbetaling plaats.

### **5/ Wijziging van verblijf**

U kunt een verzoek indienen om de data en/of het type accommodatie voor uw verblijf op onze camping te wijzigen, mits uw verzoek ten minste 21 dagen voor de oorspronkelijke aankomstdatum per e-mail is ontvangen. U zult echter een nieuw verblijf op onze camping moeten boeken in hetzelfde seizoen als dat waarin het eerste verblijf was gepland, afhankelijk van de beschikbaarheid en de volgens de geldende

tarieven. Uw oorspronkelijke verblijf kan niet meer dan één keer worden gewijzigd. Als u het plaatsvervangend verblijf niet kunt nakomen, wordt het verblijf 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 ten minste 30 dagen voor de nieuwe aankomstdatum betalen. Als u dit niet doet, 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 prijsverschil in ter vergoeding van de schade die voortvloeit uit de wijziging van het verblijf.

## **6/ Annulering van verblijf**

### **➤ Annulering door u**

Elke annulering moet ons schriftelijk worden meegedeeld via een duurzame methode (e-mail, aangetekende brief met ontvangstbewijs, enz.

- Indien uw e-mail meer dan 30 dagen voor uw aankomst wordt ingediend, blijven het betaalde voorschot, de betaalde administratieve kosten en eventuele bedragen voor de annuleringsverzekering eigendom van de camping.

- Indien uw brief tussen de 30e en de 15e dag voor uw aankomst wordt ingediend, worden de aanbetaling en de bij de reservering betaalde reserveringskosten en, indien van toepassing, de bij de reservering betaalde bedragen voor de annuleringsverzekering door de camping ingehouden; voor het saldo van de prijs van het verblijf wordt een tegoedbon opgesteld die kan worden gebruikt voor een toekomstig verblijf op de camping, dat in hetzelfde seizoen als het geannuleerde verblijf of in het daaropvolgende seizoen moet worden geboekt. Indien u uw verblijf minder dan 30 dagen voor de aankomstdatum heeft geboekt en uw annuleringsbrief 15 dagen of meer voor deze datum wordt ingediend, worden de bedragen die overeenkomen met het bedrag van de aanbetaling, de reserveringskosten en de bijdrage in verband met een eventueel afgesloten annuleringsverzekering, zoals bedoeld in artikel 2 van deze AV, door de camping ingehouden; voor het resterende bedrag wordt een tegoedbon opgesteld die kan worden gebruikt voor een toekomstig verblijf op de camping, dat in hetzelfde seizoen als het geannuleerde verblijf of in het daaropvolgende seizoen moet worden geboekt.

- Indien uw brief minder dan 15 dagen voor de aankomstdatum wordt ingediend, worden alle aan de camping betaalde bedragen ingehouden.



**Om schadevergoeding te ontvangen, raden wij u aan bij uw reservering een annulerings- of onderbrekingsverzekering af te sluiten.**

Niettegenstaande het voorgaande,

- indien uw annulering het gevolg is van het feit dat u in een gebied woont waar op de aanvangsdatum van uw verblijf een beperkende maatregel van kracht is die de bewoners verbiedt zich te verplaatsen om de verspreiding van Covid 19 te voorkomen, zal het bedrag van de betaalde aanbetaling, de betaalde reserveringskosten en, in van toepassing zijnde gevallen, de betaalde bedragen voor de annuleringsverzekering door de camping worden ingehouden; voor het overschot wordt een tegoedbon opgesteld die kan worden gebruikt voor een toekomstig verblijf op de camping, dat in hetzelfde seizoen als het geannuleerde verblijf of in het volgende seizoen moet worden geboekt. Dit is ook het geval als uw annuleringsbrief minder dan 15 dagen voor het begin van uw verblijf bij ons wordt ingediend;
- indien uw annulering het gevolg is van overmacht, d.w.z. een onvoorziene, onweerstaanbare (onoverkomelijke) en externe gebeurtenis (buiten uw macht), worden alle door u betaalde bedragen aan u terugbetaald.

➤ Annulering door de camping

Indien wij genoodzaakt zijn een door ons aan u bevestigde reservering te annuleren, zullen wij u zo spoedig mogelijk per e-mail op de hoogte stellen en het eventueel betaalde bedrag zal binnen X dagen na kennisgeving van de annulering volledig worden terugbetaald

## **7/ Klachten - geschillen**

Eventuele klachten met betrekking tot een verblijf moeten binnen 20 dagen na het einde van het verblijf schriftelijk worden ingediend en per aangetekende brief met ontvangstbewijs aan ons worden verzonden. In geval van een geschil en indien binnen een maand na ontvangst van bovengenoemde klachtbrief geen minnelijke schikking wordt getroffen, kunt u zich kosteloos wenden tot een ombudsman voor consumentenzaken, mits u zich binnen een jaar na verzending van uw klachtbrief tot hem wendt.

Wij stellen voor dat u contact opneemt met de volgende consumentenombudsman:

- Organisatie van de bemiddelaar: CM2C (Centrum voor Consumentenbemiddeling van Gerechtelijke Bemiddelaars)

- Adres van de bemiddelaar: via internet door het daartoe bestemde formulier in te vullen
- Website van de bemiddelaar: [www.cm2c.net](http://www.cm2c.net)
- Contact van de bemiddelaar: +33 (0)6 09 20 48 86

## 8/ Persoonsgegevens

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

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

De persoonsgegevens die bij een telefonische reservering of tijdens uw verblijf worden verzameld, zijn de volgende

- Naam en voornaam van de persoon die de reservering heeft gemaakt,
- Telefoonnummer van de persoon die de reservering heeft gemaakt,
- E-mailadres van de persoon die de reservering heeft gemaakt
- Geboortedatum van de persoon die de reservering heeft gemaakt en van de vergezellende personen

Deze gegevens worden verzameld en verwerkt op de volgende rechtsgrondslag:

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

Niemand anders dan wij en de vennootschap Flower Campings (vereenvoudigde naamloze vennootschap met een kapitaal van 92 500 €, ingeschreven in het handels- en vennootschapsregister van Toulouse onder het nummer 492 355 508, met maatschappelijke zetel te Les Espaces de Balma 4-5, 16 avenue Charles de Gaulle, 31130 BALMA, FRANKRIJK ) and Flower Exploitation Campings (vereenvoudigde naamloze vennootschap met een kapitaal van 10 000 €, ingeschreven in het handels- en vennootschapsregister van Toulouse onder het nummer 512 445 883, met maatschappelijke zetel te Les Espaces de Balma 4-5, 16 avenue Charles de Gaulle, 31130 BALMA, FRANKRIJK ) heeft toegang tot de verzamelde gegevens. De verzamelde gegevens worden verwerkt voor de volgende doeleinden:

- De uitvoering van een tussen ons gesloten reserveringscontract;

- Het afhandelen van uw eventuele klachten;
- Het bijhouden van ons klantenbestand;
- Het uitvoeren van commerciële prospectie door ons en/of de vennootschap Flower;
- Het beheer van onze boekhouding.

De verzamelde gegevens worden bewaard gedurende de gehele periode die nodig is voor de uitvoering van het reserveringscontract en worden gedurende 5 jaar na het einde van het verblijf bewaard, tenzij er sprake is van een geschil dat aan het einde van deze periode niet is opgelost, in welk geval de gegevens worden bewaard totdat het geschil is opgelost. Overeenkomstig de Franse wet inzake gegevensbescherming nr. 78-17 van 6 januari 1978 heeft elke persoon de volgende rechten met betrekking tot zijn of haar gegevens: recht op toegang, recht op correctie, recht op wissen (recht om te worden vergeten), recht van verzet, recht op beperking van de verwerking, recht op overdraagbaarheid. Elke persoon kan ook richtlijnen vaststellen voor het bewaren, verwijderen en verstrekken van zijn persoonsgegevens na zijn overlijden. Eenieder kan zich, om redenen die betrekking hebben op zijn bijzondere situatie, verzetten tegen de verwerking van hem betreffende gegevens. Om een dergelijk recht uit te oefenen, dient een brief per aangetekende post naar het volgende adres te worden gestuurd: Flower Campings, Les Espaces de Balma 4-5, 16 avenue Charles de Gaulle, 31130 BALMA, Frankrijk, of naar het volgende e-mailadres: [contact@flowercampings.com](mailto:contact@flowercampings.com).

Eenieder die een inbreuk op een van bovengenoemde rechten heeft ondervonden, kan een klacht indienen bij de CNIL (Nationaal Comité voor informatietechnologie en burgerlijke vrijheden) (<https://www.cnil.fr/>).

U kunt zich ook verzetten tegen telefonische prospectie door u in te schrijven op de oppositielijst voor telefonische prospectie op de website van BLOCTEL (<https://www.bloctel.gouv.fr/>).