



Conditions Générales de Vente

FR



Conditions générales de vente Flower Campings

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

En réservant un emplacement et/ou un hébergement au sein d'un camping du réseau Flower vous reconnaissiez avoir pris connaissance et accepté les présentes CGV.

Lors de la confirmation de votre commande, vous reconnaissiez également avoir pris connaissance et accepté les Conditions Particulières propres à chaque camping.

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 séjournier, 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. L'utilisation des branchements et raccordements électriques est encadrée par le règlement intérieur du Camping.

Au moment de la passation de la commande, vous devez sélectionner l'un des forfaits suivants :

Forfait Nature : Forfait incluant un emplacement **sans** électricité

Forfait Confort: Forfait Nature avec électricité

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

Forfait Freecamp : Forfait Confort ou Privilège incluant un emplacement équipé d'un sanitaire et une douche privés et un coin cuisine

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

➤ Hébergement locatif

Nos prix comprennent la location de l'hébergement en fonction du nombre de personnes (suivant la capacité de l'hébergement), les charges d'eau, de gaz, et d'électricité (hors recharge de batterie moteur de véhicule électrique ou hybride), le stationnement d'un véhicule, l'accès aux infrastructures d'accueil, aux animations et aux sanitaires.

➤ Dépôt de garantie

Quelle que soit la formule choisie (emplacement ou hébergement) un dépôt de garantie dont le montant et les modalités de paiement seront définis aux Conditions Particulières vous sera demandé à la suite de votre réservation ou à votre arrivée, lequel vous sera restitué en fin de séjour et au plus tard sous huitaine par courrier à compter de votre départ. Nous 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 de déduire des frais de ménage si celui-ci n'a pas été effectué lors du départ. Le montant de ces frais sera précisé dans les Conditions Particulières de chaque camping.

➤ 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.

La taxe de séjour, collectée pour le compte des municipalités, n'est pas incluse dans les tarifs. Son montant est déterminé par personne et par nuitée et est variable en fonction des destinations. Elle peut être, selon les municipalités, collectée sur place.

Une éco-participation pour la préservation de l'environnement et le tri des déchets, non comprise dans les tarifs, peut également être mise en place par les campings et les conditions seront précisées dans les Conditions Particulières.

Sauf exception précisée dans les Conditions Particulières de chaque camping, les frais de dossier sont offerts pour les séjours réservés via le site Flower Camping, le site internet du camping, et en direct (par téléphone ou courrier).

2/ Conditions de réservation

➤ Dispositions générales

Nos campings proposent des séjours à vocation familiale et les hébergements sont spécialement conçus à cet effet. En réservant un séjour au sein de l'un de nos campings, vous vous engagez à user paisiblement des hébergements, des emplacements et/ou des installations du camping et à ne causer aucune nuisance aux autres clients et/ou au personnel.

Pour des raisons de sécurité, les réservations pour des week-end d'intégration ou de groupe (plus de 9 personnes) ne sont pas autorisées, sauf accord exprès, préalable et écrit du camping.

La réservation d'un emplacement ou d'un hébergement est faite à titre strictement personnel. Vous ne pouvez en aucun cas sous-louer ni céder votre réservation sans le consentement préalable et exprès du camping.

➤ Modalités de réservation

Vous pouvez effectuer une réservation sur le site www.flowercampings.com, par téléphone ou directement sur le site web du camping.

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, toutefois le camping peut appliquer un montant différent qui sera spécifié dans les conditions particulières
- Si applicable, du règlement frais de dossier dont le montant sera précisé dans les Conditions Particulières de chaque camping,
- du règlement, en cas de souscription, de l'assurance annulation.

Les réservations effectuées par l'intermédiaire du site Flower Campings et du site internet du camping constituent des demandes de réservation. A la suite de votre demande de réservation, vous recevrez un premier e-mail de notre partenaire Secureholiday. Ce mail confirme uniquement la bonne réception de votre demande et précise que celle-ci est en cours de validation. Le camping se réserve le droit d'accepter ou de refuser toute demande en cours en fonction de ses disponibilités.

Un second email de notre partenaire Secureholiday vous sera alors adressé pour valider ou refuser la réservation. Pendant ce délai, les prix et disponibilités affichés ne sont pas garantis (voir paragraphe concernant le prix ci-dessus « Dispositions communes »). En cas d'indisponibilité de la réservation demandée, le camping pourra vous adresser via notre partenaire Secureholiday une contre-proposition. Celle-ci annule automatiquement votre demande de réservation initiale. Pour toute information complémentaire, nous vous invitons à prendre contact directement avec le camping.

La réservation effectuée n'a de valeur contractuelle qu'à réception, 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. Dans ce cas, le paiement doit avoir été effectivement reçu et confirmé par le camping avant la date d'arrivée. A défaut de bonne réception du paiement avant la date d'arrivée, la réservation sera considérée comme annulée.

➤ Pose d'une option

Vous pouvez faire une demande d'option uniquement par téléphone, mail ou courrier auprès du camping. Aucune demande d'option ne pourra être faite via le site internet Flower Campings ou le site internet du camping.

Nos campings acceptent les demandes d'option de réservation sous réserve des conditions suivantes :

- La durée de validité d'une option est fixée à sept (7) jours calendaires (ou tout autre délai fixé dans les conditions particulières)
- À l'expiration de ce délai, l'option est réputée caduque de plein droit, sans notification préalable, et le séjour correspondant pourra être remis à la vente par le camping sans préavis ni relance.
- Les options ne sont recevables que si la réservation est effectuée au moins quarante (40) jours avant la date d'arrivée prévue.
- Aucune option ne sera acceptée pour des séjours prévus en juillet et août, lorsqu'ils concernent ces mêmes périodes.

➤ 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, 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

Les enfants mineurs restent sous l'entièvre responsabilité de leurs parents et/ou accompagnant pendant toute la durée de leur séjour. Les campings Flower ne pourront procéder à la réservation d'un séjour pour des enfants mineurs que dans le cas où ceux-ci sont sous la responsabilité d'un accompagnant majeur ou de leur représentant légal.

3/ Modalités de paiement

➤ Mode de paiement acceptés

Vous pouvez payer votre réservation ou votre séjour en euros via les modes de paiement précisés dans les Conditions Particulières de chaque camping. Toutefois, par dérogation, les réservations effectuées moins de 30 jours avant la date de début du séjour doivent être réglées par carte bancaire exclusivement.

Le règlement par chèque n'est pas accepté sauf pour le règlement de l'acompte et uniquement pour une réservation effectuée plus de 30 jours avant la date d'arrivée.

➤ 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 et état des lieux

Vos souhaits pour un emplacement ou un habitat précis sur le camping ne peuvent être satisfaits qu'en fonction de nos possibilités d'accueil du camping à votre arrivée.

Les heures d'arrivée et de départ à respecter sont les suivantes :

Heures d'arrivée :

- Après 14h pour les emplacements
- Remise des clés disponible à partir de 15h jusqu'à 20h pour les hébergements.

Heures de départ :

- Avant 12h pour les emplacements
- Etat des lieux de départ obligatoire entre 8h et 10h pour les hébergements.

Les états des lieux d'entrée se réalisent en autonomie, avec un plan fourni pour vous repérer facilement jusqu'à votre emplacement/hébergement.

En revanche, les états des lieux de départ des hébergements locatifs ainsi que des emplacements Freecamp et emplacements avec sanitaires privatifs sont effectués par nos équipes et sont obligatoires. L'inscription doit être réalisée auprès de l'accueil durant votre séjour.

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 et/ou emplacement 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 Conditions et des Conditions Particulières.

Les horaires du bureau d'accueil sont indiqués sur le site internet du camping 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 réservation.

➤ Arrivée retardée et départ anticipé

En cas d'arrivée retardée ou de départ anticipé par rapport aux dates et heures 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 animaux domestiques sont acceptés dans certains sites et moyennant le cas échéant, une participation à régler à votre arrivée. Il est recommandé de contacter directement le camping concerné pour vous assurer que les animaux domestiques y sont acceptés ainsi que les conditions de leur présence si cela n'est pas mentionné dans les Conditions Particulières. Leur présence ne pourra en aucun cas causer un désagrément au voisinage (bruit, hygiène, odeur...), elle est strictement interdite aux abords des piscines et dans les sanitaires. Les animaux dangereux ou agressifs (catégories 1 et 2) ainsi que les « nouveaux animaux de compagnie » ne sont pas acceptés. Nous vous remercions de bien vouloir vous munir du carnet de santé à jour de l'animal ainsi que des justificatifs des vaccins. S'ils sont acceptés, les animaux devront être tenus en laisse en permanence.

➤ Règlement intérieur

Vous devrez pendant toute la durée de votre séjour respecter le règlement intérieur du camping s'il existe et le règlement relatif à la piscine. Nous vous recommandons vivement de prendre connaissance de ces documents avant le début de votre séjour et nous nous tenons à votre disposition pour vous en faire parvenir un exemplaire par courriel sur demande.

➤ Indisponibilité de certains services - travaux

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 planning des animations pourra également être modifié sans préavis en cas d'absence du nombre minimal de participants. Aucune indemnité ne sera due en cas de modification ou annulation des animations.

Le camping fera ses meilleurs efforts pour vous informer des travaux ou aménagements entrepris lors de votre séjour et veillera à ce que les travaux perturbent le moins possible votre séjour. En tout état de cause, aucune indemnité ne sera due par le camping en cas de travaux d'entretien et/ou de travaux urgents réalisés sur le camping pendant votre séjour.

Les travaux ou aménagements entrepris par les communes ou par des particuliers aux abords des établissements ne sauraient en aucun cas engager la responsabilité de Flower et/ou de celle du camping.

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

Le contrat de réservation sera résilié de plein droit en cas de survenance de l'un ou l'autre des évènements 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 tout moyen par vous et/ou vos accompagnants de notre règlement intérieur ou règlement piscine

Dans ce cas, vous devrez quitter votre hébergement ou votre emplacement dans les 24 heures de la résiliation de votre contrat, qui vous sera notifiée par tout moyen. Il ne sera procédé à aucune restitution de prix de notre part et aucun versement indemnité.

- 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

Sauf disposition spécifique précisée dans les Conditions Particulières de chaque camping, les dispositions ci-après sont applicables en cas de 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. 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.

Par ailleurs toute modification de dossier ou de réservation tenant au nombre et/ou à l'âge des participants devra être notifié impérativement par écrit au camping et préalablement à l'arrivée dans le camping.

6/ Annulation de séjour

Sauf disposition spécifique précisée dans les Conditions Particulières de chaque camping, les dispositions ci-après sont applicables en cas d'annulation.

➤ 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 le solde a déjà été payé, il sera remboursé (le cas échéant par l'assurance annulation si elle a été souscrite sauf dans le cas où le solde a été réglé plus de 30 jours avant la date d'arrivée).
- Si votre courrier est présenté entre le 30ème et le 15ème jour précédent votre arrivée, le montant de l'acompte et les frais de dossier versés, et, si applicable, les sommes versées au titre de l'assurance annulation 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 dans un délai d'un an à compter de la date du séjour initial.
- 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.

En tout état de cause, les remboursements accordés en cas d'annulation ne comprennent pas les montants versés pour la taxe de séjour et le montant de l'assurance annulation.

➤ 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 dans un délai précisé dans les Conditions Particulières de chaque camping et par virement bancaire.

➤ Assurance annulation

Nos prix ne comprennent pas d'assurance voyage. Celle-ci demeure facultative et vous sera éventuellement proposé dans les conditions particulières.

7/ Réclamations - Litiges

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

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

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

- Organisme du médiateur : MEDIATION – VIVONS MIEUX ENSEMBLE
- Adresse du médiateur : 2 Impasse de Beauregard 54000 NANCY
- Site Internet du médiateur : www.mediation-vivons-mieux-ensemble.fr
- Contact du médiateur : mediation@vivons-mieux-ensemble.fr

8/ Données à caractère personnel

Les traitements de données à caractère personnel que nous mettons en œuvre pour les besoins de la réservation sont encadrés par la Charte de protection de données Personnelles Flower, disponible sur notre site internet.

Nous vous informons que vous disposez d'un droit d'opposition spécifique au démarchage téléphonique en vous inscrivant sur la liste Bloctel (<https://www.bloctel.gouv.fr/>).

9/ Dispositions finales

Une erreur d'impression ou de contenu est toujours possible. Nous mettons tout en œuvre pour fournir des photos et illustrations vous permettant d'avoir un aperçu des prestations et hébergements/ emplacements proposés. Ces photos et illustrations ont pour objet de donner une idée de la catégorie des prestations. Compte tenu de la diversité de nos hébergements et emplacements, nous vous présentons sur nos sites internet une description générale de nos hébergements et emplacements et des photographies données à titre indicatif. Pour plus de précisions, n'hésitez pas à nous contacter ou à contacter directement le camping. Les surfaces des hébergements sont approximatives et données à titre indicatif.

Nous nous réservons le droit de modifier ou compléter, à tout moment, tout ou partie, des présentes Conditions Générales de Vente. Dans ce cas, la nouvelle version des Conditions Générales de Vente sera disponible sur le site avec sa date d'entrée en vigueur.

