

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes CGV ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la location d'emplacements de camping et/ou d'hébergements locatifs au sein de notre camping. En réservant un emplacement et/ou un hébergement au sein de notre camping, vous reconnaissez avoir pris connaissance et accepté les présentes CGV.

1 - Prestations - Tarifs

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

➤ Emplacements nus

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

Le prix de votre séjour est calculé à partir d'un forfait de base qui comprend la location de l'emplacement, la possibilité pour 1 ou 2 personnes d'y séjourner, celle d'y installer 1 tente, 1 caravane ou 1 camping-car, l'électricité ou non, suivant le forfait choisi, 1 véhicule en sus de la tente ou de la caravane et l'accès aux infrastructures d'accueil, aux animations et sanitaires.

Forfait sans électricité : 1 emplacement d'environ 90 m², pour 1/2 personnes, 1 camping-car ou 1 voiture avec une tente ou une caravane.

Forfait Confort : 1 emplacement d'environ 90/100 m², pour 1/2 personnes, 1 camping-car ou 1 voiture avec une tente ou une caravane. + électricité 10 ampères

Forfait Grand Confort : : 1 emplacement d'environ 100/120 m², pour 1/2 personnes 1 camping-car ou 1 voiture avec une tente ou une caravane + électricité 10 ampères + Pergola.

Forfait Privilège : : 1 emplacement d'environ 90/200 m², pour 1/2 personnes, 1 camping-car ou 1 voiture avec une tente ou une caravane. + électricité 10 ampères + bord ou côté rivière + Pergola.

Forfait Premium et Super Premium : 1 emplacement d'environ 90/100 m², pour 1/2 personnes 1 camping-car ou 1 voiture avec une tente ou une caravane. + électricité 10 ampères + sanitaire privée avec évier, lavabo, frigo, douche, wc et/ou espace repas couvert avec table et bancs.

Une caution de 220 € vous sera demandée à votre arrivée pour ce forfait. Laquelle sera détruite à la fin de votre séjour et au plus tard sous 15 jours 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 du montant de l'option ménage de fin de séjour au titre des frais de ménage si celui-ci n'a pas été effectué lors du départ.

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

➤ Hébergement locatif

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

Un dépôt de garantie de **220 €** vous sera demandé à la suite de votre réservation OU à votre arrivée. Lequel sera détruit à la fin de votre séjour et au plus tard sous 15 jours 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 **70 €** 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 euros, TVA comprise au taux en vigueur au moment de son édition. Ils correspondent à une nuit. Ils s'entendent hors taxe de séjour.

Une redevance d'éco participation sera facturée à chaque adultes au tarif de 0,40 €/nuit, pour participer au traitement des déchets pendant votre séjour.

Aucune brochure et site Internet ne peuvent être à l'abri d'éventuelles omissions ou erreurs d'impression.

Nos prix sont par ailleurs susceptibles d'évoluer en fonction de conditions économiques et commerciales.

Le prix contractuel, dû par vous, est celui apposé sur votre confirmation de réservation.

2 - Conditions de réservation communes aux emplacements et aux hébergements

Modalités de réservation

Vous pouvez effectuer une réservation sur notre site : www.camping-florac.com par courriel ou par téléphone.

Toute demande de réservation doit être accompagnée :

- Du règlement d'un acompte de 30 % comprenant les frais de séjour, incluant le prix TTC des prestations réservées, et, si applicable, la taxe de séjour et l'éco participation.
- 15 euros de frais de dossier.
- La cotisation pour l'assurance annulation (si souscrite).

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

Le solde du prix du séjour, en ce compris le prix des prestations réservées TTC et, si applicable, la taxe de séjour, ainsi que l'éco participation, sont 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. Si pour quelques raisons que ce soient, le solde du séjour n'ait pas été versé dans les délai indiqués, et en cas d'annulation de votre part, le solde restera dû et vous devrez vous en acquitter par tous moyens à votre convenance.

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.

Les emplacements et hébergements sont attribués sans distinction, dans l'ordre d'enregistrement des réservations, et selon nos disponibilités. En cas de demande spécifique, tenant compte de vos préférences et de nos disponibilités, nous nous efforçons de vous donner satisfaction (30€ par séjour et par emplacement). Toutefois, si cette préférence ne pouvait être honorée, le supplément serait remboursé.

Droit de rétraction

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

Capacité maximum

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

- Emplacement : 6 personnes maximum, nouveaux nés compris.
- Hébergement : 8 personnes maximum, nouveaux nés compris.

Si nous observons à votre arrivée que la capacité *maximum* de l'hébergement ou de l'emplacement réservé est dépassée, nous nous réservons le droit de vous refuser l'accès à l'hébergement ou à l'emplacement réservé, sans remboursement du prix de séjour de notre part.

Clientèle - Mineurs

Pour des raisons de sécurité, les mineurs non accompagnés de leurs parents ou de leurs grands-parents pendant toute la durée de leur séjour ne sont pas admis.

3 - Modalités de paiement

Mode de paiement acceptés

Vous pouvez payer votre réservation ou votre séjour via les modes de paiement suivants : Carte bancaire, chèque bancaire, e-chèque vacances, espèces, chèque vacances, virement bancaire, Sofort, Ideal, Bancontact.

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 montant réglé en chèques vacances ne peut faire l'objet d'aucun remboursement conformément à l'article L.112-14 I. du Code monétaire et financier. Dans ce cas, un bon à valoir non remboursable d'une durée de validité de 2 ans, utilisable dans le camping où le séjour a été annulé sera établi du montant des sommes versées en Chèque vacances, déduction faite éventuellement de l'acompte ou garantie annulation, selon les conditions d'annulation ou interruption indiquées.

Clientèle de passage

Pour les séjours en emplacement sans réservation (passage), vous devez, à votre arrivée, payer obligatoirement à tout le moins la première nuit. Vous êtes en outre chargés d'indiquer à la réception la durée de séjour souhaitée ou prolongée. Le solde est à régler au plus tard la veille du départ ; vous devez à ce titre tenir compte des horaires d'ouverture de la réception. En cas de paiement par avance et de départ anticipé, aucun remboursement ne sera effectué.

4 – Séjour

Locatifs : arrivée à partir de 16 h00 – départ avant 10h00. Votre hébergement devra être remis en l'état lors de votre départ ; le ménage devra notamment y avoir été fait par vos soins.

Emplacements : arrivée à partir de 14h00 – départ avant 12h00

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. Si vous avez prévenu le camping de votre arrivée retardée, nous convenons d'un horaire, dans le cas contraire, dans les 12h, le camping dispose de l'emplacement ou de l'hébergement.

Animaux

Les animaux, exceptés les chiens de catégorie 1 et 2, sont autorisés dans notre camping moyennant une redevance payable lors de votre réservation. Ils doivent être tenus en laisse en permanence et sont interdits sur les aires de jeux, au bord de la piscine et dans les sanitaires. Le carnet de vaccination doit

être à jour. 1 seul animal par locatif, 2 en emplacement nu, sont autorisés.

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

Indisponibilité de certains services

Un ou plusieurs des services que nous proposons (piscine, restaurant, activités, animations, etc.) peuvent être momentanément indisponibles pendant tout ou partie de votre séjour. Notre responsabilité ne saurait être engagée à ce titre ; aucune restitution de prix, partielle ou totale, ne sera par ailleurs opérée de ce fait.

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

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

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

Dans ce cas, vous devrez quitter votre hébergement ou votre emplacement dans les 2 heures de la résolution de votre contrat, qui vous sera notifiée par courriel. Il ne sera procédé à aucune restitution de prix de notre part.

- En cas de non-présentation au sein du camping dans un délai de 12 heures à compter du début de votre séjour et sans justificatif et/ou nouvelle de votre arrive, nous disposerons de votre hébergement au terme du délai de 12 h susvisé. Nous conserverons le cas échéant l'ensemble des sommes que vous nous aurez versées et aucun remboursement ne sera opéré.

5 - Modification de séjour

Vous pouvez demander la modification de votre séjour (date, type d'hébergement) sur demande écrite (courrier ou e-mail) auprès du camping dans la mesure des disponibilités et possibilités.

Aucun report ne sera accepté sur la saison suivante. Votre séjour initial ne pourra être modifié plus d'une seule fois. Ces changements pourront impliquer également une modification du numéro d'emplacement et d'hébergement.

Si vous ne pouvez honorer le séjour substitué au séjour initial, il sera considéré comme annulé ; les sommes versées ne vous seront pas remboursées.

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

Toute demande d'augmentation de la durée de votre séjour, sera réalisé selon les disponibilités et selon

les tarifs en vigueur.

6 - Annulation de séjour

Annulation par vos soins :

Toute annulation doit nous être notifiée par e-mail ou courrier à l'adresse postale du camping. Les annulations transmises par téléphone ne pourront pas être prises en compte. Toute annulation entraîne la résiliation de la réservation et le camping se réserve le droit de proposer l'emplacement ou l'hébergement à la location.

- Annulation à 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.
- Annulation entre le 30^{ème} et le 15^{ème} jour avant votre arrivée, le montant de l'acompte, du solde du solde 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.
- Annulation à 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 l'une des raisons suivantes et ce jusqu'à sa date d'arrivée : Fermeture des frontières, Fermeture administrative du camping, Mise en quarantaine à l'arrivée du client ou au retour du client dans son pays, Limitation des déplacements à un nombre de kilomètres ne permettant pas de venir au camping Un bon à valoir, d'un montant correspondant à l'intégralité des sommes versées (hors garantie annulation), valable deux ans, sera émis par le camping. En cas de refus de la part du client de ce bon à valoir, il sera remboursé, sur demande, du montant correspondant.

Annulation par le camping

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

Prestations non utilisées

En cas de séjour interrompu ou abrégé pour l'une des raisons suivantes : Fermeture des frontières, Fermeture administrative du camping, Mise en quarantaine à l'arrivée du client ou au retour du client dans son pays, Limitation des déplacements à un nombre de kilomètres ne permettant pas de venir au camping Un bon à valoir d'un montant correspondant aux nuits non consommées, valable deux ans, sera émis par le camping. En cas de refus de la part du client de ce bon à valoir, il sera remboursé, sur demande, du montant correspondant déduction faite du coût la garantie annulation si elle a été souscrite. En dehors des raisons mentionnées ci-dessus, tout séjour interrompu ou abrégé (arrivée

tardive, départ anticipé) du fait du client ne pourra pas donner lieu à un remboursement ou à un bon à valoir.

7 - Réclamations – Litiges

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

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

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

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

8 - Données à caractère personnel

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

Lorsque la prise de réservation est effectuée *via* notre site internet, 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 n'a accès aux données collectées.

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

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

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

Conformément à la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978, il est précisé que chaque

personne dispose des droits suivants sur ses données : droit d'accès, droit de rectification, droit à l'effacement (droit à l'oubli), droit d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité. Chaque personne peut également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès.

Chaque personne peut, pour des motifs tenant à sa situation particulière, s'opposer au traitement des données le concernant. Pour exercer ce type de droits, les courriers devront être adressés à l'adresse mail suivante : contact@camping-florac.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/>)