

FLOWERCAMPING DU LAC DE LA SEIGNEURIE
3 RUE DE LA SEIGNEURIE
LIEU DIT LA SEIGNEURIE
90110 LEVAL

CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN VIGUEUR Version du 3 juin 2024

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.

➤ Emplacements nus

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

Le prix de votre séjour est calculé à partir d'un forfait de base qui comprend la location de l'emplacement, la possibilité pour 2 personnes d'y séjourner, celle d'y installer 1 tente, 1 caravane ou 1 camping-car, 1 véhicule en sus de la tente ou de la caravane et l'accès aux infrastructures d'accueil, aux animations et sanitaires, un branchement au réseau électrique (selon forfait).

Forfait Nature : 1 emplacement pour 2 personnes, 1 camping-car ou 1 voiture avec une tente ou une caravane.

Forfait confort : Forfait nature + électricité

Forfait privilège: Forfait confort sur un emplacement d'une superficie d'au moins 150 m

Forfait Premium : Forfait confort avec une Freecamp (sanitaires et kitchenette privatifs)

Les frais annexes (personne supplémentaire, véhicule supplémentaire, animaux domestiques...) ne sont pas compris dans les forfaits susvisés et s'ajouteront à ce dernier. (options). Maxi = 6 personnes sur un emplacement (enfant en bas âge compris)

Les barbecues électriques et planchas électriques sont interdits.

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

➤ Hébergement locatif

Nos prix comprennent la location de l'hébergement en fonction du nombre de personnes (suivant la capacité de l'hébergement), le stationnement d'un seul véhicule, l'accès aux infrastructures d'accueil et aux animations, les charges d'eau, de gaz, et d'électricité à concurrence de 8KW/h d'électricité par jour et par logement. Un relevé du compteur électrique est opéré en début et en fin de de séjour. Au-delà de 8 kwh, une participation financière sera demandée aux clients suivant le décompte des consommations, elle est fixée à 0,42 centimes du Kwh.

Le linge de toilette et de lit (draps, taies d'oreiller, couettes) n'est pas fourni (sauf les oreillers et couverture). Il peut être loué (voir sur la page de réservation du site ou nous contacter).

Un dépôt de garantie (maximum de 500 € en fonction du locatif) sera demandé à l'arrivée par empreinte de la carte bancaire. Il est annulé sous dizaine à compter du départ. Nous nous réservons toutefois le droit d'en conserver une partie ou la totalité en cas de perte, casse ou détérioration de l'hébergement et/ou de son contenu et/ou de matériel sur le camping.

Nous demandons également un dépôt de garantie de 75 € au titre des frais de ménage (sauf si la prestation a été achetée). Nous nous réservons de même la possibilité de le conserver si nous constatons que le ménage n'a pas été effectué lors du départ selon les prescriptions communiquées dans le livret d'accueil.

A l'arrivée, les vacanciers sont invités à réaliser seuls un état des lieux du logement et à vérifier la propreté, la présence et l'état du matériel et des équipements proposés à l'aide de la fiche d'inventaire présente dans le locatif. Cet état des lieux doit être fait avant le lendemain midi, via l'application Flowercamping ou un coupon complété par les éventuelles observations ou dysfonctionnements constatés. Il doit être remis à l'accueil avant midi le lendemain de l'arrivée.

Toute observation faite hors délai ne sera pas prise en compte.

Les vacanciers informent la réception de leur horaire de départ. Le camping peut passer constater l'état du locatif. L'état des lieux est réalisé après le départ des vacanciers.

En cas de départ avant l'ouverture de la réception, soit entre 7h30 et 9h00, les clés du locatif sont laissées sur la table à l'intérieur du locatif. Le linge loué doit être remis dans le sac et laissé à l'entrée intérieure du locatif. Votre hébergement devra être remis en l'état lors de votre départ ; le ménage devra notamment y avoir été fait par vos soins.

Véhicules électriques :

Les installations électriques de nos mobil-homes et les bornes dévolues aux emplacements ne sont pas adaptées pour les recharges des véhicules électriques. Ainsi, il est **strictement interdit** de brancher un véhicule électrique ou hybride sur les installations électriques du mobil-home ou des bornes. En cas d'infraction à la présente disposition, le client sera tenu responsable de tout dommage (court-circuit, incendie, etc.) matériel ou immatériel provoqué par le branchement, vis-à-vis du camping et/ou des tiers. Les contrevenants seront exclus du camping sans préavis et sans remboursement. Une borne de recharge est mise à disposition des clients. Se renseigner à la réception.

> Dispositions communes :

Les prix indiqués sont exprimés TTC et ne comprennent pas la participation environnementale par personne et par nuit à partir de 18 ans. La taxe de séjour n'est pas collectée.

Le Wifi est gratuit et circonscrit à une zone spécifique (espace réception et terrasse du snack-bar)

Quelle que soit la formule adoptée (emplacement nu ou hébergement locatif), des frais supplémentaires seront facturés pour les véhicules supplémentaires, les tentes supplémentaires, les animaux, les visiteurs, l'électricité si surconsommation...

Aucune brochure et site Internet ne peuvent être à l'abri d'éventuelles omissions ou erreurs d'impression. Nos prix sont par ailleurs susceptibles d'évoluer en fonction des conditions économiques et commerciales. Le prix contractuel, dû par vous, est celui apposé sur votre confirmation de réservation. Nous ne garantissons que les informations publiées par nos soins (sur notre site internet en particulier).

2/ Conditions de réservation

> Modalités de réservation

Vous pouvez effectuer une réservation sur notre site www.camping-lac-seigneurie.com, le site www.flowercampings.com ou par téléphone (03 84 23 00 13).

Toute demande de réservation doit être accompagnée :

- du règlement d'un acompte de 40 % comprenant les frais de séjour, incluant le prix TTC des prestations réservées, et l'éco participation
- des frais de dossier ou de gestion
- et de 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 (bon de séjour).

Le solde du prix du séjour, en ce compris le prix des prestations réservées TTC et l'éco participation, est à régler au plus tard 30 jours avant le début du séjour. Dans le cas où le solde n'est pas réglé dans le délai susvisé, le séjour est considéré comme annulé et nos conditions d'annulation décrites ci-après s'appliquent.

Toute réservation effectuée dans un délai inférieur à 30 jours avant la date d'arrivée doit être payée intégralement lors de la réservation.

> Droit de rétraction

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

périodicité déterminée.

> Capacité maximum

Pour des raisons de sécurité et d'assurance, le nombre d'occupants ne peut dépasser la capacité prévue par le type d'hébergement ou d'emplacement réservé (1 à 6 personnes maximum, selon la capacité de l'hébergement ou de l'emplacement), nouveaux nés compris. Si nous observons à votre arrivée que la capacité maximum de l'hébergement ou de l'emplacement réservé est dépassée, nous nous réservons le droit de vous refuser l'accès à l'hébergement ou à l'emplacement réservé, sans remboursement du prix de séjour de notre part.

> Clientèle - Mineurs

Pour des raisons de sécurité, les mineurs non accompagnés d'un adulte responsable pendant toute la durée de leur séjour ne sont pas acceptés dans notre camping. Sauf situation particulière accordée par le camping sur présentation d'une autorisation écrite du ou des détenteurs de la responsabilité parentale.

3/ Modalités de paiement

> Mode de paiement acceptés

Vous pouvez payer votre réservation ou votre séjour via les modes de paiement suivants :
chèque bancaire, carte bancaire, virement bancaire, espèces, ANCV (dont ANCV Connect)

Toutefois, par dérogation, les réservations effectuées moins de 30 jours avant la date de début du séjour doivent être réglées par carte bancaire exclusivement.

> Clientèle de passage

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

4/ Organisation du Séjour :

> Les horaires d'arrivée et départ doivent être respectés :

En locatif :

Arrivée de 16h00 à 20h00

Départ entre 8h00 et 10h00

En emplacement :

Arrivée de 14h00 à 20h00

Départ entre 8h00 et 12h00

Un emplacement non libéré à 12h00 donnera lieu au paiement d'une nuitée supplémentaire.

En cas d'arrivée tardive, vous devez informer le camping par téléphone 03.84.23.00.13

L'accueil n'est plus assuré après la fermeture de la barrière d'entrée (21h00 en hors saison et 22h30 en juillet et août). En cas d'arrivée après la fermeture de la réception (19h00 en hors saison et 22h30 en juillet et août), vous serez invités à procéder aux formalités d'accueil dès le lendemain matin. Vous laisserez une pièce d'identité qui sera rendue une fois les formalités accomplies.

> 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 et 2, sont autorisés dans notre camping, avec un supplément. Nous exigeons que les animaux soient tenus en laisse dans l'enceinte du camping. Veillez à respecter l'hygiène et l'environnement du camping, et à ramasser les excréments. Le carnet de santé doit être

présenté à votre arrivée au camping. Les vaccins antirabiques et le certificat de tatouage sont obligatoires. Certains locatifs n'acceptent pas les animaux. Il est interdit de laisser les animaux seuls dans les locatifs.

> Règlement intérieur et règlement de la piscine :

Vous devrez pendant toute la durée de votre séjour respecter les règlement intérieur et piscine du camping, dont une copie est affichée l'entrée du camping, disponible à l'accueil et publiée sur notre site internet. Nous nous tenons à votre disposition pour vous en faire parvenir un exemplaire par courriel sur demande.

> Image

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

> 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 évènements suivants :

- En cas de non-respect réitéré, c'est-à-dire à nouveau constaté après une mise en demeure écrite, de vous mettre en conformité avec notre règlement intérieur, vous devrez quitter votre hébergement ou votre emplacement dans les 4 heures de la résolution de votre contrat, qui vous sera notifiée par courriel, il ne sera procédé à aucune restitution de prix de notre part,

- En cas de non présentation au sein du camping dans un délai de 24 heures à compter du début de votre séjour et sans justificatif et/ou nouvelle de votre arrivée par écrit, nous disposerons de votre hébergement au terme du délai de 24 h susvisé. Nous conserverons le cas échéant l'ensemble des sommes que vous nous aurez versées ; aucun remboursement ne sera opéré.

5/ Modification de séjour

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

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

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

En cas de modification du séjour liée à des options (suppléments) :

- Vous vous acquittez des options supplémentaires à l'arrivée (ex : animaux) et personnes supplémentaires dont vous communiquerez les nom et prénom (dans le respect de la capacité d'accueil)
- Si vous avez réservé et réglé des options et qu'elles sont absentes à votre arrivée (animaux, personnes supplémentaires etc...), aucun remboursement ne sera opéré par le camping

6/ Annulation de séjour :

> Annulation par le client

Si l'annulation intervient 30 jours ou plus avant la date d'arrivée prévue, l'acompte sera conservé par le camping.

Si l'annulation intervient moins de 30 jours avant la date d'arrivée, le montant total du séjour sera conservé.

Pour obtenir un éventuel dédommagement, nous vous conseillons de **souscrire une assurance annulation** ou d'interruption de séjour lors de la réservation.

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

> Annulation par le camping

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

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

7/ Réclamations - Litiges

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

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

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

- Organisme du médiateur : MEDICYS,
- Adresse du médiateur : Toulouse,
- Site Internet du médiateur : www.medicys.fr,
- Contact du médiateur : contact@medicys.fr

8/ Données à caractère personnel

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

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

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

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

Ces données sont collectées et traitées sur les fondements suivants :

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

Personne d'autre que nous et la société Flower (Société par Actions Simplifiée au capital de 92 500 €, Immatriculée au RCS de Toulouse sous le n°492 355 508, ayant son siège social situé à Les Espaces de Balma 4-5, 16 avenue Charles de Gaulle, 31130 BALMA) n'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 par RAR à l'adresse suivante : Flower Campings, Les Espaces de Balma 4-5, 16 avenue Charles de Gaulle, 31130 BALMA , ou à l'adresse mail suivante : contact@flowercampings.com.

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

Mis à jour le 03/06/2024