



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 reconnaissez avoir pris connaissance et accepté les présentes CGV.

Lors de la confirmation de votre commande, vous reconnaissez 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 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. 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: Emplacement classique (électricité en supplément) **Voiture/van-de5.5m**

Forfait Camping-car : Emplacement moitié herbes moitié béton

Forfait Confort: Emplacement classique (électricité en supplément) **Voiture/van- de 5.5m**

Forfait Privilège : Grand emplacement avec eau potable (électricité en supplément)

Voiture/Van - de 5.5m - Interdit aux caravanes.

Forfait Confort + Évacuation: Grand emplacement avec eau potable, évacuation des eaux usées (électricité en supplément).

Forfait Premium : Emplacement classique, électricité, chalet en bois bénéficiant d'un frigo et d'une table/chaises...

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.

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 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.

2/ Conditions de réservation

➤ 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
- 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

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.

➤ 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'entière 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.

➤ 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

Les heures d'arrivée et de départ sont précisées dans les Conditions Particulières de chaque camping.

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.

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 Conditions et des Conditions Particulières.

➤ 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 l'établissement 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. 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.

➤ 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 de chaque camping. Nous nous tenons à votre disposition pour vous en faire parvenir un exemplaire par courriel sur demande.

➤ 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.

➤ 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 courriel, par vous et/ou vos accompagnants de notre règlement intérieur.

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 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.

Nous disposerons de votre hébergement au terme du délai de 24 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.

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 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 dans un délai d'un an à compter de la date du séjour.. 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 dans un délai d'un an à compter de la date du séjour. 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 de force majeure, 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 dans un délai précisé dans les Conditions Particulières de chaque camping.

➤ 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 : CM2C
- Adresse du médiateur : 14 rue saint jean 75017 Paris
- Site Internet du médiateur : <https://www.cm2c.net/>
- Contact du médiateur : cm2c@cm2c.net

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/>).



Conditions Particulières de Vente

Les présentes Conditions Particulières s'appliquent au camping Pyrénées Natura en complément des CGV Flower disponibles sur le site web Flower.

Site internet du Camping : <https://camping-pyrenees-natura.com/>

Forfait choisi:(voir détail dans les conditions générales de vente)

Forfait Nature /Forfait Camping-car/ Forfait Confort / Forfait Confort+évacuation / Forfait Privilège / Forfait Premium

Montant de l'acompte : 30% sur les frais TTC de séjour, incluant le prix TTC des prestations réservées, et, si applicable, la taxe de séjour et l'assurance

Frais de dossier : 0€

Dépôt de garantie : 250€

Frais de ménage : 60€/75€/95€

Modes de paiement acceptés : chèque, carte bancaire, virement bancaire, espèce, chèques vacances

Heure d'arrivée : Emplacements 14h30/Mobil-home 16h

Heure de départ : Emplacements 12h00/Mobil-home 10h

Animaux : Animaux acceptés, tenue en laisse obligatoire. Un supplément est demandé.

Politique de modification ou d'annulation de séjour : (si différente des CGV)

En cas d'annulation de notre part, les sommes versées vous seront intégralement restituées dès que possible.

Assurance annulation : <https://www.campez-couvert.com/>





Terms & Conditions

EN – UK



Flower Campings General Terms and Conditions

The purpose of these General Terms and Conditions is to define the rights and obligations of the parties in connection with the rental of camping pitches and/or rental accommodation at the campsites in the Flower network.

By reserving a pitch and/or accommodation at a campsite in the Flower network, you acknowledge that you have read and accepted these General Terms and Conditions.

When confirming your reservation, you also acknowledge having read and accepted the Special Conditions specific to each campsite.

1/ Services - Prices

We offer the rental of bare pitches and accommodation.

➤ Bare pitch

This is a bare pitch for your tent, caravan or motorhome.

The price of your stay is calculated from a fixed price that necessarily includes the rental of the pitch, the capacity for 2 people to stay there, the possibility to pitch 1 tent with 1 vehicle, OR 1 caravan with an additional vehicle OR 1 motorhome; and access to reception facilities, entertainment and sanitary facilities, and, depending on the package chosen, a connection to the electricity network, or other options. Use of electrical plugs and connections is governed by the campsite's rules and regulations.

When placing the order, you must select one of the following packages:

Forfait Nature: Emplacement classique (électricité en supplément) **Voiture/van-de5.5m**

Forfait Camping-car : Emplacement moitié herbes moitié béton

Forfait Confort: Emplacement classique (électricité en supplément) **Voiture/van- de 5.5m**

Forfait Privilège : Grand emplacement avec eau potable (électricité en supplément)

Voiture/Van - de 5.5m - Interdit aux caravanes.

Forfait Confort + Évacuation: Grand emplacement avec eau potable, évacuation des eaux usées (électricité en supplément).

Forfait Premium : Emplacement classique, électricité, chalet en bois bénéficiant d'un frigo et d'une table/chaises...

Additional costs (additional people, extra vehicles, pets, etc.) are not included in the above-mentioned packages and will be added to the total.

➤ Rental accommodation

Our prices include the rental of accommodation according to the number of guests (depending on the capacity of the accommodation), water, gas and electricity charges (excluding recharging the battery of an electric or hybrid vehicle), vehicle parking, access to reception facilities, entertainment and sanitary facilities.

A security deposit, the amount and terms of payment of which will be defined in the Special Conditions, will be requested from you following your reservation OR upon your arrival and will be returned to you at the end of your stay and, at the latest, within a week from the date of your departure by post. However, we reserve the right to keep part or all of the deposit in the event of damage to the accommodation and/or its contents and/or equipment on the campsite.

➤ Standard conditions

The prices indicated are expressed in € and include VAT but exclude tourist tax.

Whatever the formula adopted (bare pitch or rental accommodation), additional costs will be charged for extra people, additional vehicles, additional tents, animals, visitors, etc.

Our prices are also subject to change depending on current economic and commercial conditions. The final contractual price, payable by you, is the amount shown on your booking confirmation.

Flower Campings applies dynamic pricing. As a result, prices are subject to change at any time.

“Partner” benefits and promotions cannot be applied to a reservation that has been confirmed, whether it has already been paid for in whole or in part; they are in no way retroactive.

It is, therefore, possible that customers may have paid different prices for the same stay. Customers who have paid the highest price, under no circumstances, will not be entitled to a refund of the difference between the price they paid and the promotional price.

Tourist tax, collected on behalf of the municipalities, is not included in the price. The amount is charged per person per night and varies depending on the destination. Depending on the municipality, it may be collected on site.

An eco-contribution fee, not included in the price, for preservation of the environment and sorting of waste may also be charged by the campsites and the terms will be specified in the Special Conditions.

2/ Booking conditions

➤ Booking methods

You can make a reservation at www.flowercampings.com, by telephone or directly on the specific campsite's website.

All reservation requests must be accompanied by the following:

- payment of a deposit of 30% of the total cost of your stay, including VAT. This includes the price of the services reserved and, if applicable, tourist tax. However, the campsite may apply a different amount, which will be specified in the Special Conditions,
- payment of administration fees, the amount of which will be specified in the Special Conditions of each campsite,
- the payment of cancellation insurance, if this option is chosen.

The reservation made has no contractual value until the receipt of a written reservation confirmation by email, which summarises all the information relating to your stay.

The balance of the price of the stay, including the price of the services reserved and VAT and, if applicable, tourist tax, is to be paid no later than 30 days before the start of the stay. In the event that the balance is not paid within the aforementioned period, the stay is considered cancelled, and our cancellation conditions described below apply.

Any reservation made less than 30 days before the arrival date must be paid in full at the time of booking. If there are exceptional conditions in place, you will be informed of these.

➤ No right of withdrawal

According to Article L. 221-28 12° of the Consumer Code, the right of withdrawal does not apply to accommodation, transport, catering and leisure services, which must be provided on a determined date or within a determined period.

➤ Maximum capacity

For security and insurance reasons, the number of occupants cannot exceed the capacity provided for by the type of accommodation or reserved pitch, including newborns. Upon your arrival, if we notice that the maximum capacity of the accommodation or the reserved pitch has been exceeded, we reserve the right to refuse you access to the accommodation or the reserved pitch without offering a refund.

➤ Clients - Minors

Minor children remain under the full responsibility of their parents and/or accompanying guardians for the duration of their stay. Flower campsites will only be able to book a stay for a minor if the child is under the responsibility of an accompanying adult or their legal representative.

3/ Methods of payment

➤ Accepted methods of payment

You can pay for your reservation or your stay in euros via the payment methods specified in the Special Conditions of each campsite. However, by way of derogation, reservations made less than 30 days before the start date of the stay must be paid for by credit card only.

➤ Clients without a reservation

For stays on pitches without reservation (*passage*), you must, on arrival, pay the price of at least the first night. You are also responsible for informing reception of the desired or extended length of stay. The balance is to be paid no later than the day before departure; therefore, you must take into account the opening hours of the reception.

No refunds will be offered in the event of early departure on your part.

4/ The stay

➤ Delivery of keys

The arrival and departure times are specified in the Special Conditions of each campsite.

Your request for a specific location within the campsite can only be satisfied if the reception at the campsite deems it possible on your arrival.

Any dissatisfaction concerning the state of cleanliness and/or the general condition of the rental must be notified in writing no later than 24 hours after arrival in order to allow time for it to be remedied.

No complaint will be accepted if more than 24 hours have passed after the day of arrival.

Your accommodation must be restored to its original state when you leave; in particular, you are responsible for the cleaning. Failing this, the campsite reserves the right to charge the cleaning costs to your security deposit, pursuant to Article 1 of these Conditions and the Special Conditions.

➤ Late arrival and early departure

In the event of late arrival or early departure, in relation to the dates and times mentioned on your booking confirmation, the price of the entire stay will remain unaltered. You will not be

able to claim any refund for the part of the stay not taken.

➤ Animals

Pets are accepted in certain sites, subject to a fee to be paid on arrival, if applicable. You are advised to contact the concerned establishment directly to ensure that pets are accepted there, as well as to learn the conditions of their presence if it is not mentioned in the Special Conditions. Their presence can, in no way, cause an inconvenience to the other guests (noise, hygiene, smell, etc.), and they are strictly forbidden in the vicinity of swimming pools. Dangerous or aggressive animals (categories 1 and 2), as well as "exotic pets", are not accepted. We thank you for bringing the animal's up-to-date health records and proof of vaccinations.

➤ Rules of procedure

Throughout your stay, you must respect the internal rules of the campsite, a copy of which is displayed at the reception of each campsite. We are able to send you a copy by email on request.

➤ Unavailability of certain services

The services and facilities we offer (swimming pool, restaurant, activities, entertainment, etc.) may not be available all year round, particularly for reasons of weather or in the event of force majeure, or may not operate throughout all seasons of the year. Therefore, they may be temporarily unavailable during all or part of your stay. The campsite will make its best efforts to inform you of any work or arrangements undertaken during your stay.

➤ Termination of the rental contract in the event of a fault on the client's part

The reservation contract will be terminated automatically in the event of one or more of the following events:

- In the event of repeated non-compliance, that is to say, continued non-compliance after a formal notice sent by email to you and/or your companions of our rules of procedure.

In this case, you must leave your accommodation or pitch within 24 hours of the termination of your contract, which will be notified to you by email. There will be no refund of the price.

- In the event of a no-show at the campsite within 24 hours of the start of your stay and without proof and/or news of your arrival.

We will make your accommodation available to other clients at the end of the aforementioned 24-hour period if we have not been able to reach you at the contact details provided when booking your stay.

We will retain, when applicable, all the sums that you have paid to us; no refund will be made.

5/ Modification of stay

Unless there is a specific provision outlined in the Special Conditions of each campsite, the following provisions are applicable in the event of a modification of stay:

You can request to change the dates and/or conditions (type of accommodation) of your stay at our campsite, provided that your request reaches us by email at least 21 days before the initial date of arrival.

However, you must book a new stay at our campsite during the same season as that during which the initial stay was planned, according to availability and current rates. Your initial stay cannot be changed more than once. If you cannot honour the stay substituted for the initial stay, it will be considered cancelled; the sums paid will not be refunded to you.

If the price of the substituted stay is higher than that of the initial stay, you will have to pay the difference. Failing this, the substituted stay is considered cancelled, and our cancellation conditions described below will apply. If the price of the substituted stay is lower than the price of the initial stay, we will retain the price difference as compensation for the damage resulting from the modification of the stay.

6/ Cancellation of stay

Unless a specific provision is outlined in the Special Conditions of each campsite, the following provisions are applicable in the event of cancellation.

➤ Cancellation by the client

Any cancellation must be notified to us by any written means through a reliable medium (by email, registered mail with acknowledgement of receipt, etc.).

- If your email/letter is presented more than 30 days before your arrival, the amount of the deposit paid, the administration fees paid, and, if applicable, the sums paid under the cancellation insurance remain acquired by the campsite.
- If your letter is presented between the 30th and 15th day prior to your arrival, the amount of the deposit and administration fees paid, and, if applicable, the sums paid for cancellation insurance at the time of booking will be retained by the campsite; the balance of the price of the stay will be credited towards your next stay at the campsite, which must be reserved within one year from the date of the stay. If you have reserved your stay less than 30 days before the date of your arrival, and your letter of cancellation is presented 15 days or more before this date, the sums corresponding to the amount of the deposit, the administration fees, and the cancellation insurance premium, if any, referred to in article 2 of these General Terms and Conditions will be retained by the campsite; the excess will be credited to a future stay at the campsite, which must be booked during the same season as the cancelled stay or during the following season.
- If your letter is presented less than 15 days before the date of your arrival, all sums paid to the campsite will be forfeited.

To obtain any compensation, we advise you to take out cancellation or interruption of stay insurance at the time of booking.

Notwithstanding the preceding conditions,

- if your cancellation is due to the fact that you live in an area where a containment measure prohibiting people residing there from moving around to prevent the spread of Covid-19 is in force on the date your stay starts, the amount of the deposit paid, the administration fees paid, and, if applicable, the sums paid for cancellation

insurance remain with the campsite; the remainder will be credited towards your next stay at the campsite, which must be reserved within one year of the date of your stay. This applies even if your cancellation letter is sent to us less than 15 days before the start date of your stay;

- If we are forced to cancel a reservation that we have confirmed, we will notify you by email as soon as possible; the sums paid will be reimbursed in full within a period specified in the Special Conditions for each campsite.

➤ Cancellation by the campsite

If we are forced to cancel a reservation that we have confirmed to you, we will notify you by email as soon as possible; the sums paid will be fully refunded to you within a period specified in the Special Conditions of each campsite.

➤ Insurance cancellation

Our prices do not include travel insurance. This remains optional and may be offered to you in the Special Conditions.

7/ Complaints and disputes

Any complaints related to a stay must be made in writing and sent to us by registered mail with acknowledgement of receipt within 20 days of the end of the stay.

In the event of a dispute, and in the absence of an amicable solution being found within the month following receipt of the aforementioned letter of complaint, you have the legal right to a consumer mediator free of charge, provided that you contact him/her within one year of sending your letter of complaint.

By default, we offer you the use of the following consumer mediator:

- Mediator organisation: CM2C
- Address of the mediator: 14 Rue Saint-Jean 75017 Paris
- Mediator's website: <https://www.cm2c.net/>
- Email address: cm2c@cm2c.net

8/ Personal data

The processing of personal data that we use for the purposes of the reservation is governed by the Flower Personal Data Protection Charter, available on our website.

We remind you that you have a specific right to object to telephone solicitation by registering on the Bloctel list (<https://www.bloctel.gouv.fr/>).



Allgemeine



Geschäftsbedingungen

Der Zweck dieser AGB besteht darin, die Rechte und Pflichten der Parteien im Zusammenhang mit der Vermietung von Stellplätzen und/oder Mietunterkünften innerhalb der Campingplätze des Flower-Netzwerks festzulegen.

Durch Buchung eines Stellplatzes und/oder einer Unterkunft auf einem Campingplatz des Flower-Netzwerks bestätigen Sie, dass Sie diese AGB zur Kenntnis genommen und akzeptiert haben.

Mit der Bestätigung Ihrer Bestellung erklären Sie gleichzeitig, dass Sie die für jeden Campingplatz spezifischen Sonderbedingungen gelesen haben und damit einverstanden sind.

1. Dienstleistungen – Preise

Wir vermieten Stellplätze und Unterkünfte.

➤ Stellplatz

Es handelt sich um einen leeren Stellplatz für Ihr Zelt, Ihren Wohnwagen oder Ihr Wohnmobil. Der Preis für Ihren Aufenthalt errechnet sich aus einem Festpreis, der auf jeden Fall die Stellplatzmiete, die Möglichkeit für 2 Personen, dort zu übernachten, den Aufbau von 1 Zelt mit 1 Fahrzeug ODER von 1 Wohnwagen mit 1 Extra-Fahrzeug ODER von 1 Wohnmobil sowie Zugang zu Betreuungseinrichtungen, Unterhaltungs- und Sanitäreinrichtungen und, je nach gewähltem Paket, Anschluss an das Stromnetz oder auch andere Optionen umfasst. Die Nutzung von Stromanschlüssen und -verbindungen ist durch die Campingplatzordnung geregelt.

Bei der Bestellung ist eines der folgenden Pakete auszuwählen:

Forfait Nature: Emplacement classique (électricité en supplément) **Voiture/van-de5.5m**

Forfait Camping-car : Emplacement moitié herbes moitié béton

Forfait Confort: Emplacement classique (électricité en supplément) **Voiture/van- de 5.5m**

Forfait Privilège : Grand emplacement avec eau potable (électricité en supplément)

Voiture/Van - de 5.5m - Interdit aux caravanes.

Forfait Confort + Évacuation: Grand emplacement avec eau potable, évacuation des eaux usées (électricité en supplément).

Forfait Premium : Emplacement classique, électricité, chalet en bois bénéficiant d'un frigo et d'une table/chaises...

Zusätzliche Kosten (zusätzliche Person, zusätzliches Fahrzeug, Haustiere etc.) sind in den oben genannten Paketen nicht enthalten und kommen zu diesen noch hinzu.

➤ Mietunterkunft

Unsere Preise beinhalten die Anmietung einer Unterkunft entsprechend der Anzahl der Personen (abhängig von der Kapazität der Unterkunft), Wasser-, Gas- und Stromkosten (ohne Aufladen der Motorbatterien von Elektro- oder Hybridfahrzeugen), das Parken eines Fahrzeugs, Zugang zu Betreuungs-, Unterhaltungs- und Sanitäreinrichtungen.

Eine Kautions, deren Höhe und Zahlungsbedingungen in den Sonderbedingungen festgelegt sind, wird von Ihnen nach Ihrer Buchung ODER bei Ihrer Ankunft verlangt und Ihnen am Ende

Ihres Aufenthalts oder spätestens auf dem Postweg innerhalb einer Woche nach Ihrer Abreise. Wir behalten uns jedoch das Recht vor, im Falle einer Verschlechterung der Unterkunft und/oder ihrer Einrichtung und/oder der Campingplatzausstattung einen Teil davon oder den kompletten Betrag einzubehalten.

Wir behalten uns außerdem das Recht vor, die Reinigungskosten in Abzug zu bringen, falls die Reinigung bei Abreise nicht erfolgt sind. Die Höhe dieser Kosten ist in den Sonderbedingungen jedes Campingplatzes angegeben.

➤ Gemeinsame Bestimmungen

Die angegebenen Preise verstehen sich in Euro inkl. MwSt. und enthalten nicht die Kurtaxe. Unabhängig vom gewählten Angebot (Stellplatz oder Mietunterkunft) werden zusätzliche Kosten für weitere Personen, weitere Fahrzeuge, weitere Zelte, Tiere, Besucher usw. berechnet.

Davon abgesehen können sich unsere Preise je nach Wirtschafts- und Marktlage ändern. Der von Ihnen zu zahlende Vertragspreis ist auf der Buchungsbestätigung angegeben.

Bei Flower Campings sind die Preise dynamisch. Diese können also sowohl steigen als auch fallen.

„Partner“-Vorteile und -Aktionen können nicht auf eine bereits bestätigte Buchung angewendet werden, unabhängig davon, ob diese bereits ganz oder teilweise bezahlt wurde; sie gelten auf keinen Fall rückwirkend.

Daher ist es möglich, dass Kunden für denselben Aufenthalt unterschiedliche Preise bezahlt haben. Kunden, die den höchsten Preis bezahlt haben, haben auf keinen Fall Anspruch auf Rückerstattung der Differenz zwischen dem von ihnen gezahlten Preis und dem Aktionspreis.

Die Kurtaxe wird im Auftrag der Gemeinden erhoben und ist nicht im Preis inbegriffen. Der Betrag wird pro Person und Nacht festgelegt und kann je nach Reiseziel variieren. Je nach Gemeinde kann die Kurtaxe auch vor Ort erhoben werden.

Zusätzlich kann eine Umweltgebühr für Umweltschutz und Mülltrennung anfallen, die ebenfalls nicht im Preis enthalten ist. Die genauen Bedingungen entnehmen Sie bitte den speziellen Vertragskonditionen.

2. Buchungsbedingungen

➤ Buchungsmöglichkeiten

Sie können eine Reservierung auf der Website www.flowercampings.com, telefonisch oder direkt auf der Website des Campingplatzes vornehmen.

Bei allen Buchungsanfragen müssen folgende Zahlungen geleistet werden:

- eine Anzahlung von 30 % auf die Kosten inkl. MwSt. des Aufenthalts, einschließlich des Bruttopreises der reservierten Dienstleistungen und gegebenenfalls der Kurtaxe; der Campingplatz kann jedoch einen anderen Betrag erheben, der in den Sonderbestimmungen angegeben ist,
- Zahlung der Buchungsgebühren, deren Höhe in den Sonderbedingungen jedes Campingplatzes angegeben ist, sowie
- die Zahlung der Reiserücktrittsversicherung im Falle eines Abschlusses derselben.

Die vorgenommene Reservierung kommt erst dann einem Vertrag gleich, wenn Sie eine schriftliche Reservierungsbestätigung per E-Mail erhalten, in der alle Informationen zu Ihrem Aufenthalt zusammengefasst sind.

Der Restbetrag des Aufenthaltspreises, einschließlich des Preises der gebuchten Leistungen inklusive Steuern und gegebenenfalls der Kurtaxe, ist spätestens 30 Tage vor Beginn des Aufenthalts zu bezahlen. Wird der Restbetrag nicht innerhalb der genannten Frist bezahlt, gilt der Aufenthalt als storniert und es gelten unsere unten aufgeführten Stornierungsbedingungen.

Alle weniger als 30 Tage vor dem Ankunftsdatum erfolgten Reservierungen müssen bei der Buchung vollständig bezahlt werden, es sei denn, es gelten günstigere Konditionen, über die Sie gegebenenfalls informiert werden.

➤ Kein Widerrufsrecht

Gemäß Artikel L. 221-28 12° des französischen Verbraucherschutzgesetzes gilt das Widerrufsrecht nicht für Beherbergungs-, Transport-, Verpflegungs- und Freizeitdienstleistungen, die zu einem bestimmten Datum oder in einem bestimmten Zeitraum erbracht werden müssen.

➤ Maximalkapazität

Aus Sicherheits- und Versicherungsgründen darf die Anzahl der Personen, einschließlich Säuglingen, die in der Unterkunftsart oder auf dem Stellplatz vorgesehene Kapazität nicht überschreiten. Wenn wir bei Ihrer Ankunft feststellen, dass die maximale Kapazität der reservierten Unterkunft oder des reservierten Stellplatzes überschritten wurde, behalten wir uns das Recht vor, Ihnen den Zugang zur Unterkunft oder zum Stellplatz zu verweigern, ohne dass wir Ihnen den Aufenthaltspreis erstatten.

➤ Minderjährige Kunden

Minderjährige unterliegen für die gesamte Dauer ihres Aufenthalts der alleinigen Verantwortung ihrer Eltern und/oder ihrer Begleitperson. Ein Aufenthalt für minderjährige Kinder kann bei Flower Campings nur dann gebucht werden, wenn sie in der Verantwortung einer volljährigen Begleitperson oder ihres gesetzlichen Vertreters stehen.

3. Zahlungsarten

➤ Unterstützte Zahlungsarten

Sie können Ihre Reservierung oder Ihren Aufenthalt in Euro über die in den Sonderbedingungen des jeweiligen Campingplatzes angegebenen Zahlungsmethoden begleichen. Abweichend hiervon gilt jedoch, dass Reservierungen, die weniger als 30 Tage vor Beginn des Aufenthalts erfolgen, ausschließlich per Kreditkarte bezahlt werden können.

➤ Laufkundschaft

Bei Aufenthalten auf Stellplätzen ohne Reservierung (Laufkundschaft) müssen Sie bei der Ankunft mindestens die erste Nacht bezahlen. Es obliegt außerdem Ihrer Verantwortung, die Rezeption über die gewünschte oder verlängerte Aufenthaltsdauer zu informieren. Der Restbetrag ist spätestens am Tag vor der Abreise zu begleichen; beachten Sie daher die Öffnungszeiten der Rezeption.

Im Falle einer vorzeitigen Abreise Ihrerseits erfolgt keine Rückerstattung.

4. Aufenthalt

➤ Schlüsselübergabe

Die Anreise- und Abreisezeiten sind in den Sonderbedingungen des jeweiligen Campingplatzes angegeben.

Ihre Wünsche an einen bestimmten Stellplatz oder einen bestimmten Unterkunftsort auf dem Campingplatz können nur entsprechend unseren Unterbringungsmöglichkeiten bei Ihrer Ankunft erfüllt werden.

Eventuelle Unzufriedenheit mit dem Sauberkeitszustand und/oder dem allgemeinen Zustand des Mietobjekts müssen spätestens 24 Stunden nach Anreise schriftlich mitgeteilt werden, damit Abhilfe geschaffen werden kann.

Nach mehr als 24 Stunden nach Anreise ist keine Reklamation mehr zulässig.

Ihre Unterkunft muss bei Ihrer Abreise wieder in den ursprünglichen Zustand versetzt werden; insbesondere muss die Reinigung durch Sie selbst durchgeführt worden sein. Andernfalls behält sich der Campingplatz das Recht vor, die Reinigungskosten gemäß Artikel 1 dieser Bedingungen und den Sonderbedingungen von Ihrer Kautionszahlung abzuziehen.

➤ Verspätete Ankunft und vorzeitige Abreise

Im Falle einer im Vergleich zu den in Ihrer Buchungsbestätigung genannten Daten und Zeiten verspäteten Ankunft oder vorzeitigen Abreise bleibt der gesamte Aufenthalt geschuldet. Für den nicht in Anspruch genommenen Teil des Aufenthalts besteht kein Anspruch auf Rückerstattung.

➤ Tiere

Haustiere sind auf bestimmten Campingplätzen gestattet und unterliegen gegebenenfalls einer Gebühr, die bei der Ankunft zu entrichten ist. Es wird empfohlen, sich direkt an den betreffenden Campingplatz zu wenden, um sich über die Aufnahme von Haustieren und die Bedingungen für deren Anwesenheit zu informieren, sofern dies nicht in den Sonderbedingungen festgelegt ist. Die Anwesenheit von Haustieren darf in keiner Weise zu einer Belästigung der Nachbarn führen (Lärm, Hygiene, Geruch etc.); in der Nähe von Swimmingpools sind Haustiere strengstens verboten. Gefährliche oder aggressive Tiere (Kategorien 1 und 2) sowie „neue Haustiere“ sind nicht gestattet. Bitte bringen Sie die aktuelle Gesundheitsakte des Tieres und den Impfnachweis mit.

➤ Campingplatzordnung

Während Ihres gesamten Aufenthalts müssen Sie die Campingplatzordnung einhalten. Diese hängt an der Rezeption jedes Campingplatzes aus. Auf Wunsch senden wir Ihnen gerne ein Exemplar per E-Mail zu.

➤ Nichtverfügbarkeit bestimmter Dienstleistungen

Die von uns angebotenen Dienstleistungen und Einrichtungen (Swimmingpool, Gaststätte, Aktivitäten, Unterhaltung usw.) sind – insbesondere aus witterungsbedingten Gründen oder im Falle höherer Gewalt – möglicherweise nicht das ganze Jahr über benutzbar. Daher kann

es sein, dass diese während Ihres gesamten Aufenthalts oder eines Teils Ihres Aufenthalts vorübergehend nicht verfügbar sind. Der Campingplatz wird sein Bestes tun, Sie über die während Ihres Aufenthalts durchgeführten Arbeiten und Vorkehrungen zu informieren.

➤ Rücktritt von der Buchung durch Ihr Verschulden

Der Buchungsvertrag wird automatisch gekündigt, wenn eines der folgenden Ereignisse eintritt:

- bei wiederholter Regelmissachtung durch Sie und/oder Ihre Begleitpersonen, d. h. bei erneuter Feststellung eines Regelverstoßes nach einer formellen Mahnung per E-Mail, die Sie zur Einhaltung der Campingplatzordnung auffordert

In diesem Fall müssen Sie Ihre Unterkunft oder Ihren Stellplatz innerhalb von 24 Stunden nach Vertragsbeendigung verlassen, was Ihnen per E-Mail mitgeteilt wird. Es erfolgt keinerlei Rückerstattung des Preises durch uns.

- wenn Sie nicht innerhalb von 24 Stunden ab Beginn Ihres gebuchten Aufenthalts und ohne Angabe von Gründen und/oder Nachricht über Ihre Ankunft.

Wir werden Ihre Unterkunft nach Ablauf der oben genannten 24-Stunden-Frist anderweitig vergeben, wenn wir Sie unter den bei der Buchung Ihres Aufenthalts angegebenen Kontaktdaten nicht erreichen konnten.

Unter Umständen behalten wir alle Beträge ein, die Sie an uns gezahlt haben; es erfolgt keinerlei Rückerstattung.

5. Änderung der Buchung

Sofern in den Sonderbedingungen des jeweiligen Campingplatzes keine besonderen Bestimmungen festgelegt sind, gelten im Falle einer Änderung des Aufenthalts die folgenden Bestimmungen:

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

Je nach Verfügbarkeit und aktuellen Tarifen müssen Sie jedoch einen neuen Aufenthalt auf unserem Campingplatz buchen, und zwar in der gleichen Saison, in der der ursprüngliche Aufenthalt geplant war. Ihr ursprünglicher Aufenthalt kann maximal ein Mal geändert werden. Sollten Sie den Ersatzaufenthalt für den ursprünglichen Aufenthalt nicht wahrnehmen können, gilt die Buchung als storniert; die gezahlten Beträge werden Ihnen nicht zurückerstattet.

Ist der Preis des Ersatzaufenthalts höher als der des ursprünglichen Aufenthalts, müssen Sie uns die Differenz erstatten. Andernfalls gilt der Ersatzaufenthalt als storniert und es gelten unsere unten aufgeführten Stornierungsbedingungen. Ist der Preis des Ersatzaufenthalts niedriger als der Preis des ursprünglichen Aufenthalts, behalten wir die Preisdifferenz als Schadenersatz für die Buchungsänderung.

6. Stornierung der Buchung

Sofern in den Sonderbedingungen des jeweiligen Campingplatzes keine speziellen Bestimmungen festgelegt sind, gelten im Falle einer Stornierung die folgenden Bestimmungen.

➤ Stornierung durch Sie

Jede Stornierung muss uns schriftlich auf einem dauerhaften Datenträger (per E-Mail, Einschreiben mit Empfangsbestätigung etc.) mitgeteilt werden.

- Wenn Ihre E-Mail / Ihr Brief mehr als 30 Tage vor dem Ankunftsdatum eintrifft, verbleiben die geleistete Anzahlung, die gezahlten Buchungsgebühren und die gegebenenfalls für die Rücktrittsversicherung gezahlten Beträge beim Campingplatz.
- Wenn uns Ihr Schreiben zwischen dem 30. und 15. Tag vor Ihrer Ankunft erreicht, verbleiben die Anzahlung und die gezahlten Buchungsgebühren sowie gegebenenfalls gezahlte Beträge für die Reiserücktrittsversicherung beim Campingplatz. Der Restbetrag des Aufenthaltspreises wird Ihnen für einen zukünftigen Aufenthalt auf dem Campingplatz gutgeschrieben, wobei dieser Aufenthalt innerhalb eines Jahres ab dem Datum des ursprünglichen Aufenthalts gebucht werden muss. Sollten Sie Ihren Aufenthalt weniger als 30 Tage vor Ihrem Anreisedatum gebucht haben und Ihr Stornierungsschreiben geht mindestens 15 Tage vor diesem Datum bei uns ein, werden die Kosten der Anzahlung, der Buchungsgebühren und der im Zusammenhang mit einer eventuell abgeschlossenen Stornoversicherung gemäß Artikel 2 dieser AGB vom Campingplatz einbehalten; der Restbetrag wird auf einen künftigen Aufenthalt auf dem Campingplatz angerechnet, der in der gleichen Saison wie der stornierte Aufenthalt oder in der darauffolgenden Saison gebucht werden muss.
- Wenn Ihr Schreiben weniger als 15 Tage vor Ihrer Ankunft bei uns eintrifft, bleiben dem Campingplatz alle gezahlten Beträge erhalten.

Um eine etwaige Entschädigung zu erhalten, empfehlen wir Ihnen, bei der Buchung eine Reiserücktritts- oder -abbruchversicherung abzuschließen.

Ungeachtet des Vorstehenden gilt:

- Wenn Ihre Stornierung darauf zurückzuführen ist, dass Sie in einem Gebiet wohnen, in dem zum Zeitpunkt des Beginns Ihres Aufenthalts ein Lockdown in Kraft ist, der es den dort ansässigen Personen verbietet, sich fortzubewegen, um die Ausbreitung von Covid-19 zu verhindern, verbleiben die geleistete Anzahlung, die gezahlten Buchungsgebühren und die im Rahmen der Reiserücktrittsversicherung gegebenenfalls gezahlten Beträge beim Campingplatz; über den Mehrbetrag erhalten Sie eine Gutschrift für einen künftigen Aufenthalt auf dem Campingplatz, der innerhalb eines Jahres ab dem Datum des ursprünglich gebuchten Aufenthalts gebucht werden muss. Dies gilt auch dann, wenn Ihr Stornierungsschreiben weniger als 15 Tage vor Beginn Ihres Aufenthalts bei uns eingeht.
- Wenn Ihre Stornierung auf einen Fall höherer Gewalt zurückzuführen ist, d. h. auf ein unvorhersehbares, unabwendbares (unüberwindbares) und äußeres Ereignis (außerhalb Ihrer Kontrolle), werden Ihnen alle von Ihnen gezahlten Beträge zurückerstattet.

➤ Stornierung durch den Campingplatz

Sollten wir gezwungen sein, eine von uns bestätigte Reservierung zu stornieren, werden wir Sie unverzüglich per E-Mail darüber informieren. Die gezahlten Beträge werden Ihnen

innerhalb der in den Sonderbedingungen des jeweiligen Campingplatzes festgelegten Frist vollständig zurückerstattet.

➤ Reiserücktrittsversicherung

Unsere Preise beinhalten keine Reiseversicherung. Diese bleibt optional und kann Ihnen in den Sonderbedingungen angeboten werden.

7. Beschwerden/Rechtsstreitigkeiten

Eventuelle Beschwerden im Zusammenhang mit einem Aufenthalt müssen schriftlich erfolgen und innerhalb von 20 Tagen nach Aufenthaltsende per Einschreiben mit Empfangsbestätigung an uns gesendet werden.

Im Streitfall und falls innerhalb eines Monats nach Erhalt des oben genannten Beschwerdeschreibens keine gütliche Lösung gefunden wird, können Sie sich kostenlos an eine Verbraucherschlichtungsstelle wenden, sofern Sie mit dieser innerhalb eines Jahres nach der Absendung Ihres Beschwerdebriefes Kontakt aufnehmen.

Wir können Ihnen folgende Verbraucherschlichtungsstelle anbieten:

- Name der Schlichtungsstelle: CM2C
- Adresse der Schlichtungsstelle: 14 Rue Saint Jean, 75017 Paris
- Website der Schlichtungsstelle: <https://www.cm2c.net/>
- Kontakt zur Schlichtungsstelle: cm2c@cm2c.net

8. Personenbezogene Daten

Die Verarbeitung personenbezogener Daten, die wir zum Zwecke der Reservierung erheben, unterliegt der Datenschutzverordnung von Flower. Diese ist auf unserer Website zu finden.

Wir weisen Sie darauf hin, dass Sie das Recht haben, der telefonischen Werbung zu widersprechen, indem Sie sich auf der Bloctel-Liste eintragen (<https://www.bloctel.gouv.fr/>).



Algemene verkoopvoorwaarden

Algemene verkoopvoorwaarden Flower Campings



Algemene Voorwaarden Flower Campings

Het doel van deze Algemene Voorwaarden is het vastleggen van de rechten en plichten van de verschillende partijen in verband met de verhuur van kampeerplaatsen en/of huuraccommodaties binnen de campings van het Flower Campings-netwerk.

Door een staanplaats en/of accommodatie op een van onze campings te reserveren, erkent u deze Algemene Voorwaarden te hebben gelezen en geaccepteerd.

Bij het bevestigen van uw reservering, erkent u ook dat u de Bijzondere Voorwaarden die specifiek zijn voor elke camping hebt gelezen en geaccepteerd.

1/ Diensten - Tarieven

Wij bieden kale staanplaatsen en huuraccommodaties te huur aan.

➤ Kale staanplaats

Dit is een kale staanplaats voor uw tent, caravan of camper.

De kosten van uw verblijf worden berekend op basis van een pakket dat bestaat uit de huur van de staanplaats, de mogelijkheid voor 2 personen om er te verblijven, de mogelijkheid om 1 tent met 1 voertuig, OF 1 caravan met een extra voertuig OF 1 camper te plaatsen; en toegang tot de faciliteiten bij de receptie, entertainment en sanitaire voorzieningen en, afhankelijk van het gekozen pakket, een aansluiting op het elektriciteitsnet, of andere opties. Het gebruik van elektrische aansluitingen valt onder de regels en voorschriften van de camping.

Bij het maken van uw reservering moet u een van de volgende arrangementen kiezen:

Forfait Nature: Emplacement classique (électricité en supplément) **Voiture/van-de5.5m**

Forfait Camping-car : Emplacement moitié herbes moitié béton

Forfait Confort: Emplacement classique (électricité en supplément) **Voiture/van- de 5.5m**

Forfait Privilège : Grand emplacement avec eau potable (électricité en supplément)

Voiture/Van - de 5.5m - Interdit aux caravanes.

Forfait Confort + Évacuation: Grand emplacement avec eau potable, évacuation des eaux usées (électricité en supplément).

Forfait Premium : Emplacement classique, électricité, chalet en bois bénéficiant d'un frigo et d'une table/chaises...

Bijkomende kosten (extra persoon, extra voertuig, huisdieren, enzovoort) zijn niet inbegrepen in de bovengenoemde pakketten en worden hieraan toegevoegd.

➤ Huuraccommodatie

Onze prijzen zijn inclusief de huur van de accommodatie op basis van het aantal personen (afhankelijk van de capaciteit van de accommodatie), de kosten voor water, gas en elektriciteit (exclusief het opladen van de accu van een elektrisch of hybride voertuig), een parkeerplaats voor één voertuig, de gebruikmaking van de faciliteiten bij de receptie, het aangeboden entertainment en de sanitaire voorzieningen.

Een borgsom, waarvan het bedrag en de betalingsvoorwaarden worden gedefinieerd in de Bijzondere Voorwaarden en die zal worden gevraagd na uw reservering OF bij aankomst, zal aan u worden terugbetaald aan het einde van uw verblijf en uiterlijk binnen één week per post vanaf de datum van uw vertrek. Wij behouden ons echter het recht voor om de borgsom geheel of gedeeltelijk in te houden in geval van schade aan de accommodatie en/of de inboedel en/of de voorzieningen op de camping.

Tevens behouden we ons ook het recht voor om schoonmaakkosten in te houden als de eindschoonmaak niet is uitgevoerd bij vertrek. Het bedrag van deze kosten wordt vermeld in de Bijzondere Voorwaarden voor elke camping.

➤ Algemene bepalingen

De aangegeven prijzen zijn uitgedrukt in euro inclusief btw en exclusief toeristenbelasting. Ongeacht de gekozen formule (kale staanplaats of huuraccommodatie), worden er extra kosten in rekening gebracht voor extra personen, extra voertuigen, extra tenten, dieren, bezoekers, enzovoort.

Onze prijzen kunnen veranderen afhankelijk van de economische en commerciële omstandigheden. De door u verschuldigde contractuele prijs is de prijs die vermeld staat op de bevestiging van uw reservering.

Flower Campings hanteert dynamische prijzen. Hierdoor kunnen de prijzen stijgen of dalen. Voordelen en promoties van "partners" kunnen niet worden toegepast op een reeds bevestigde reservering, ongeacht of deze al geheel of gedeeltelijk is betaald; zij kunnen in geen geval met terugwerkende kracht worden toegepast.

Het is daarom mogelijk dat klanten verschillende prijzen hebben betaald voor dezelfde vakantie. Klanten die de hoogste prijs hebben betaald, hebben in geen geval recht op terugbetaling van het verschil tussen de prijs die ze hebben betaald en de actieprijs.

De toeristenbelasting, die namens de gemeenten wordt geïnd, is niet in de tarieven inbegrepen. Het bedrag wordt bepaald per persoon per nacht en verschilt per bestemming. Afhankelijk van de gemeente kan deze vergoeding ter plekke worden geïnd.

Campings kunnen ook vragen om een eco-participatie voor milieubescherming en afvalscheiding (niet inbegrepen in de tarieven). De voorwaarden staan dan gespecificeerd in de Bijzondere Voorwaarden.

2/ Reserveringsvoorwaarden

➤ Boekingsprocedure

U kunt reserveren op de website www.flowercampings.com, telefonisch of rechtstreeks op de website van de camping.

Alle reserveringsaanvragen moeten vergezeld gaan van:

- de betaling van een aanbetaling van 30% van de totale verblijfskosten, tezamen met de kosten van de gereserveerde diensten, inclusief btw en, indien van toepassing, ook inclusief toeristenbelasting. De camping kan echter een ander bedrag hanteren, dat in de Bijzondere Voorwaarden wordt vermeld,
- de betaling van de reserveringskosten, waarvan het bedrag wordt gespecificeerd in de Bijzondere Voorwaarden voor elke camping,
- een annuleringsverzekering, indien afgesloten.

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

Het bedrag van de verblijfskosten, tezamen met de kosten van de gereserveerde diensten, inclusief btw, en indien van toepassing, de toeristenbelasting, moet uiterlijk 30 dagen voor aanvang van het verblijf worden betaald. Als het restbedrag niet binnen de genoemde termijn is betaald, wordt het verblijf als geannuleerd beschouwd en zijn onze annuleringsvoorwaarden zoals hieronder beschreven van toepassing.

Alle reserveringen die minder dan 30 dagen voor de aankomstdatum worden gemaakt, moeten op het moment van de reservering volledig worden betaald, tenzij er eventueel melding wordt gemaakt van gunstigere voorwaarden.

➤ Geen herroepingsrecht

Volgens artikel L. 221-28 12° van de Franse consumentenwet is het herroepingsrecht niet van toepassing op het aanbod van accommodatie, vervoer, catering- en recreatie die op een specifieke datum of periode moet worden afgenomen.

➤ Maximale capaciteit

Om veiligheids- en verzekeringsredenen mag het aantal inzittende personen niet groter zijn dan de capaciteit die wordt geboden door het type accommodatie of gereserveerde staanplaats, inclusief pasgeborenen. Als we bij aankomst constateren dat de maximale capaciteit van de accommodatie of de gereserveerde staanplaats wordt overschreden, behouden we ons het recht voor om u de toegang tot de accommodatie of de gereserveerde staanplaats te weigeren, zonder terugbetaling van de verblijfskosten door ons.

➤ Minderjarige campinggasten

Minderjarige kinderen vallen gedurende hun verblijf onder de volledige verantwoordelijkheid van hun ouders en/of begeleiders. Flower Campings kunnen alleen een verblijf voor minderjarigen boeken als ze onder de verantwoordelijkheid vallen van een begeleidende volwassene of hun wettelijke vertegenwoordiger.

3 / Betalingsvoorwaarden

➤ Geaccepteerde betalingswijzen

U kunt uw boeking of verblijf betalen in euro via de betalingsmethoden die zijn gespecificeerd in de Bijzondere Voorwaarden van elke camping. In afwijking hiervan mogen reserveringen die minder dan 30 dagen voor de startdatum van het verblijf zijn gemaakt, alleen met een creditcard worden betaald.

➤ Campinggasten op doorreis

Als u zonder reservering op een staanplaats verblijft (op doorreis), moet u bij aankomst minimaal de eerste nacht betalen. U bent ook verantwoordelijk voor het doorgeven van de gewenste of verlengde verblijfsduur aan de receptie. Het restbedrag moet uiterlijk de dag voor vertrek worden betaald; u moet dus rekening houden met de openingstijden van de receptie. Bij vroegtijdig vertrek uit u wordt geen restitutie verleend.

4/ Verblijf

➤ Overhandiging van de sleutels

De aankomst- en vertrektijden staan vermeld in de Bijzondere Voorwaarden van elke camping.

Aan uw wensen voor een bepaalde staanplaats of accommodatie op de camping kan alleen worden voldaan als wij u bij aankomst persoonlijk kunnen ontvangen.

Eventuele ontevredenheid over de staat van netheid en/of de algemene staat van de accommodatie moet uiterlijk 24 uur na aankomst schriftelijk worden gemeld, zodat wij in staat zijn de situatie te verhelpen.

Geen enkele klacht zal meer dan 24 uur na de dag van aankomst worden geaccepteerd.

Uw accommodatie wordt geacht in dezelfde staat te worden achtergelaten als toen u het betrof; in het bijzonder is het uw verantwoordelijkheid het gehuurde schoongemaakt achter te laten bij vertrek. Als dit niet het geval is, behoudt de camping zich het recht voor om de schoonmaakkosten in mindering te brengen op uw borg in toepassing van artikel 1 van deze Algemene Voorwaarden en conform de Bijzondere Voorwaarden.

➤ Verlate aankomst en vervroegd vertrek

In geval van verlate aankomst of vervroegd vertrek ten opzichte van de data en tijden die op uw reserveringsbevestiging vermeld staan, bent u het volledige bedrag van uw verblijf verschuldigd. U kunt geen aanspraak maken op restitutie voor het niet genoten deel van het verblijf.

➤ Huisdieren

In sommige etablissementen zijn huisdieren toegestaan tegen betaling bij aankomst. Wij raden u aan rechtstreeks contact op te nemen met het betreffende etablissement om er zeker van te zijn dat huisdieren worden geaccepteerd en om na te gaan wat de voorwaarden voor toelating zijn als dit niet wordt vermeld in de Bijzondere Voorwaarden. In geen geval mag hun aanwezigheid overlast veroorzaken voor de burens (lawaai, hygiëne, geur, enzovoort) en ze zijn ten strengste verboden in de buurt van zwembaden. Gevaarlijke of agressieve dieren (categorie 1 en 2) en "nieuwe huisdieren" worden niet toegelaten. Wij vragen u vriendelijk een bijgewerkt gezondheidsboekje en een bewijs van inenting(en) mee te brengen.

➤ Huisregels

Tijdens uw verblijf dient u zich te houden aan het campingreglement, waarvan een exemplaar bij de receptie van elke camping hangt. Op uw verzoek doen wij u graag een exemplaar per e-mail toekomen.

➤ Het niet beschikbaar zijn van bepaalde diensten

Het is mogelijk dat bepaalde diensten en voorzieningen die wij aanbieden (zwembad, restaurant, activiteiten, animatie, enzovoort) niet het hele jaar door beschikbaar zijn, met name vanwege de weersomstandigheden of in geval van overmacht, of omdat ze niet het hele jaar door in werking of van kracht zijn. Ze kunnen dus tijdelijk niet beschikbaar zijn tijdens uw verblijf of een deel ervan. De camping zal zijn best doen om u op de hoogte te stellen van eventuele werkzaamheden die tijdens uw verblijf worden uitgevoerd of van eventuele regelingen die worden getroffen.

➤ Beëindiging van het boekingscontract in geval van schuld van uw kant

Het boekingscontract wordt automatisch beëindigd in het geval van een van de volgende gebeurtenissen:

- In het geval van herhaaldelijke niet-naleving van onze huisregels, dat wil zeggen dat er opnieuw een overtreding van het campingreglement is geconstateerd door u en/of uw reisgenoten, nadat er eerder een formele kennisgeving aan u per e-mail is toegestuurd.

In dit geval moet u uw accommodatie of kampeerplaats verlaten binnen 24 uur na de beëindiging van uw contract, die u per e-mail zal worden meegedeeld. Er vindt geen restitutie plaats,

- Als u niet binnen 24 uur na aanvang van uw verblijf op de camping verschijnt en omtrent uw aankomst geen bewijs overlegt en/of geen bericht geeft.

Wij zullen over uw accommodatie beschikken na de bovengenoemde periode van 24 uur als we niet in staat zijn geweest om contact met u op te nemen via de contactgegevens die u hebt opgegeven bij het boeken van uw vakantieverblijf.

Indien van toepassing behouden wij alle door u betaalde bedragen; er vindt geen restitutie plaats.

5/ Wijziging van het verblijf

Tenzij anders vermeld in de Bijzondere Voorwaarden van elke camping, zijn de volgende bepalingen van toepassing in geval van wijziging van uw verblijf.

U kunt een verzoek indienen om de data en/of het type accommodatie van uw verblijf op onze camping te wijzigen, mits uw verzoek ten minste 21 dagen voor de oorspronkelijke aankomstdatum per e-mail door ons is ontvangen.

U dient dan wel een nieuw verblijf op onze camping te boeken in hetzelfde seizoen als waarin het oorspronkelijke verblijf gepland was, onder voorbehoud van beschikbaarheid en geldende prijzen. Uw oorspronkelijke verblijf kan niet meer dan één keer worden gewijzigd. Als u het vervangende verblijf niet kunt betrekken, wordt dit als geannuleerd beschouwd en worden de betaalde bedragen niet terugbetaald.

Als de kosten van het vervangende verblijf hoger zijn dan die van het oorspronkelijke verblijf, moet u het verschil betalen. Als u dit niet doet, wordt het vervangende verblijf als geannuleerd beschouwd en zijn onze annuleringsvoorwaarden hieronder van toepassing. Als de kosten van de vervangende vakantie lager zijn dan de kosten van de oorspronkelijke vakantie, behouden we het verschil in kosten als compensatie voor het geleden verlies als gevolg van de wijziging van de vakantie.

6/ Annulering van het verblijf

Tenzij anders vermeld in de Bijzondere Voorwaarden van elke camping, zijn de volgende bepalingen van toepassing in geval van annulering.

> Annulering door u

Elke annulering moet schriftelijk aan ons worden meegedeeld via een geldig medium (per e-mail, aangetekende post met ontvangstbevestiging, enzovoort)

- Als uw e-mail of aangetekende brief meer dan 30 dagen voor aankomst wordt aangeboden, worden de aanbetaling, de betaalde reserveringskosten en, indien van toepassing, de betaalde bedragen voor de annuleringsverzekering door de camping ingehouden.

- Als uw brief tussen de 30e en 15e dag voor uw aankomst wordt ingediend, worden het voorschot, de op het moment van de reservering betaalde reserveringskosten en, indien van toepassing, de op het moment van de reservering betaalde annuleringsverzekering door de camping ingehouden; het restant van de kosten van uw verblijf wordt verrekend met uw volgende verblijf op de camping, dat binnen één jaar na de datum van uw verblijf moet worden geboekt. Als 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 voor een eventueel afgesloten annuleringsverzekering, zoals bedoeld in artikel 2 van deze Algemene Voorwaarden, door de camping ingehouden; voor het resterende bedrag wordt een tegoedbon uitgeschreven 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.
- Als uw brief minder dan 15 dagen voor de aankomstdatum wordt ingediend, zijn alle reeds aan de camping betaalde kosten aan de camping voorbehouden.

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

Niettegenstaande het bovenstaande,

- als uw annulering te wijten is aan het feit dat u in een gebied woont waar op de begindatum van uw verblijf een inperkingsmaatregel van kracht is die de bewoners verbiedt zich te verplaatsen om de verspreiding van COVID-19 te voorkomen, blijven het bedrag van de betaalde aanbetaling, de betaalde reserveringskosten en, indien van toepassing, de betaalde bedragen voor de annuleringsverzekering aan de camping voorbehouden; het restant zal worden verrekend met uw volgende verblijf op de camping, dat binnen één jaar na de datum van uw verblijf moet worden geboekt. Dit geldt ook als uw annuleringsbrief ons minder dan 15 dagen voor aanvang van uw verblijf wordt toegestuurd;
- als uw annulering het gevolg is van overmacht, dat wil zeggen een onvoorzienbare, onontkoombare (onoverkomelijke) en externe gebeurtenis (buiten uw macht), worden alle door u betaalde bedragen terugbetaald.

➤ Annulering door de camping

Als wij genoodzaakt zijn een aan u bevestigde reservering te annuleren, stellen wij u daarvan zo snel mogelijk per e-mail op de hoogte; de betaalde bedragen worden volledig terugbetaald binnen een termijn die in de Bijzondere Voorwaarden voor elke camping wordt vermeld.

➤ Annuleringsverzekering

Onze prijzen zijn exclusief reisverzekering. Deze is optioneel en kan worden aangeboden in de Bijzondere Voorwaarden.

7/ Klachten - Geschillen

Elke klacht met betrekking tot een verblijf moet schriftelijk worden ingediend en per aangetekende brief met ontvangstbewijs naar ons worden verzonden binnen 20 dagen na het einde van het verblijf.

In geval van een geschil en als er geen minnelijke schikking wordt getroffen binnen één maand na ontvangst van de bovenvermelde klachtbrief, kunt u gratis een beroep doen op een consumentenombudsman, op voorwaarde dat u de zaak aan hem voorlegt binnen één jaar na verzending van uw klachtbrief.

Wij raden u aan contact op te nemen met de volgende consumentenombudsman:

- Organisatie van de bemiddelaar: CM2C
- Adres van de bemiddelaar: 14 rue saint jean 75017 Parijs
- Website van de ombudsman: <https://www.cm2c.net/>
- Contactgegevens voor de ombudsman: cm2c@cm2c.net

8/ Persoonlijke gegevens

De verwerking van persoonlijke gegevens die we gebruiken voor boekingsdoeleinden is onderworpen aan het Handvest voor de bescherming van persoonlijke gegevens van Flower, dat beschikbaar is op onze website.

Wij wijzen u erop dat u het recht hebt om bezwaar te maken tegen telefonische verkoop via de Franse Bloctel-lijst (<https://www.bloctel.gouv.fr/>).