

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE



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

En réservant dans notre camping, vous reconnaissiez 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 séjournier, celle d'y installer 1 tente, 1 caravane ou 1 camping-car, 1 véhicule en plus de la tente ou de la caravane et l'accès aux infrastructures d'accueil, aux animations et sanitaires, un branchement au réseau électrique. Au moment de la passation de la commande, vous devez sélectionner l'un des forfaits suivants :

- FORFAIT NATURE : Forfait 2 personnes / 1 véhicule / 1 tente, caravane ou camping-car. Sans électricité.
- FORFAIT CONFORT : Forfait Nature avec électricité 16 Ampères.
- FORFAIT CONFORT ESPACE : Forfait Confort plus spacieux.
- FORFAIT PRIVILÈGE : Forfait Confort Espace avec vue sur le lac.
- FORFAIT FREECAMP : Forfait confort incluant un emplacement équipé d'une cuisine, d'un sanitaire et d'une douche privés.

Les frais annexes (pers supp, animal...) 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 (sauf en période hivernale), le stationnement d'un

seul véhicule, l'accès aux infrastructures d'accueil, aux animations et sanitaires. Un dépôt de garantie de 280€ vous sera demandé à votre arrivée, lequel vous sera restitué en fin de séjour et au plus tard sous huitaine par courrier à compter de votre départ. Nous réservons toutefois le droit d'en conserver une partie ou la totalité en cas de détérioration de l'hébergement et/ou de son contenu et/ou de matériel sur le camping.

Nous nous réservons aussi le droit d'en déduire la somme de 80€ au titre des frais de ménage si celui-ci n'a pas été effectué correctement lors du départ.

> DISPOSITIONS COMMUNES

Les prix indiqués sont exprimés en € TTC et ne comprennent pas la taxe de séjour équivalente à 0.65€/jour pour les personnes de plus de 18 ans.

Quelle que soit la formule adoptée (emplacement nu ou hébergement locatif), des frais supplémentaires seront facturés pour les personnes supplémentaires et les animaux et toutes autres options.

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. Les avantages « partenaires » et les promotions ne peuvent être appliquées 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 élevé ne pourront en aucun cas bénéficier d'un remboursement de la différence entre le prix qu'ils ont payé et le prix promotionnel.

2/ CONDITIONS DE RÉSERVATION

> DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Nos campings proposent des séjours à vocation familiale et les hébergements sont conçus à cet effet. En réservant un séjour dans notre camping, vous vous engagez à user paisiblement des hébergements, des emplacements et installations, sans nuisance pour les autres clients ou le personnel. Pour des raisons de sécurité, les réservations pour des week end d'intégration ou de groupe (plus de 12 personnes) ne sont pas autorisées, sauf accord exprès, préalable et écrit du camping. La réservation d'un emplacement ou d'un hébergement est faite à titre strictement personnel: elle ne peut être ni sous-louée ni cédée sans le consentement préalable et exprès du camping.

> MODALITÉS DE RÉSERVATION

Vous pouvez effectuer une réservation sur notre site www.chausseliere.com, le site www.flowercampings.com ou par téléphone.

Toute demande de réservation doit être accompagnée :

- Du règlement d'un acompte de 30 % sur les frais TTC de séjour, incluant le prix TTC des prestations réservées et la taxe de séjour,
- Et la cotisation pour l'assurance annulation (si souscrite).

Les réservations faites via le site Flower Campings ou celui du camping constituent des demandes de réservation. Après votre demande, vous recevez un premier e-mail de Secureholiday confirmant sa bonne réception et sa mise en validation. Le camping se réserve le droit d'accepter ou de refuser la demande selon ses disponibilités. Un second e-mail de Secureholiday vous confirmera l'acceptation ou le refus. Durant ce délai, les prix et disponibilités affichés ne sont pas garantis. En cas d'indisponibilité, une contre-proposition pourra vous être envoyée, annulant automatiquement la demande initiale. Pour toute information complémentaire, nous vous invitons à prendre contact directement avec le camping. La réservation n'a de valeur contractuelle qu'après réception d'un courriel de confirmation de réservation récapitulant votre séjour.

Le solde du prix du séjour est à régler au plus tard 30 jours avant l'arrivée pour les hébergements locatifs et à l'arrivée pour les emplacements nus. À défaut de paiement dans les délais, le séjour est considéré comme annulé et les conditions d'annulation décrites ci-après s'appliquent. Toute réservation faite à moins de 30 jours de l'arrivée doit être payée intégralement lors de la réservation sauf conditions plus favorables dont vous seriez le cas échéant informé. Dans ce cas, le paiement doit avoir été effectivement reçu et confirmé par le camping avant la date d'arrivée. A défaut, la réservation sera considérée comme annulée.

> POSE D'UNE OPTION

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

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

- La durée de validité d'une option est fixée à 7 jours calendaires
- À l'expiration de ce délai, l'option est réputée caduque de plein droit, sans notification préalable, et le séjour correspondant pourra être remis à la vente par le camping sans préavis ni relance.
- Les options ne sont recevables que si la réservation est effectuée au moins 40 jours avant la date d'arrivée.
- Aucune option n'est acceptée pour des séjours prévus en juillet et août lorsque ceux-ci concernent ces périodes.

> 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 ou 8 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 du séjour de notre part.

> CLIENTÈLE - MINEURS

Les enfants mineurs restent sous l'entièbre responsabilité de leurs parents et/ou accompagnant pendant toute la durée de leur séjour. Nous ne pourrons 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 ACCEPTÉ

Vous pouvez payer votre réservation ou votre séjour via les modes de paiement suivants : chèque bancaire ; chèques vacances ; espèces et carte bancaire. 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 (et uniquement en basse saison), vous devez, à votre arrivée, payer obligatoirement à tout le moins la première nuit. Vous êtes chargés d'indiquer à la réception la durée de séjour souhaitée ou prolongée. Le solde est à régler au plus tard la veille du départ ; vous devez à ce titre tenir compte des horaires d'ouverture de la réception. En cas de paiement par avance et de départ anticipé, aucun remboursement ne sera effectué.

4/ SÉJOUR

> REMISE DES CLÉS ET ÉTAT DES LIEUX

Pour les emplacements nus, les arrivées se font entre 14H et 19H (20H Juillet et Août) et les départs avant 12H.

Pour les hébergements, les arrivées se font seulement à partir de 15H et jusqu'à 19H (20H Juillet et Août) et les départs pour 10H maximum.

Vos demandes pour un emplacement ou un habitat précis ne peuvent être satisfaites qu'en fonction des disponibilités à votre arrivée. Les états des lieux d'entrée se font en autonomie grâce au plan fourni. Les états des lieux de départ des hébergements locatifs et emplacements Freecamp avec sanitaires privatifs sont obligatoires et réalisés par nos équipes, avec inscription préalable à l'accueil. Toute insatisfaction concernant la propreté ou l'état général doit être signalée par écrit dans les 24 h suivant l'arrivée, ceci afin de permettre d'y remédier. Aucune réclamation ne sera acceptée passé ce délai. L'hébergement ou l'emplacement doit être rendu propre et en l'état lors de votre départ, faute de quoi des frais pourront être retenus sur le dépôt de garantie. Les horaires d'accueil sont disponibles sur le site du camping ou sur demande. Toute arrivée tardive doit être signalée, de préférence entre la réservation et la veille. Pour une arrivée le matin, il est nécessaire de réserver la nuit précédente. Tout retard sur l'horaire d'arrivée doit être signalé afin de maintenir la réservation.

> ARRIVÉE RETARDÉE ET DÉPART ANTICIPÉ

En cas d'arrivée retardée ou de départ anticipé par rapport aux dates et heures mentionnées sur votre confirmation de réservation, la totalité du séjour restera due. Vous ne pourrez prétendre à aucun remboursement pour la part du séjour non effectuée.

> ANIMAUX

Les chats ne sont pas acceptés. Les chiens, exceptés les chiens de catégorie 1 et 2, sont autorisés dans notre camping. Seuls les petits chiens de moins de 6kg sont acceptés dans les hébergements mais ne doivent pas être laissés seuls à l'intérieur. Quels qu'ils soient, nous exigeons qu'ils soient tenus en laisse dans l'enceinte du camping.

Veillez à respecter l'hygiène et l'environnement du camping. Le carnet de santé doit être présenté à votre arrivée au camping. Les vaccins antirabiques et le certificat de tatouage sont obligatoires.

> INDISPONIBILITÉ DE CERTAINS SERVICES-TRAVAUX

Les services et installations (piscine, restaurant, activités, animations, etc.) peuvent être indisponibles selon la saison, la météo, en cas de force majeure ou d'autres contraintes. Ils peuvent donc être momentanément indisponibles pendant tout ou partie de votre séjour. Le planning des animations peut aussi être modifié sans préavis si le nombre de participants est insuffisant, sans indemnité possible. Le camping s'efforcera de vous informer des travaux réalisés durant votre séjour et de limiter les nuisances, mais aucune indemnité ne pourra être réclamée pour des travaux d'entretien ou urgents. Les travaux menés par la commune ou des particuliers aux abords du camping ne relèvent pas de la responsabilité de Flower ou du camping.

> ESPACE AQUATIQUE

L'accès à l'espace aquatique est STRICTEMENT RÉSERVÉ à la clientèle du camping. Tout visiteur extérieur ne peut y avoir accès. La baignade est non surveillée, les enfants sont sous la responsabilité des parents. Les animaux sont interdits. Les shorts de bain sont interdits.

Il n'est pas autorisé de manger, boire et fumer dans l'enceinte des piscines. La douche est obligatoire.

> CIRCULATION ET STATIONNEMENT DES VÉHICULES

À l'intérieur du terrain de camping, les véhicules doivent rouler à une vitesse limitée à 10km/h. La circulation est autorisée de 8H à 23H. Un seul véhicule n'est autorisé par emplacement/location.

> VÉHICULES ÉLECTRIQUES

Les installations électriques de nos mobil-homes 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. 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. 3 prises spéciales sont installées dans le camping pour recharger les voitures électriques.

> RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Vous devrez pendant toute la durée de votre séjour respecter le règlement intérieur du camping, dont une copie est affichée à la réception. Nous pouvons vous en faire parvenir un exemplaire par courriel sur demande.

> IMAGE

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

> RÉSILIATION 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 du règlement intérieur après mise en demeure de vous mettre en conformité notifiée par tout moyen. Vous devrez alors quitter l'hébergement ou l'emplacement dans les 24 h de la résiliation de votre contrat. Il ne sera procédé à aucune restitution de prix de notre part et aucun versement d'indemnité.
- En cas de non-présentation dans les 24 h suivant le début du séjour, sans justificatif ni nouvelle de votre arrivée. Nous disposerons de votre hébergement si nous n'avons pas réussi à vous joindre aux coordonnées communiquées lors de la réservation de votre séjour. Nous conserverons le cas échéant l'ensemble des sommes que vous nous aurez versées ; aucun remboursement ne sera opéré.

5/ MODIFICATION DE SÉJOUR

Vous pouvez demander à modifier les dates et/ou modalités (type d'hébergement) de votre séjour au sein de notre camping, à condition que votre demande nous parvienne par courriel au moins 21 jours avant la date d'arrivée initiale. Vous devrez toutefois réserver un nouveau séjour au sein de notre camping au cours de la même saison que celle au cours de laquelle le séjour initial était prévu, selon les disponibilités et tarifs en vigueur. Votre séjour initial ne pourra être modifié plus d'une seule fois. Si vous ne pouvez honorer le séjour substitué au séjour initial, il sera considéré comme annulé ; les sommes versées ne vous seront pas remboursées.

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

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

6/ ANNULATION DE SÉJOUR

> ANNULATION PAR VOS SOINS

Toute annulation doit nous être notifiée par courriel ou courrier recommandée avec accusé de réception ; elle prendra effet à la date de sa première présentation par les services postaux :

- Si votre courriel/courrier est présenté plus de 30 jours avant votre arrivée, le montant de l'acompte versé et, si applicable, les sommes versées au titre de l'assurance annulation restent acquis au camping.
- Si votre courrier est présenté moins de 30 jours avant la date de votre arrivée, la totalité des sommes versées au camping lui restent acquises.

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

Par dérogation à ce qui précède, si votre annulation procède de ce que vous résidez au sein d'une zone où une mesure de confinement interdisant aux personnes qui y résident de se déplacer pour éviter la propagation du Covid 19 est en vigueur à la date du début de votre séjour, le montant de l'acompte versé, les frais de dossier versés, et, si applicable, les sommes versées au titre de l'assurance annulation restent acquis au camping ; le surplus fera l'objet d'un avoir à valoir sur un prochain séjour au sein du camping, qui devra être réservé au cours de la même saison que le séjour annulé ou au cours de la saison suivante. Ce, même si votre courrier d'annulation nous est présenté moins de 15 jours avant le date du début de votre séjour. Si votre annulation résulte d'un cas 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.

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

> ANNULATION PAR LE CAMPING

Si nous sommes 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.

7/ RÉCLAMATIONS - LITIGES

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

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

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

CM2C Centre de la médiation de la consommation de conciliateurs de justice - 14 rue Saint-Jean - 75017 PARIS
cm2c@cm2c.net - www.cm2c.net

8/ DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

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