



# 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 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 :

Forfait de nature: Un emplacement pour 2 personnes, un camping-car ou une voiture avec une tente ou une caravane et l'accès aux infrastructures du camping.

Forfait confort: Forfait nature + électricité

Forfait randonneur : Un emplacement pour 1 personne, une tente, un véhicule deux roues.

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

Un dépôt de garantie de 20€ vous sera demandé à votre arrivée pour la mise à disposition d'un badge d'accès au camping.

#### ➤ Hébergement locatif

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

Un dépôt de garantie de 150€ ou 250€ (selon le type de locatif) vous sera demandé à la suite de votre réservation ou à votre arrivée. Lequel vous sera restitué en fin de séjour ou sera annulé sous huitaine 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.

Les locatifs doivent être restitués tout au moins dans l'état où vous l'avez trouvé à votre arrivée. Nous nous réservons le droit de déduire du dépôt de garantie la somme de 50€ au titre des frais de ménage si celui-ci n'a pas été correctement effectué lors du départ. La même somme sera retenue s'il est constaté qu'un occupant a fumé dans un locatif.

#### ➤ Dispositions communes

Les prix indiqués sont exprimés 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 véhicules supplémentaires, les tentes supplémentaires, les animaux, les visiteurs...

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.

## **2/ Conditions de réservation**

### **> Modalités de réservation**

Vous pouvez effectuer une réservation sur notre site [www.campinglesganges.fr](http://www.campinglesganges.fr) ou par téléphone.

Toute demande de réservation ne sera définitive qu'après la validation par la direction et devra être accompagnée :

- du règlement d'un acompte de 15 % des frais de séjour, incluant le prix TTC des prestations réservées, et, si applicable, la taxe de séjour,
- 0€ de frais de dossier
- et la cotisation pour l'assurance annulation (si souscrite).

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

Le solde du prix du séjour, en ce compris le prix des prestations réservées TTC et, si applicable, la taxe de séjour, est à régler au plus tard 21 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 21 jours avant la date d'arrivée doit être payée intégralement lors de la réservation, exclusivement par carte ou virement bancaire, sauf conditions plus favorables dont vous seriez le cas échéant informé.

### **> 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.

### **> Clientèle - Mineurs**

Pour des raisons de sécurité, les mineurs non accompagnés de leurs parents ou de leurs grands-parents pendant toute la durée de leur séjour ne sont acceptés que s'ils sont munis d'une pièce d'identité et accompagnés, tout au moins au moment de leur arrivée, d'un majeur désigné responsable. Une autorisation parentale écrite, accompagnée d'une copie de la pièce d'identité des parents est requise.

## **3/ Modalités de paiement**

### **> Mode de paiements acceptés**

Vous pouvez payer votre réservation et le solde de votre séjour via les modes de paiement suivants : chèques bancaire et postal français, chèques ANCV, espèces, carte bancaire, virement bancaire

Toutefois, par dérogation, les réservations effectuées moins de 21 jours avant la date de début du séjour doivent être réglées par carte ou virement 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/ Séjour

➤ Les emplacements nus sont loués de 14h à 12h le lendemain. Toute arrivée anticipée ou départ tardif feront l'objet d'un supplément.

➤ Remise des clés des locatifs

Les arrivées se font à partir de 16h et les départs avant 10 heures, sauf souscription d'une option d'arrivée anticipée ou de départ tardif. Les horaires seront alors précisés dans le courrier de confirmation de la réservation.

Toute arrivée en dehors des horaires d'ouverture de l'accueil devra être annoncée à l'avance. Dans ce cas le solde du séjour et le dépôt de garantie devront être versés avant la date d'arrivée.

Vos souhaits pour un emplacement ou un habitat précis sur le camping ne seront satisfaits seulement si nos possibilités d'accueil le permettent à votre arrivée.

Votre hébergement devra être remis en l'état lors de votre départ le ménage devra notamment y avoir été fait par vos soins.

Il est formellement interdit de fumer dans les locatifs.

Pendant votre séjour, la direction se réserve le droit d'intervenir à tout moment et pour toute raison dans les locatifs, en présence ou non de ses occupants.

➤ 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, excepté les chiens de catégorie 1 et 2, sont autorisés dans notre camping. Le carnet de santé doit être présenté à votre arrivée au camping. Les vaccins antirabiques et le certificat de tatouage sont obligatoires.

Nous exigeons que les chiens soient tenus en laisse dans l'enceinte du camping. Ils ne doivent jamais être laissés seuls. Leur présence est interdite à proximité des jeux pour enfants et dans l'enceinte de la piscine. Veillez à respecter l'hygiène du camping en ramassant

systématiquement les excréments de votre animal. Un forfait de 20€ sera appliqué si nous devons l'effectuer à votre place.

➤ Visiteurs

L'accueil de visiteurs ne peut avoir lieu qu'après autorisation de la direction du camping et paiement de la redevance affichée au tarif. Le visiteur sera sous l'entière responsabilité du campeur accueillant. Il devra stationner son véhicule en dehors du camping. Tout visiteur non déclaré sera immédiatement exclu du camping, tout comme le client qui accueillerait un visiteur non déclaré pour la seconde fois.

➤ 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.

Un forfait de 100€ vous facturé ou sera retenu sur votre dépôt de garantie en cas de nuisance sonore de votre part nécessitant l'intervention de la direction après un premier avertissement.

➤ 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 vous accompagnant sont susceptibles d'apparaître. En régularisant votre réservation, vous êtes présumés nous autoriser à utiliser les photos et/ou sur lesquelles vous et les personnes vous accompagnant apparaîtriez aux fins susvisées. Tout refus spécifique devra nous être notifié verbalement ou par courriel.

➤ 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 de votre en cas de faute de votre part

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

- En cas de non-respect réitéré (après une première mise en demeure) de notre règlement intérieur, de votre part ou des participants à votre séjour

Dans ce cas, vous devrez quitter votre hébergement ou votre emplacement dans les 2 heures de la résolution de votre contrat, qui vous sera notifiée par la direction. Il ne sera procédé à aucune restitution de prix de votre 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. 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 21 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.

## **6/ Annulation de séjour**

### ➤ Annulation par vos soins

Toute annulation doit nous être notifiée par courriel ou courrier recommandé avec avis 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, les frais de dossier versés, et, si applicable, les sommes versées au titre de l'assurance annulation restent acquis au camping.
- Si votre courriel/courrier est présenté entre le 30ème et le 15ème jour précédant votre arrivée, le montant de l'acompte et les frais de dossier versés et, si applicable, les sommes versées au titre de l'assurance annulation restent acquis au camping ; le solde du prix du séjour fera l'objet d'un avoir à valoir sur un prochain séjour au sein du camping, qui devra être réservé 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 restent acquises au camping ou bien le solde du séjour non encore acquitté reste est dû au camping.

**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, l'intégralité des sommes versées 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.

### ➤ 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](http://www.medicys.fr),
- Contact du médiateur : [contact@medicys.fr](mailto: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 ([www.campinglesgranges.fr](http://www.campinglesgranges.fr)) ou le site [www.flowercampings.com](http://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'avons 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](mailto: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/>).





# Conditions Générales de Vente

## EN



### Flower Campings Terms & Conditions of Business

These Terms and Conditions of Business set out the rights and obligations of the parties to rental agreements for touring pitches and/or rental accommodation at our campsites.

By booking a pitch and/or rental accommodation at our campsite you are acknowledging that you have read and agreed to these Terms and Conditions of Business.

## **1/ Services – Rates**

Our business is the offering of touring pitches and rental accommodation for rent.

### ➤ Touring pitches

A touring pitch is a camping pitch designed to take a tent, caravan or motorhome.

The price of your stay is calculated on the basis of our standard package, which includes rental of the pitch, the right to pitch a tent, caravan or motorhome on it, the right for two people to camp on it, one vehicle in addition to your tent or caravan, access to our leisure and toilet/washing facilities.

Nature package: a two-person pitch with a motorhome or a car with a tent or caravan

Comfort package: Nature package + electrical hook-up

Charges for additional extras (additional person, additional vehicle, pets, etc.) are not included in the packages listed above and will be added to them where appropriate.

### ➤ Rental accommodation

Our prices include the rental cost depending on the number of people (as per capacity of unit), the cost of water, gas and electricity, parking, access to our leisure and toilet/washing facilities.

Once you have made your booking or on arrival you will be asked to pay a breakages deposit of EUR **(150€ or 250€)**, which will be refunded to you at the end of your stay or by post within no more than eight days after your departure. However, we reserve the right to retain all or part of the breakages deposit in the event of damage to or undue wear and tear on the accommodation and/or its contents and/or campsite equipment.

Rental properties must be returned at least in the condition in which you found them on arrival. We reserve the right to deduct from the deposit the sum of 50€ for cleaning costs if this has not been properly carried out on departure. The same amount will be withheld if it is found that an occupant has smoked in a rental property.

### ➤ General provisions

All prices quoted include VAT but exclude French tourist tax (taxe de séjour).

Whichever option you chose (touring pitch or rental accommodation), additional charges will be made for additional vehicles and tents and for pets, visitors, etc..

Please note that despite our best efforts the content of brochures and websites may include printing errors and omissions and that our prices are subject to change in line with economic and business conditions. The contract price payable by you is the price indicated in your booking confirmation.

## **2/ Terms of booking**

➤ Booking

You can make a booking on our website at [www.campinglesgranges.fr](http://www.campinglesgranges.fr) or on the Flower website at [www.flowercampings.com](http://www.flowercampings.com) or by telephone.

At the time of booking, you will be required to:

- pay a deposit of 15% of the cost of your stay including the cost (incl. VAT) of any services you have pre-booked and French tourist tax where applicable,
- an admin fee of 0 EUR (free)
- your holiday cancellation insurance premium (if you have chosen this option).

Your booking is not contractually valid until you have received a written booking confirmation by email recapping the details of your stay.

The balance of the cost of your stay, including the cost (incl. VAT) of any services you have pre-booked and French tourist tax where applicable, must be paid no later than 21 days before the start of your stay. If the balance is not paid within this period, the stay will be deemed to have been cancelled and our cancellation conditions as set out below will apply.

All bookings made less than 21 days before your arrival date must be paid for in full at the time of booking unless more favourable terms are available. You will be informed of any such terms at the time of booking.

➤ Cooling-off period

The cooling-off period stipulated in section L. 221-28 12° of the French Consumer Code (Code de la Consommation) does not apply to the provision of accommodation, transport, hospitality and leisure services supplied on a fixed date or at fixed intervals.

➤ Under 18s

In the interests of safety, children under the age of 18 must be accompanied by their parents or grand-parents for the entire length of their stay unless you have requested and we have authorised an exception to this rule by email prior to your arrival.

### **3/ Terms of payment**

➤ Accepted payment methods

You can pay for your reservation and the balance of your stay using the following methods of payment: French bank and postal cheques, ANCV cheques, cash, credit card, bank transfer.

Notwithstanding the above, bookings made less than 30 days before your scheduled arrival date must be paid for by bank debit or credit card.

➤ Passing trade

Customers renting a touring pitch without booking will be required to pay for at least the first night of their stay on arrival. You will also be asked to inform reception of how long you wish to stay. You will then be required to pay the balance of the cost of your stay during reception

opening times no later than the day before your departure. If you pay in advance but subsequently decide to leave before the end of the period for which you have paid no refund will be made.

#### **4/ Your stay**

- Handover of keys

##### **between 4pm and 7pm**

Please note that if you have expressed a preference for a particular pitch or rental unit we will do our best to accommodate your wishes but cannot guarantee to satisfy them.

You are expected to leave your pitch or rental unit in the condition in which you found it. In particular, you are required to carry out the necessary cleaning before your departure.

- Late arrival/early departure

If you arrive later or depart earlier than the dates indicated in your booking confirmation, you will nevertheless be charged the full price of your stay. No refunds will be made for nights on which your pitch/rental unit is booked but not occupied.

- Pets

With the exception of the breeds listed in French dangerous dogs categories 1 and 2, we accept both cats and dogs at our campsite. Dogs must be kept on a leash on campsite premises and you must clean up after your animal. You will be asked to produce your animal's pet passport on arrival at the campsite. It must provide evidence that your pet's rabies vaccination is up to date and that the animal has been microchipped or tattooed.

- Campsite rules

You will be expected to abide by our Campsite Rules throughout your stay. You will find a copy of these rules posted at reception.

- Image rights

During your stay, you may find that we are taking photographs and/or videos at the campsite. These photographs and videos, which may feature you or other members of your party, may be used in our activities or for publicity purposes. When you complete your booking, we will assume that you are giving us your consent to use any such photographs or videos on which you may appear for the purposes stated above. We will also assume that you are giving this consent on behalf of the other members of your party. Any specific refusal of consent must be notified to us by email or registered letter with acknowledgement of receipt.

- Non-availability of services

You may find that one or more of the services we offer (swimming pool, restaurant, activities, entertainment, etc.) are temporarily unavailable for all or part of your stay. We accept no liability for such non-availability and will not refund any or all of the cost of your stay on such grounds.

➤ Termination of booking due to unreasonable conduct on your part

The booking contract will be terminated by operation of law in the following cases:

- In the event of repeated non-compliance (after an initial formal notice) with our rules of procedure, on your part or on the part of the participants in your stay. In such a case, you must leave your rental unit or pitch within **2** hours of the termination of your contract. The notice will be notified to you by the management. No refund will be made.
- If you fail to arrive at the campsite within 24 hours after your scheduled arrival time without explaining why and/or informing us of your presumed arrival time. At the end of this 24-hour period, we are free to relet your rental unit or pitch. Where appropriate, we will retain any monies you have paid to us. No refund will be made.

## **5/ Changes to your stay**

You may ask to change the dates and/or the terms (type of accommodation) of your stay at our campsite as long as your request reaches us by email at least 21 days before your scheduled arrival date.

However, this is on condition that you book another stay at our campsite in the same season as your initial booking subject to availability and the rates applicable at the time. You may only make changes to your initial stay once. If you are unable to take advantage of the booking made to replace your initially scheduled stay, it will be deemed to have been cancelled and no refund will be made.

If the cost of the replacement booking is higher than that of your initially scheduled stay, you must pay us the difference no later than 21 days before your new arrival date. If you fail to do so, the replacement booking will be deemed to have been cancelled and our cancellation conditions as set out below will apply. If the cost of the replacement booking is lower than that of your initially scheduled stay, we will retain this difference as compensation for the prejudice suffered as a result of the changes.

## **6/ Cancellation**

➤ Cancellation by you

You must notify us of any cancellation by email or registered letter with acknowledgement of receipt. This notice will take effect on the date of its first presentation by the postal service.

- If your email/letter is presented more than 30 days before your scheduled arrival date, any deposit, admin charge and, where applicable, cancellation insurance premium that you have paid will be retained by the campsite.
- If your email/letter is presented between the 30th and the 15th day before your scheduled arrival date, any deposit, admin charge and, where applicable, cancellation insurance premium that you paid at the time of booking will be retained by the campsite. You will be issued with a credit note to the value of the balance of the cost of your stay, which you will be able to use in respect of a future stay at the campsite provided that it is booked in the same season as the cancelled stay was booked or the following season
- If your letter is presented less than 15 days before the date of your arrival, the totality of the sums paid remain due to the campsite or the balance of the stay not yet paid remains due to the campsite.

**If you wish to be covered in the event of cancellation, we recommend that you take out holiday cancellation/interruption insurance at the time of booking.**

Notwithstanding the above, if you cancel your stay because you live in an area in which lockdown rules forbidding residents to leave the area in order to avoid the spread of COVID-19 are in force on your scheduled arrival date, any deposit, admin charge and, where applicable, cancellation insurance premium that you have paid will be retained by the campsite. You will be issued with a credit note to the value of any additional amount paid, which you will be able to use in respect of a future stay at the campsite provided that it is booked in the same season as the cancelled stay was booked or the following season. This applies even if your cancellation email/letter is presented less than 15 days before your scheduled arrival date.

➤ Cancellation by the campsite

If we are forced to cancel a booking that we have already confirmed, we will inform you by email as soon as possible and any sums that you have paid to us will be refunded in full.

Notwithstanding the above, if we cancel your booking because the government has ordered the closure of the campsite, notably in order to prevent the spread of COVID-19, we will retain any sums you have paid us and issue you with a credit note, which you will be able to use in respect of a future stay at the campsite provided that it is booked in the same season as the cancelled stay was booked or the following season.

## **7/ Complaints – Disputes**

Any complaint you may have in relation to your stay should be set out in writing and sent to us by registered letter with acknowledgement of receipt within 20 days of the end of your stay.

In case of dispute and where no amical settlement has been reached one month after receipt of the letter of complaint specified above, you may take your case to a consumer ombudsman service. You must do this within one year from the date on which you sent your letter of complaint.

If you have no particular preference, you may take your case to the following ombudsman service:

- Ombudsman: MEDICYS
- Location: Toulouse
- Website: [www.medicys.fr](http://www.medicys.fr),
- Email address: [contact@medicys.fr](mailto:contact@medicys.fr)

## **8/ Personal data**

We may collect and process personal data about you may when we take your booking and during your stay.

If you make your booking on our website or the Flower Campings site at [www.flowercampings.com](http://www.flowercampings.com), any data collected prior to or during your booking will be processed

in accordance with the privacy policy and/or the terms and conditions of business that you will be asked to agree to before your booking is confirmed.

The following personal data may be collected when you make a telephone booking or during your stay:

- the first and surname of the person making the booking,
- the telephone number from which the booking is made,
- the email address of the person making the booking,
- the date of birth of the person making the booking and the other members of his/her party.

This data will be collected and processed on the basis of:

- your consent,
- the need to allow the performance of a booking contract between us.

Access to the data will be restricted to us and to Flower SAS (a limited liability company incorporated in France with capital of EUR 92,500, company registration: RCS Toulouse 492 355 508, registered address: Les Espaces de Balma 4-5, 16 avenue Charles de Gaulle, 31130 BALMA).

The data collected will be processed for the following purposes:

- to allow the performance of a booking contract between us,
- to manage any complaints you may make,
- to keep our customer records,
- to allow us and/or Flower Campings to carry out sales prospecting,
- to manage our accounts.

Any other data collected will be kept for five years from the end of your stay except where a dispute remains unsettled at the end of this period, in which case the data will be kept until such time as the dispute is settled.

Please note that in accordance with French data protection law (Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978), all data subjects hold the following rights in respect of their data: right of access, right to rectification, right to erasure (right to be forgotten), right to object, right to restriction of processing and right to data portability. In addition, all data subjects may give instructions as to the storage, erasure and communication of their personal data after their death. All data subjects have the right to object to the processing of their personal data on grounds relating to their personal circumstances.

To exercise any of these rights, please send a registered letter with acknowledgement of receipt to this address: Flower Campings, Les Espaces de Balma 4-5, 16 avenue Charles de Gaulle, 31130 BALMA, France, or email: [contact@flowercampings.com](mailto:contact@flowercampings.com).

Any person who is victim of an infringement of one of the rights set out above may file a complaint with the French data protection authority (Commission nationale de l'informatique et des libertés, CNIL) at this address: <https://www.cnil.fr/>.

