

CONTRAT DE RÉSERVATION / BOOKING AGREEMENT / HUURCONTRACT

• **MES COORDONNÉES / MES COORDONNÉES / MES COORDONNÉES**

Nom / Surname / Naam : Prénom / Firstname / Voornaam :
Date de naissance / Date of birth / Geboortedatum : Identifiant carte Flower / Flower card id. / Flower kaart id. :
Adresse / Adress / Adres :
Code Postal / Post code / Postcode : Ville / Town/city / Plaats : Pays / Country / Land :
Tél. / Tel. / Tel. : Email / Email / E-mail :

• **ACCOMPAGNÉ(E) DE / PARTY MEMBER(S) / MEDEREIZIGER**

Nom / Surname / Naam	Prénom / Firstname / Voornaam	Date de naissance / Date of birth/ Geboortedatum
1.
2.
3.
4.
5.
6.

• **MA RÉSERVATION / MY BOOKING / MIJN RESERVERING - COCHEZ LA CASE CORRESPONDANTE / TICK THE RELEVANT BOX / HET JUISTE VAKJE AANKRUISEN**

LOCATIONS / RENTAL ACCOMMODATION / IN HUURACCOMMODATIES

Arrivée le / Arriving on / Aankomst op à partir de 15h / after 3pm / vanaf 15.00 uur - Départ le / Departing on / Vertrek op de 7h à 10h / from 7 to 10am / vertrek 7.00 tot 10.00 uur

Habitation / Accommodation type / Accommodatie	Habitation / Accommodation type / Accommodatie
Freeflower 37 m ² (Sans sanitaires) / Freeflower 37 m ² (without sanitary) / Freeflower 37 m ² (zonder sanitair)	Mobil-home Confort 29 m ² / Mobile home Comfort 29m ² / Stacaravan Comfort 29m ²
Canada treck 12m ² (Sans sanitaires) / Canada treck 12m ² (without sanitary) / Canada treck 12m ² (zonder sanitair)	Mobil-home Living 27 m ² / Mobile home Living 27m ² / Stacaravan Living 27m ²
Coco Sweet 12m ² (Sans sanitaires) / Coco Sweet 12m ² (without sanitary) / Coco Sweet 12m ² (zonder sanitair)	Mobil-home Confort+ 32 m ² / Mobile home Comfort+ 32m ² / Stacaravan Comfort+ 32m ²
Flower Lodge 34 m ² / Flower Lodge 34 m ² / Flower Lodge 34 m ²	Mobil-Home Privilège (2ch) 32 m ² / Mobile home Privilege 32m ² / Stacaravan Privilege 32m ²
Mobil-home 18 m ² / Mobile home 18 m ² / Stacaravan 18 m ²	Mobil-Home Privilège (3ch) 40 m ² / Mobile home Privilege 40m ² / Stacaravan Privilege 40m ²
Mobil-Home Lodgia 24 m ² / Mobile home Lodgia 24m ² / Stacaravan Lodgia 24m ²	Mobil-Home Family 29 m ² / Mobile home Family 29 m ² / Stacaravan Family 29 m ²
	Mobil-Home Family XL 40 m ² / Mobile home Family XL 40 m ² / Stacaravan Family XL 40 m ²

OPTIONS LOCATION / RENTAL OPTIONS / EXTRA OPTIES VERHUUR

Kit bébé (5€/jour) / Baby kit hire (€5/day) / Babypakket te huur (€ 5 per dag)	Animal(aux) (2€/jour) - Race : Pets (€2/day) - Breed / Huisdieren (€ 2 per dag) - Ras
Location de paire de draps / Sheet hire / Lakenverhuur	Ménage fin de séjour : 50€ / End-of-stay cleaning : €50 / Eindschoonmaak : € 50
Kit draps et serviettes lit simple - 10€	
Kit draps et serviettes lit double - 14€	
Quantité	

EMPLACEMENT NU / CAMPING PITCHES / STAANPLAATS

Arrivée le / Arriving on / Aankomst op à partir de 14h / after 2pm / vanaf 14.00 uur - Départ le / Departing on / Vertrek op avant 12h / before midday / voor 12.00 uur

Forfaits / Options / Basisprijs	Options emplacement nu / Camping pitch options Opties staanplaatsen
Forfait NATURE / Nature Package/ Basisprijs natuurplaats	Véhicule suppl. / Additional vehicle. / Extra voertuig
Forfait CONFORT 10 ampères / Comfort option (10A) / Basisprijs comfortplaats (10A)	Animal(aux) (2€/jour) - Race : Pets (€2/day) - Breed / Huisdieren (€ 2 per dag) - Ras
	Location réfrigérateur : 5 €/jour / Fridge hire : €5/day / Koelkast verhuur : € 5 per dag

Total (hors assurance) :€ Montant de l'acompte (30%) :€ Montant de l'assurance annulation (3.5%) :€
Total (without insurance) Amount of the deposit (30%) Amount of cancellation insurance (3.5%)

• **MODE DE PAIEMENT DE L'ACOMPTÉ / DEPOSIT PAYMENT METHOD / HOE DOE IK MIJN AANBETALING**

L'acompte demandé représente 30% du montant du séjour / The deposit is equal to 30% of the price of your stay / De aanbetaling bedraagt 30% van mijn verblijfskosten

Chèque (à l'ordre du Camping Provence Vallée)

Chèques Vacances

Virement bancaire / Bank transfer / Overschrijving

IBAN : N° FR76 1009 6181 5000 0288 2330 164

BIC : N° CMCIFRPP

Carte de crédit / Bank/credit card / Creditkaart

N° de carte / Card number / N° van de creditkaart :

Cryptogramme / Security code / Cryptogram :

Date de validité / Expiry date / Geldigheidsdatum :

• **ASSURANCE ANNULATION / CANCELLATION INSURANCE / DE ANNULERINGSV ERZEKERING**

Assurance annulation (facultatif) : 3,5 % du séjour en location et emplacement
Cancellation insurance (optional): Pitch and Rental: 3.5% of stay
De annuleringsverzekering (facultatief) : Staanplaats en Huuraccommodatie : 3,5% van het totale bedrag van verblijf

Pour engagement et acceptation des conditions générales de réservation (au dos).
I have read and accept the general booking conditions set out overleaf.
Voor acceptatie van de algemene boekingsvoorwaarden (zie achterkant).

Fait à / Signed at / Plaats : Le / On / Op

Signature / Signature / Handtekening :

FR - 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 localisés 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 localisés.

Emplacements nus

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

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

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

Forfait confort: Forfait nature + électricité

Hébergement localisé

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

Un dépôt de garantie de 300€ 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 d'en déduire la somme de 50€ au titre des frais de ménage si celui-ci n'a pas été effectué lors du départ.

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 localisé), 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.provence-vallee.fr, le site www.flowercampings.com ou par téléphone.

Toute demande de réservation doit être accompagnée :

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

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

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.

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 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 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 de séjour de notre part.

Clientèle - Mineurs

Pour des raisons de sécurité, les mineurs non accompagnés de leurs parents ou de leurs grands-parents pendant toute la durée de leur séjour ne sont pas acceptés dans notre camping, sauf autorisation notifiée par nos soins préalablement à l'arrivée, par courriel, sur demande de votre part.

3/ Modalités de paiement

Mode de paiement acceptés

Vous pouvez payer votre réservation ou votre séjour via les modes de paiement suivants :

Chèque bancaire, carte bancaire, virement, chèques vacances.

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

Clientèle de passage

Pour les séjours en emplacement sans réservation (passage), vous devez, à votre arrivée, payer obligatoirement à tout le moins la première nuit. Vous êtes en outre chargés d'indiquer à la réception la durée de séjour souhaitée ou prolongée.

Le solde est à régler au plus tard la veille du départ ; vous devez à ce titre tenir compte des horaires d'ouverture de la réception. En cas de paiement par avance et de départ anticipé, aucun remboursement ne sera effectué.

4/ Séjour

Remise des clés

Le jour de votre arrivée, l'accès à votre location est possible à partir de 15h et en emplacement à partir de 14h.

Le jour de votre départ, vous devrez libérer la location au plus tard à 10h et en emplacement au plus tard à midi.

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

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, excepté les chiens de catégorie 1 et 2, sont autorisés dans notre camping. Nous exigeons que les chiens 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. Si l'animal n'a pas été mentionné lors de votre réservation vous devrez payer un forfait de 2€ par jour à votre arrivée. Les chats ne sont pas acceptés en location.

Règlement intérieur

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

Image

Nous 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 apparaissez aux fins susvisées. Vous vous portez fort par ailleurs de cette autorisation par les personnes vous accompagnant. Tout refus spécifique devra nous être notifié par courriel ou courrier recommandé avec avis de réception.

Indisponibilité de certains services

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

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

Le contrat de réservation sera résolu de plein droit en cas de survenance de l'un ou l'autre des événements suivants :
-En cas de non-respect réitéré, c'est-à-dire à nouveau constaté après une mise en demeure de vous mettre en conformité notifiée par courriel, par vous et/ou vos accompagnants de notre règlement intérieur.

Dans ce cas, vous devrez quitter votre hébergement ou votre emplacement dans les 24 heures de la résolution de votre contrat, qui vous sera notifiée par courriel. Il ne sera procédé à aucune restitution de prix de notre part

-En cas de non-présentation au sein du camping dans un délai de 24 heures à compter du début de votre séjour et sans justificatif et/ou nouvelle de votre arrivée.

Nous disposerons de votre hébergement au terme du délai de 24 heures susvisé. Nous conserverons le cas échéant l'ensemble des sommes que vous nous aurez versées; aucun remboursement ne sera opéré.

5/ Modification de séjour

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

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

6/ Annulation de séjour

Annulation par vos soins

Toute annulation doit nous être notifiée par courriel ou courrier recommandée 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 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 au cours de la même saison que le séjour annulé ou au cours de la saison suivante. Si vous avez réservé votre séjour moins de 30 jours avant la date de votre arrivée, et que votre courrier d'annulation est présenté 15 jours ou plus avant cette date, les sommes correspondant au montant de l'acompte, des frais de dossier et de la cotisation liée à l'assurance annulation éventuellement souscrite visées à l'article 2 des présentes CGV seront conservées par le camping ; le surplus fera l'objet d'un avoir à valoir sur un prochain séjour au sein du camping, qui devra être réservé au cours de la même saison que le séjour annulé ou au cours de la saison suivante.
- 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 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 :

CM2C (Centre de la médiation de la consommation de conciliateurs de justice)

14, rue Saint-Jean 75017 Paris

Tél: 06 09 20 48 86

Saisir le médiateur Médiation Tourisme et Voyage <http://www.mtv.travel/je-saisis-le-mediateur/>

8/ Données à caractère personnel

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

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

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

- Nom et prénom de la personne ayant effectué la réservation,
 - Numéro de téléphone ayant effectué la réservation,
 - Adresse email de la personne ayant effectué la réservation
 - Date de naissance de la personne ayant effectué la réservation et des accompagnants
- Ces données sont collectées et traitées sur les fondements suivants :

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

Personne d'autre que nous et la société Flower (Société par Actions Simplifiée au capital de 92 500€, Immatriculée au RCS de Toulouse sous le n°492 355 508, ayant son siège social situé à Les Espaces de Balma 4-5, 16 avenue Charles de Gaulle, 31130 BALMA) n'ont 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'oubli, droit d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité. Chaque personne peut également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès.

Chaque personne peut, pour des motifs tenant à sa situation particulière, s'opposer au traitement des données le concernant.

Pour exercer ce type de droits, les courriers devront être adressés par RAR à l'adresse suivante : Flower Campings, Les Espaces de Balma 4-5, 16 avenue Charles de Gaulle, 31130 BALMA, ou à l'adresse mail suivante :

contact@flowercampings.com.

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

ENG - GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF SALE

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 campsite.

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, our activities and an electrical hook-up.

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

Comfort package: standard 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 and our activities.

Once you have made your booking OR on arrival you will be asked to pay a breakage deposit of 300EUR, 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 breakage deposit in the event of damage to or undue wear and tear on the accommodation and/or its contents and/or campsite equipment.

We also reserve the right to deduct the sum of 50EUR by way of a cleaning charge if your accommodation has not been cleaned at the time of your departure.

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.provence-vallee.com, on the Flower website at www.flowercampings.com or by telephone..

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

- pay a deposit of 30% of the cost of your stay including the cost (incl. VAT) of any services you have pre-booked and French tourist tax where applicable,
- 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 30 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 30 days before your arrival date must be paid 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.

Maximum capacity

In the interests of safety and to comply with the terms of our insurance policy, the number of occupants per rental unit or touring pitch must not exceed the maximum capacity stipulated for that unit or pitch (1 to a maximum of x people depending on unit or pitch capacity) including new-born babies. If it becomes apparent on your arrival that your party exceeds the maximum capacity of the accommodation or camping pitch you have booked, we reserve the right to refuse you access to the accommodation or camping pitch booked. In such a case, we will not refund the cost of your stay.

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 booking or your stay using any of the following payment methods: Credit card and 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

Arrival in rental : from 3pm / Departure in rental : before 10am Arrival in pitch : from 2 pm / Departure in pitch : before 12am

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 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. Cats are not accepted on pitches.

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. Please let us know if you would like us to send you a copy by email.

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:

- If you or another member of your party repeatedly fails to comply with our Campsite Rules following the service by email of initial notice to comply with the Campsite Rules. In such a case, you must leave your rental unit or pitch within 24 hours of the termination of your contract. Notice of termination will be sent to you by email. 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 30 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 you booked your stay less than 30 days before your scheduled arrival date and your email/letter of cancellation is presented 15 days or more before this date, any deposit, admin charge and, where applicable, cancellation insurance premium (as referred to in 2. Terms of booking above) paid will be retained by the campsite. You will be issued with a credit note to the value of any other amounts 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.
- If your email/letter is presented fewer than 15 days before your scheduled arrival date, all and any sums paid will be retained by 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 amicable 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: <http://www.mtv.travel/je-saisis-le-mediateur/>

CM2C (Centre de la médiation de la consommation de conciliateurs de justice)

14, rue Saint-Jean 75017 Paris

Tel: 06 09 20 48 86

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, 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.

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/>.