

CONDITIONS GENERALES DE VENTE CAMPING LE MAT

La location d'un emplacement ou d'un hébergement implique la totale acceptation des conditions de ventes par les parties contractantes. A ce titre, le client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente avant la validation de sa location.

LOCATION D'EMPLACEMENT NU : nous mettons à votre disposition un emplacement nu. Le prix est par nuit d'occupation. Les emplacements sont disponibles à partir de 14H30 le jour de l'arrivée et doivent être libérés avant 12 h le jour de départ. Il comprend une installation, 1 ou 2 personnes et un véhicule. Ce forfait donne accès librement aux infrastructures sanitaires, d'accueil à la piscine (aux dates d'ouverture), aux aires de jeux et aux activités.

SUPPLÉMENTS : les personnes supplémentaires (adultes ou enfants) ou éléments présents sur l'emplacement (deuxième véhicule, animal, électricité, tente) font l'objet d'un coût journalier.

LOCATION D'HEBERGEMENT LOCATIF : le tarif de location comprend la location de l'hébergement, les personnes (selon capacité), les charges (eau, gaz, électricité) un véhicule, l'accès aux services de l'accueil, la piscine, aux aires de jeux et aux activités proposées. Les MH sont entièrement équipés, seuls les draps et linge de toilette ne sont pas fournis. Il y a la possibilité de louer les draps. Il est strictement interdit de fumer dans les mobil homes, dans le cas contraire la caution sera intégralement conservée. L'installation d'une tente sur la parcelle du mobil home est strictement interdite. Les locations sont disponibles à partir de 15 h le jour de l'arrivée et doivent être libérées avant 10 h le jour de départ.

TARIFS ET TAXES : les tarifs de notre brochure sont en euros, TVA comprise au taux en vigueur au moment de la passation de commande. Tout changement de taux à la date de facturation pourra être répercuté sur le prix des produits ou des services correspondants, ce que nous reconnait et accepte le client. Le montant de la taxe de séjour est variable selon les communes.

MINEURS: les mineurs non accompagnés de leurs parents ne sont pas acceptés sur les campings.

PAIEMENT DU SEJOUR : à réception de votre réservation (seul le contrat avec son double rempli avec précision et signé sera considéré comme valable) et de votre acompte, nous vous adresserons, en fonction des places disponibles, une confirmation de réservation. Le contrat ne devient définitif qu'après l'envoi de la confirmation par la direction du camping. La réservation est personnelle, il est interdit de sous-louer ou de céder à un tiers. Le tarif du séjour sera à régler dans les conditions suivantes : **Camping caravanning** : pour un emplacement, un acompte de 15 % du prix total des prestations commandées + 10 € de frais de dossier + l'assurance annulation si souscrite. Le solde sera réglé à l'arrivée avec la taxe de séjour, avant la prise de possession de l'emplacement. **Location** : un acompte de 15% du prix total des prestations commandées +10 € de frais de dossier + l'assurance annulation si souscrite, doivent être versés à la réservation. **Attention** : passé 15 jours, si nous n'avons pas reçu votre acompte, nous considérons votre réservation comme annulée. Le solde et la taxe de séjour doivent être réglés au plus tard 30 jours avant la date du début du séjour au camping. 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. Toutes réservations effectuées dans un délai inférieur à 30 jours avant la date de début du séjour, doit être payée intégralement lors de la réservation, sauf conditions plus favorables dont vous seriez le cas échéant informé.

DROIT DE RETRACTION : 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.

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

DEPOT DE GARANTIE : pour les hébergements locatifs une caution de 300 € est exigée à l'arrivée afin d'éviter toute dégradation au mobil home. Le ménage de fin de séjour sera fait par le locataire. Si le ménage est mal fait un dépôt de 50 € sera prélevé. L'état des lieux est effectué par le locataire dès son arrivée dans le locatif, et la caution restituée 8 jours maximum après son départ, après un nouvel état des lieux effectué par le personnel de ménage en l'absence de dégâts, et restituée dans le même état de propreté. Sans caution de votre part, vous ne pourrez pas accéder à votre location. Dans le cas des dégradations ou dommages le dépôt de garantie sera prélevé. Les dégradations supérieures à la somme versée comme dépôt seront à la charge du client après imputation du dépôt de garantie. Toute anomalie ou détérioration devront être signalées dans les 24 heures (une feuille d'inventaire vous sera remis à cet effet). Tout objet cassé ou détérioré doit être signalé et remplacé ou remboursé avant le départ.

PREFERENCES : les préférences formulées lors des réservations seront satisfaites dans la mesure de nos disponibilités, sans engager la responsabilité du camping.

ASSURANCE ANNULATION : le locataire peut souscrire l'assurance annulation séjour, selon les conditions marquées dans le contrat de vente assurance.

ARRIVÉE RETARDÉE, DÉPART ANTICIPE : camping et location ; si pour une raison quelconque, la durée du séjour est retardée ou écourtée le montant total du séjour est acquis au camping, (voir possibilités de remboursement dans le cadre de l'assurance annulation). Toute arrivée avant la date prévue exposera le client à ne pas pouvoir occuper l'emplacement retenu, sauf accord préalable avec la direction du camping. Toute arrivée retardée doit nous être avisée par écrit. Si aucune information nous parvient à ce sujet dans les 24 h, nous nous réservons le droit de disposer de l'emplacement et de le relouer.

MODIFICATION DU SEJOUR : 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.

ANNULATION DE SEJOUR : Du fait du 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. **Du fait du campeur** : 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 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 invitons à souscrire une assurance annulation ou d'interruption de séjour lors de la réservation. Celle-ci vous permettra d'obtenir le remboursement partiel ou total de votre séjour, selon les conditions prévues au contrat d'assurance. Le camping Le Mat vous offre une assurance annulation et interruption dans votre contrat de location. Notre partenaire Gritchen Affinity s'engage à rembourser tout ou partie du séjour à nos vacances. En cas d'annulation, avertir le camping de votre désistement dès la survenance d'un événement empêchant votre départ par courrier ou par mail. Si le sinistre est prévu dans les conditions générales aviser l'assureur dans les 48 h et fournir tous les renseignements nécessaires et documents justificatifs.

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.

DOMMAGES : les équipements et installations du camping doivent être utilisés conformément à leur destination ordinaire. Toute dégradation des locaux, perte ou destruction des éléments mobiliers qui garnissent les hébergements ou les bâtiments d'accès communs engage de plein droit la responsabilité de son auteur. Le client locataire en titre d'hébergement locatif ou d'un emplacement est personnellement responsable de tous les dommages, pertes ou dégradations apportées tant à l'hébergement locatif qu'à toutes les installations du camping, commises par les personnes qui séjournent avec lui ou lui rendent visite. Il doit être assuré en responsabilité civile (pour les locations la caution ne constitue pas une limite de responsabilité).

BARBECUE : autorisés

VEHICULE : un seul véhicule par emplacement est possible. La deuxième voiture est en tarif supplémentaire, sur les emplacements disponibles et après accord de la direction.

VISITEURS : après avoir été autorisés par le gestionnaire ou son représentant, les visiteurs peuvent être admis dans le terrain de camping sous la responsabilité des campeurs qui les reçoivent, et doivent acquitter la redevance forfaitaire journalière. Le fait d'être admis sur le terrain du camping implique l'acceptation des dispositions du présent règlement et l'engagement de s'y conformer. Les voitures des visiteurs sont interdites dans le terrain de camping.

ANIMAUX : les animaux (chats et chiens) sont autorisés sur le camping sauf les catégories 1 et 2 pour les chiens (maximum 2 animaux par mobil home). Carnet de vaccination à jour obligatoire. Nous exigeons que les chiens soient tenus en laisse dans l'enceinte du camping. Veuillez à respecter l'hygiène et l'environnement du camping d'accueil. Le chien et le chat ne peut pas rester tout seul dans le mobil home en l'absence de leur maître, qui en est civilement responsable. Tout manquant à ces règles pourra être sanctionné par une rupture du contrat. Tout autre animal interdit.

REGLEMENT INTERIEUR, TROUBLES ET NUISANCES : calme nocturne : les résidents du camping sont tenus de se conformer au règlement intérieur du camping disponible auprès la réception, notamment en ce qui concerne la calme nocturne. Troubles et nuisances : Chaque locataire en titre est responsable des troubles et nuisances causés par les personnes qui séjournent avec lui. Lorsqu'un résident trouble ou cause des nuisances aux autres résidents, ou atteint à l'intégrité des installations il peut être mis un terme immédiat à son séjour, sans préjudices des demandes en réparation que le camping Le Mat et les tiers pourraient faire valoir à son encontre. dans le cas contraire la caution sera intégralement conservée.

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 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.

INDISPONIBILITE 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.

RESPONSABILITE : les enfants sont sous la responsabilité de leurs parents. Le Camping Le Mat ne peut en aucun cas être tenu responsable pour des promesses faites par ses employés ou des tiers lorsqu'il est évident qu'elles sont différentes des conditions générales de la présente brochure ou des conditions mentionnées dans les brochures des tiers responsables, sauf si ces promesses ont été confirmées par écrit par nous-mêmes. La responsabilité du camping au-delà de sa responsabilité légale n'est pas engagé, sauf faute avérée, en cas de : vol, perte ou dommage, de quelque nature qu'il soit, pendant ou suite à un séjour; panne ou mise hors service des équipements techniques, panne ou fermeture d'installation du camping ;mesures ponctuelles prises par la direction du camping de limitation d'accès à certains installations, y compris piscine, nécessitées par les respects des normes de sécurité ou des travaux d'entretien périodiques.

Le camping se réserve expressément le droit de modifier la conception et la réalisation du camping.

RECLAMATIONS - LITIGES : toute réclamation éventuelle liée à un séjour devra être formulée par écrit, et nous être envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les 20 jours suivant la fin du séjour. En cas de litige et à défaut de solution amiable trouvée dans le mois suivant la réception de la lettre de réclamation susvisée, vous pourrez recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, à condition de le saisir dans l'année suivant l'envoi de votre lettre de réclamation.

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

- Organisme du médiateur : CM2C - Centre de la médiation de la consommation de conciliateurs de justice
- Adresse du médiateur : 14, rue Saint-Jean 75017 Paris
- Site Internet du médiateur : www.cm2c.net
- Contact du médiateur : 06 09 20 48 86

DONNEES A CARACTERE 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'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.

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