



## **Algemene verkoopvoorwaarden**



# Algemene verkoopvoorwaarden Flower Campings

Het doel van deze AV is om de rechten en plichten van partijen vast te leggen in verband met de verhuur van staanplaatsen en/of huuraccommodaties op onze camping.

Door een staanplaats en/of accommodatie op onze camping te reserveren, erkent u deze algemene voorwaarden te hebben gelezen en geaccepteerd.

## 1/ Diensten - Tarieven

Wij bieden staanplaatsen en accommodaties te huur aan.

### ➤ Staanplaatsen

Dit zijn plaatsen voor uw tent, caravan of camper.

De prijs van uw verblijf wordt berekend op basis van een vaste prijs : de huur van de staanplaats, 2 personen, 1 tent met 1 voertuig OF 1 caravan met een voertuig OF 1 camper; toegang tot voorzieningen, entertainment en sanitaire voorzieningen en, afhankelijk van het gekozen pakket, aansluiting op het elektriciteitsnet of andere opties.

U moet een van de volgende formules selecteren:

Natuur Arrangement: staanplaats zonder elektra

Comfort Arrangement: Natuur Arrangement met stroom

Freecamp-pakket: Comfort- of Privilege-pakket inclusief een staanplaats voorzien van een eigen wc en douche

Bijkomende kosten (voor extra persoon, extra tent, extra voertuig, huisdier, etc.) zijn niet inbegrepen in de bovengenoemde pakketten en zullen hieraan worden toegevoegd.

### ➤ Huuraccommodatie

Onze prijzen omvatten de huur van de accommodatie volgens het aantal personen (afhankelijk van de capaciteit van de accommodatie), de kosten voor water, gas en elektriciteit (behalve voor het opladen van de accu van een elektrisch of hybride voertuig), een parkeerplaats voor één voertuig, toegang tot de receptie, animatie en sanitaire voorzieningen.

Bij aankomst wordt een borg van 200,00€ per creditcard gevraagd, die aan het einde van uw verblijf en uiterlijk binnen een week na uw vertrek aan u wordt terugbetaald. Wij behouden ons echter het recht voor een deel of het geheel in te houden in geval van schade aan de accommodatie en/of de inhoud en/of de uitrusting op de camping.

Tevens behouden wij ons het recht voor een bedrag van 60-80€ in te houden voor schoonmaakkosten indien uw verblijf niet schoon is achtergelaten bij vertrek.

### ➤ Gemeenschappelijke bepalingen

De aangegeven prijzen zijn in €, inclusief BTW en exclusief de toeristenbelasting.

Ongeacht het type staanplaats of huuraccommodatie worden extra kosten in rekening gebracht voor extra personen, extra voertuigen, extra tenten, dieren, bezoekers, enz.

Onze prijzen zijn onderhevig aan wijzigingen als gevolg van economische en commerciële omstandigheden. De contractuele prijs die u ons verschuldigd bent, is de prijs die op uw reserveringsbevestiging staat vermeld.

Flower Campings hanteert dynamische prijzen waardoor de tarieven zowel kunnen stijgen als dalen. Voordeelacties door partnerorganisaties en promoties kunnen niet worden toegepast op een bevestigde boeking, ongeacht of de boeking geheel of gedeeltelijk is betaald, en hebben in geen geval terugwerkende kracht.

Het is dus mogelijk dat klanten voor hetzelfde verblijf verschillende prijzen hebben betaald. Klanten die de hoogste prijs hebben betaald, hebben geen recht op terugbetaling van het verschil tussen de betaalde prijs en de actieprijs.

## 2/ Boekingsvoorwaarden

### ➤ Reserveren

Reserveren kan op onze website <https://nl.stenirole.com/> op [www.flowercampings.com](http://www.flowercampings.com) of telefonisch.

Uw reserveringsaanvraag dient vergezeld te zijn van:

- een aanbetaling van 30% of 50 % van de totale kosten van verblijf, inclusief BTW, gereserveerde diensten en, indien van toepassing, de toeristenbelasting,
- de betaling van 20E voor administratieve kosten,
- de betaling voor de annuleringsverzekering, indien van toepassing.

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

Het saldo van de prijs van het verblijf, inclusief de prijs van de gereserveerde diensten en, indien van toepassing, de toeristenbelasting, moet uiterlijk 30 dagen voor het begin van het verblijf worden betaald voor verhuur. Voor kampeerplaatsen moet het saldo bij aankomst op de camping worden betaald. Indien het saldo niet binnen bovengenoemde termijn is betaald, wordt het verblijf als geannuleerd beschouwd en zijn onze hieronder beschreven annuleringsvoorwaarden van toepassing.

Reserveringen die minder dan 30 dagen voor de aankomstdatum worden gemaakt, dienen bij reservering volledig te worden betaald, tenzij er andere gunstiger voorwaarden van toepassing zijn waarover u wordt geïnformeerd.

### ➤ Geen herroepingsrecht

Volgens artikel L. 221-28 12° van de consumentenwet is het herroepingsrecht niet van toepassing op diensten op het gebied van logies, vervoer, catering en vrijetijdsbesteding die op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode moeten worden verleend.

### Maximale capaciteit

Om veiligheids- en verzekeringsredenen mag het aantal personen de capaciteit van de geboekte accommodatie of staanplaats niet overschrijden (maximaal 1 tot x personen, afhankelijk van de capaciteit van de huuraccommodatie of staanplaats), inclusief pasgeborenen.

Indien wij bij aankomst constateren dat de maximale capaciteit van de gereserveerde accommodatie of staanplaats is overschreden, behouden wij ons het recht voor u de toegang tot de gereserveerde accommodatie of staanplaats te weigeren, zonder enige restitutie van het door u betaalde verblijf.

### ➤ Klanten - Minderjarigen

Om veiligheidsredenen worden minderjarigen die tijdens hun verblijf niet door hun ouders of grootouders worden begeleid, niet op onze camping toegelaten, tenzij wij u daar voor uw aankomst en op uw verzoek toestemming voor hebben gegeven per mail.

## 3/ Betalen

### ➤ Geaccepteerde betalingsmethoden

U kunt uw aanbetaling of verblijf in euro's op onderstaande manier betalen:

### **Franse bank- en postcheques, vakantiecheques, post- of kasorders, bankkaarten**

Reserveringen die minder dan 30 dagen voor het begin van het verblijf worden gemaakt, kunnen uitsluitend per creditcard worden betaald.

### ➤ Passanten

Bij verblijf op staanplaatsen zonder reservering (passage) dient u bij aankomst minimaal de eerste nacht te betalen. Ook dient u de gewenste of verlengde verblijfsduur door te geven bij de receptie. Het saldo dient uiterlijk de dag voor vertrek te zijn betaald; u dient dus rekening te houden met de openingstijden van de receptie.

Bij voortijdig vertrek door uw keus vindt geen restitutie plaats.

## 4/ Verblijf

### ➤ Overhandigen van de sleutels

Uw wensen voor een specifieke plaats of accommodatie op de camping kunnen alleen worden vervuld indien we deze bij aankomst beschikbaar zijn.

Indien u ontevreden bent over de staat van netheid en/of de algemene staat van de huuraccommodatie, dan dient dat uiterlijk 24 uur na aankomst schriftelijk te worden gemeld, zodat dit kan worden verholpen.

Klachten die meer dan 24 uur na de dag van aankomst worden ingediend zijn niet ontvankelijk.

Uw huuraccommodatie dient bij vertrek in de oorspronkelijke staat worden achtergelaten; met name de schoonmaak moet door u zijn gedaan. Bij gebreke hiervan behoudt de camping zich het recht voor om de schoonmaakkosten in rekening te brengen op uw borg met toepassing van artikel 1 van deze algemene voorwaarden.

### ➤ Late aankomst en vroegtijdig vertrek

In geval van verlate aankomst of vervroegd vertrek ten opzichte van de op uw reserveringsbevestiging vermelde data, blijft het totale bedrag van het verblijf verschuldigd. U heeft geen recht op terugbetaling van het niet genoten deel van het verblijf.

### ➤ Huisdieren

Honden en katten - met uitzondering van "aanvalshonden" van franse categorie 1 en "waak- en verdedigingshonden" van categorie 2, zoals gedefinieerd in wet nr. 99-5 van 6 januari 1999 - zijn toegestaan op onze camping. Honden dienen op de camping te worden aangelijnd. Gelieve de hygiëne en de omgeving van de camping te respecteren. Bij aankomst op de camping dient u de papieren van elk dier, inclusief, indien van toepassing, het paspoort met het bewijs van inenting, en met name de vaccinatie tegen hondsdolheid te tonen. U moet ons ook de tatoeage of het microchipcertificaat van het dier kunnen tonen, evenals een kopie van het verzekeringsbewijs voor wettelijke aansprakelijkheid

### ➤ Reglement

Tijdens uw verblijf dient u het campingreglement waarvan een exemplaar bij de receptie hangt te respecteren. Op verzoek sturen wij u een kopie per e-mail.

### ➤ Beeld

Tijdens uw verblijf kunnen wij op de camping foto's en/of video's maken voor amusements- en/of communicatiedoeleinden, op alle media, waarin u en de personen die u vergezellen kunnen voorkomen. Door uw reservering wordt u geacht ons toestemming te geven om gedurende XX jaar de foto's en/of video's waarin u voorkomt te gebruiken voor bovengenoemde doeleinden. U staat ook garant voor deze toestemming van de personen die u vergezellen. Elke specifieke weigering moet ons schriftelijk op een duurzame informatiedrager worden meegedeeld.

### ➤ Niet-beschikbaarheid van bepaalde services

De door ons aangeboden diensten en voorzieningen (zwembad, restaurant, activiteiten, animatie, enz.) zijn mogelijk niet het hele jaar door beschikbaar, met name om klimatologische redenen of in geval van overmacht, of werken niet het hele jaar door. Zij kunnen daarom tijdelijk niet beschikbaar zijn tijdens uw gehele of een deel van uw verblijf. De camping zal zijn uiterste best doen om u te informeren over werkzaamheden of verbeteringen die tijdens uw verblijf worden uitgevoerd.

### ➤ Ontbinding van het reserveringscontract als gevolg van uw tekortkoming

Het reserveringscontract wordt automatisch ontbonden bij een van de volgende gebeurtenissen:

- Bij herhaalde niet-naleving, d.w.z. na een ingebrekestelling per e-mail, van ons reglement door u en/of uw medereizigers. In dat geval moet u uw accommodatie of standplaats binnen 2 uur na de annulering verlaten, wat u per e-mail wordt meegedeeld. U hebt geen recht op enige restitutie door ons.
- Indien u niet binnen 24 uur na aanvang van uw verblijf op de camping verschijnt en geen bewijs en/of nieuws van uw aankomst verstrekt. Wij beschikken over uw accommodatie aan het einde van de bovengenoemde periode van 24 uur als wij u niet hebben kunnen bereiken op de contactgegevens die u bij uw reservering heeft opgegeven.

Wij behouden alle door u betaalde bedragen; er vindt geen terugbetaling plaats.

## 5/ Wijziging van verblijf

U kunt een verzoek indienen om de data en/of het type accommodatie voor uw verblijf op onze camping te wijzigen, mits uw verzoek ten minste 21 dagen voor de oorspronkelijke aankomstdatum per

e-mail is ontvangen. U zult echter een nieuw verblijf op onze camping moeten boeken in hetzelfde seizoen als dat waarin het eerste verblijf was gepland, afhankelijk van de beschikbaarheid en de volgens de geldende tarieven. Uw oorspronkelijke verblijf kan niet meer dan één keer worden gewijzigd. Als u het plaatsvervangend verblijf niet kunt nakomen, wordt het verblijf als geannuleerd beschouwd; de betaalde bedragen worden niet terugbetaald.

Als de prijs van het vervangende verblijf hoger is dan die van het oorspronkelijke verblijf, moet u het verschil ten minste 30 dagen voor de nieuwe aankomstdatum betalen. Als u dit niet doet, wordt het vervangende verblijf als geannuleerd beschouwd en zijn onze hieronder beschreven annuleringsvoorwaarden van toepassing. Indien de prijs van het vervangende verblijf lager is dan de prijs van het oorspronkelijke verblijf, behouden wij het prijsverschil in ter vergoeding van de schade die voortvloeit uit de wijziging van het verblijf.

## 6/ Annulering van verblijf

### ➤ *Annulering door u*

Elke annulering moet ons schriftelijk worden meegedeeld via een duurzame methode (e-mail, aangetekende brief met ontvangstbewijs, enz).

- Indien uw e-mail meer dan 30 dagen voor uw aankomst wordt ingediend, blijven het betaalde voorschot, de betaalde administratieve kosten en eventuele bedragen voor de annuleringsverzekering eigendom van de camping.
- Indien uw brief tussen de 30e en de 15e dag voor uw aankomst wordt ingediend, worden de aanbetaling en de bij de reservering betaalde reserveringskosten en, indien van toepassing, de bij de reservering betaalde bedragen voor de annuleringsverzekering door de camping ingehouden; voor het saldo van de prijs van het verblijf wordt een tegoedbon opgesteld die kan worden gebruikt voor een toekomstig verblijf op de camping, dat in hetzelfde seizoen als het geannuleerde verblijf of in het daaropvolgende seizoen moet worden geboekt. Indien u uw verblijf minder dan 30 dagen voor de aankomstdatum heeft geboekt en uw annuleringsbrief 15 dagen of meer voor deze datum wordt ingediend, worden de bedragen die overeenkomen met het bedrag van de aanbetaling, de reserveringskosten en de bijdrage in verband met een eventueel afgesloten annuleringsverzekering, zoals bedoeld in artikel 2 van deze AV, door de camping ingehouden; voor het resterende bedrag wordt een tegoedbon opgesteld die kan worden gebruikt voor een toekomstig verblijf op de camping, dat in hetzelfde seizoen als het geannuleerde verblijf of in het daaropvolgende seizoen moet worden geboekt.
- Indien uw brief minder dan 15 dagen voor de aankomstdatum wordt ingediend, worden alle aan de camping betaalde bedragen ingehouden.

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

Niettegenstaande het voorgaande,

- indien uw annulering het gevolg is van het feit dat u in een gebied woont waar op de aanvangsdatum van uw verblijf een beperkende maatregel van kracht is die de bewoners verbiedt zich te verplaatsen om de verspreiding van Covid 19 te voorkomen, zal het bedrag van de betaalde aanbetaling, de betaalde reserveringskosten en, in van toepassing zijnde gevallen, de betaalde bedragen voor de annuleringsverzekering door de camping worden ingehouden; voor het overschot wordt een tegoedbon opgesteld die kan worden gebruikt voor een

toekomstig verblijf op de camping, dat in hetzelfde seizoen als het geannuleerde verblijf of in het volgende seizoen moet worden geboekt. Dit is ook het geval als uw annuleringsbrief minder dan 15 dagen voor het begin van uw verblijf bij ons wordt ingediend;

- indien uw annulering het gevolg is van overmacht, d.w.z. een onvoorziene, onweerstaanbare (onoverkomelijke) en externe gebeurtenis (buiten uw macht), worden alle door u betaalde bedragen aan u terugbetaald.

### ➤ *Annulering door de camping*

Indien wij genoodzaakt zijn een door ons aan u bevestigde reservering te annuleren, zullen wij u zo spoedig mogelijk per e-mail op de hoogte stellen en het eventueel betaalde bedrag zal binnen 8 dagen na kennisgeving van de annulering volledig worden terugbetaald

## 7/ Klachten - geschillen

Eventuele klachten met betrekking tot een verblijf moeten binnen 20 dagen na het einde van het verblijf schriftelijk worden ingediend en per aangetekende brief met ontvangstbewijs aan ons worden verzonden.

In geval van een geschil en indien binnen een maand na ontvangst van bovengenoemde klachtbrief geen minnelijke schikking wordt getroffen, kunt u zich kosteloos wenden tot een ombudsman voor consumentenzaken, mits u zich binnen een jaar na verzending van uw klachtbrief tot hem wendt.

Wij stellen voor dat u contact opneemt met de volgende consumentenombudsman:

- Organisatie van de bemiddelaar: MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION,
- Adres van de bemiddelaar: Toulouse,
- Website van de bemiddelaar: [www.Mediateur de la consommation.fr](http://www.Mediateur.de.la.consommation.fr),
- Contact van de bemiddelaar: [contact@Mediateur de la consommation.fr](mailto:contact@Mediateur.de.la.consommation.fr)

## 8/ Persoonsgegevens

Wanneer u een reservering maakt, of tijdens uw verblijf, kunnen sommige van uw persoonsgegevens door ons worden verzameld en verwerkt.

Wanneer een reservering wordt gemaakt via onze website of via [www.flowercampings.com](http://www.flowercampings.com), zijn de wijzen van verwerking van de gegevens die vóór of tijdens de reservering worden verzameld, onderworpen aan het privacybeleid of de algemene verkoopvoorwaarden die u aanvaardt vóór de bevestiging van de reservering.

De persoonsgegevens die bij een telefonische reservering of tijdens uw verblijf worden verzameld, zijn de volgende

- Naam en voornaam van de persoon die de reservering heeft gemaakt,
  - Telefoonnummer van de persoon die de reservering heeft gemaakt,
  - E-mailadres van de persoon die de reservering heeft gemaakt
  - Geboortedatum van de persoon die de reservering heeft gemaakt en van de vergezellende personen
- Deze gegevens worden verzameld en verwerkt op de volgende rechtsgrondslag:

- Uw toestemming
  - De noodzaak om de verwezenlijking van een tussen ons gesloten boekingscontract mogelijk te maken.
- Niemand anders dan wij en de vennootschap Flower (Société par Actions Simplifiée met een kapitaal van 92 500 €, ingeschreven in het handels- en vennootschapsregister van Toulouse onder het nummer 492 355 508, met maatschappelijke zetel te Les Espaces de Balma 4-5, 16 avenue Charles de Gaulle,



31130 BALMA, FRANKRIJK ) heeft toegang tot de verzamelde gegevens. De verzamelde gegevens worden verwerkt voor de volgende doeleinden:

- De uitvoering van een tussen ons gesloten reserveringscontract;
- Het afhandelen van uw eventuele klachten;
- Het bijhouden van ons klantenbestand;
- Het uitvoeren van commerciële prospectie door ons en/of de vennootschap Flower;
- Het beheer van onze boekhouding.

De verzamelde gegevens worden bewaard gedurende de gehele periode die nodig is voor de uitvoering van het reserveringscontract en worden gedurende 5 jaar na het einde van het verblijf bewaard, tenzij er sprake is van een geschil dat aan het einde van deze periode niet is opgelost, in welk geval de gegevens worden bewaard totdat het geschil is opgelost. Overeenkomstig de Franse wet inzake gegevensbescherming nr. 78-17 van 6 januari 1978 heeft elke persoon de volgende rechten met betrekking tot zijn of haar gegevens: recht op toegang, recht op correctie, recht op wissen (recht om te worden vergeten), recht van verzet, recht op beperking van de verwerking, recht op overdraagbaarheid. Elke persoon kan ook richtlijnen vaststellen voor het bewaren, verwijderen en verstrekken van zijn persoonsgegevens na zijn overlijden. Eenieder kan zich, om redenen die betrekking hebben op zijn bijzondere situatie, verzetten tegen de verwerking van hem betreffende gegevens. Om een dergelijk recht uit te oefenen, dient een brief per aangetekende post naar het volgende adres te worden gestuurd: Flower Campings, Les Espaces de Balma 4-5, 16 avenue Charles de Gaulle, 31130 BALMA, Frankrijk, of naar het volgende e-mailadres: [contact@flowercampings.com](mailto:contact@flowercampings.com).

Eenieder die een inbreuk op een van bovengenoemde rechten heeft ondervonden, kan een klacht indienen bij de CNIL (Nationaal Comité voor informatietechnologie en burgerlijke vrijheden) (<https://www.cnil.fr/>).

U kunt zich ook verzetten tegen telefonische prospectie door u in te schrijven op de oppositielijst voor telefonische prospectie op de website van BLOCTEL (<https://www.bloctel.gouv.fr/>).