

# Algemene verkoopvoorwaarden

Algemene verkoopvoorwaarden Flower Campings



## Algemene Voorwaarden Flower Campings

Het doel van deze Algemene Voorwaarden is het vastleggen van de rechten en plichten van de verschillende partijen in verband met de verhuur van kampeerplaatsen en/of huuraccommodaties binnen de campings van het Flower Campings-netwerk.

Door een staanplaats en/of accommodatie op een van onze campings te reserveren, erkent u deze Algemene Voorwaarden te hebben gelezen en geaccepteerd.

Bij het bevestigen van uw reservering, erkent u ook dat u de Bijzondere Voorwaarden die specifiek zijn voor elke camping hebt gelezen en geaccepteerd.

### 1/ Diensten - Tarieven

Wij bieden kale staanplaatsen en huuraccommodaties te huur aan.

#### ➤ Kale staanplaats

Dit is een kale staanplaats voor uw tent, caravan of camper.

De kosten van uw verblijf worden berekend op basis van een pakket dat bestaat uit de huur van de staanplaats, de mogelijkheid voor 2 personen om er te verblijven, de mogelijkheid om 1 tent met 1 voertuig, OF 1 caravan met een extra voertuig OF 1 camper te plaatsen; en toegang tot de faciliteiten bij de receptie, entertainment en sanitaire voorzieningen en, afhankelijk van het gekozen pakket, een aansluiting op het elektriciteitsnet, of andere opties. Het gebruik van elektrische aansluitingen valt onder de regels en voorschriften van de camping.

Bij het maken van uw reservering moet u een van de volgende arrangementen kiezen:

Arrangement Nature: arrangement inclusief staanplaats **zonder** elektriciteit

Arrangement Comfort: Arrangement Nature met elektriciteit

Arrangement Privilege: Arrangement Comfort + [door de camping te specificeren service].

Arrangement Freecamp: Comfort- of Privilege-arrangement inclusief een staanplaats met eigen toilet en douche

Bijkomende kosten (extra persoon, extra voertuig, huisdieren, enzovoort) zijn niet inbegrepen in de bovengenoemde pakketten en worden hieraan toegevoegd.

#### ➤ Huuraccommodatie

Onze prijzen zijn inclusief de huur van de accommodatie op basis van het aantal personen (afhankelijk van de capaciteit van de accommodatie), de kosten voor water, gas en elektriciteit (exclusief het opladen van de accu van een elektrisch of hybride voertuig), een parkeerplaats voor één voertuig, de gebruikmaking van de faciliteiten bij de receptie, het aangeboden entertainment en de sanitaire voorzieningen.

Een borgsom, waarvan het bedrag en de betalingsvoorwaarden worden gedefinieerd in de Bijzondere Voorwaarden en die zal worden gevraagd na uw reservering OF bij aankomst, zal aan u worden terugbetaald aan het einde van uw verblijf en uiterlijk binnen één week per post

vanaf de datum van uw vertrek. Wij behouden ons echter het recht voor om de borgsom geheel of gedeeltelijk in te houden in geval van schade aan de accommodatie en/of de inboedel en/of de voorzieningen op de camping.

Tevens behouden we ons ook het recht voor om schoonmaakkosten in te houden als de eindschoonmaak niet is uitgevoerd bij vertrek. Het bedrag van deze kosten wordt vermeld in de Bijzondere Voorwaarden voor elke camping.

➤ Algemene bepalingen

De aangegeven prijzen zijn uitgedrukt in euro inclusief btw en exclusief toeristenbelasting. Ongeacht de gekozen formule (kale staanplaats of huuraccommodatie), worden er extra kosten in rekening gebracht voor extra personen, extra voertuigen, extra tenten, dieren, bezoekers, enzovoort.

Onze prijzen kunnen veranderen afhankelijk van de economische en commerciële omstandigheden. De door u verschuldigde contractuele prijs is de prijs die vermeld staat op de bevestiging van uw reservering.

Flower Campings hanteert dynamische prijzen. Hierdoor kunnen de prijzen stijgen of dalen. Voordelen en promoties van "partners" kunnen niet worden toegepast op een reeds bevestigde reservering, ongeacht of deze al geheel of gedeeltelijk is betaald; zij kunnen in geen geval met terugwerkende kracht worden toegepast.

Het is daarom mogelijk dat klanten verschillende prijzen hebben betaald voor dezelfde vakantie. Klanten die de hoogste prijs hebben betaald, hebben in geen geval recht op terugbetaling van het verschil tussen de prijs die ze hebben betaald en de actieprijs.

De toeristenbelasting, die namens de gemeenten wordt geïnd, is niet in de tarieven inbegrepen. Het bedrag wordt bepaald per persoon per nacht en verschilt per bestemming. Afhankelijk van de gemeente kan deze vergoeding ter plekke worden geïnd.

Campings kunnen ook vragen om een eco-participatie voor milieubescherming en afvalscheiding (niet inbegrepen in de tarieven). De voorwaarden staan dan gespecificeerd in de Bijzondere Voorwaarden.

## **2/ Reserveringsvoorwaarden**

➤ Boekingsprocedure

U kunt reserveren op de website [www.flowercampings.com](http://www.flowercampings.com), telefonisch of rechtstreeks op de website van de camping.

Alle reserveringsaanvragen moeten vergezeld gaan van:

- de betaling van een aanbetaling van 30% van de totale verblijfskosten, tezamen met de kosten van de gereserveerde diensten, inclusief btw en, indien van toepassing, ook inclusief toeristenbelasting. De camping kan echter een ander bedrag hanteren, dat in de Bijzondere Voorwaarden wordt vermeld,
- de betaling van de reserveringskosten, waarvan het bedrag wordt gespecificeerd in de Bijzondere Voorwaarden voor elke camping,
- een annuleringsverzekering, indien afgesloten.

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

Het bedrag van de verblijfskosten, tezamen met de kosten van de gereserveerde diensten, inclusief btw, en indien van toepassing, de toeristenbelasting, moet uiterlijk 30 dagen voor aanvang van het verblijf worden betaald. Als het restbedrag niet binnen de genoemde termijn is betaald, wordt het verblijf als geannuleerd beschouwd en zijn onze annuleringsvoorwaarden zoals hieronder beschreven van toepassing.

Alle reserveringen die minder dan 30 dagen voor de aankomstdatum worden gemaakt, moeten op het moment van de reservering volledig worden betaald, tenzij er eventueel melding wordt gemaakt van gunstigere voorwaarden.

➤ Geen herroepingsrecht

Volgens artikel L. 221-28 12° van de Franse consumentenwet is het herroepingsrecht niet van toepassing op het aanbod van accommodatie, vervoer, catering- en recreatie die op een specifieke datum of periode moet worden afgenomen.

➤ Maximale capaciteit

Om veiligheids- en verzekeringsredenen mag het aantal inzittende personen niet groter zijn dan de capaciteit die wordt geboden door het type accommodatie of gereserveerde staanplaats, inclusief pasgeborenen. Als we bij aankomst constateren dat de maximale capaciteit van de accommodatie of de gereserveerde staanplaats wordt overschreden, behouden we ons het recht voor om u de toegang tot de accommodatie of de gereserveerde staanplaats te weigeren, zonder terugbetaling van de verblijfskosten door ons.

➤ Minderjarige campinggasten

Minderjarige kinderen vallen gedurende hun verblijf onder de volledige verantwoordelijkheid van hun ouders en/of begeleiders. Flower Campings kunnen alleen een verblijf voor minderjarigen boeken als ze onder de verantwoordelijkheid vallen van een begeleidende volwassene of hun wettelijke vertegenwoordiger.

### **3 / Betalingsvoorwaarden**

➤ Geaccepteerde betalingswijzen

U kunt uw boeking of verblijf betalen in euro via de betalingsmethoden die zijn gespecificeerd in de Bijzondere Voorwaarden van elke camping. In afwijking hiervan mogen reserveringen die minder dan 30 dagen voor de startdatum van het verblijf zijn gemaakt, alleen met een creditcard worden betaald.

➤ Campinggasten op doorreis

Als u zonder reservering op een staanplaats verblijft (op doorreis), moet u bij aankomst minimaal de eerste nacht betalen. U bent ook verantwoordelijk voor het doorgeven van de gewenste of verlengde verblijfsduur aan de receptie. Het restbedrag moet uiterlijk de dag voor vertrek worden betaald; u moet dus rekening houden met de openingstijden van de receptie. Bij vroegtijdig vertrek uit u wordt geen restitutie verleend.

#### **4/ Verblijf**

➤ Overhandiging van de sleutels

De aankomst- en vertrektijden staan vermeld in de Bijzondere Voorwaarden van elke camping.

Aan uw wensen voor een bepaalde staanplaats of accommodatie op de camping kan alleen worden voldaan als wij u bij aankomst persoonlijk kunnen ontvangen.

Eventuele ontevredenheid over de staat van netheid en/of de algemene staat van de accommodatie moet uiterlijk 24 uur na aankomst schriftelijk worden gemeld, zodat wij in staat zijn de situatie te verhelpen.

Geen enkele klacht zal meer dan 24 uur na de dag van aankomst worden geaccepteerd.

Uw accommodatie wordt geacht in dezelfde staat te worden achtergelaten als toen u het betrok; in het bijzonder is het uw verantwoordelijkheid het gehuurde schoongemaakt achter te laten bij vertrek. Als dit niet het geval is, behoudt de camping zich het recht voor om de schoonmaakkosten in mindering te brengen op uw borg in toepassing van artikel 1 van deze Algemene Voorwaarden en conform de Bijzondere Voorwaarden.

➤ Verlate aankomst en vervroegd vertrek

In geval van verlate aankomst of vervroegd vertrek ten opzichte van de data en tijden die op uw reserveringsbevestiging vermeld staan, bent u het volledige bedrag van uw verblijf verschuldigd. U kunt geen aanspraak maken op restitutie voor het niet genoten deel van het verblijf.

➤ Huisdieren

In sommige etablissementen zijn huisdieren toegestaan tegen betaling bij aankomst. Wij raden u aan rechtstreeks contact op te nemen met het betreffende etablissement om er zeker van te zijn dat huisdieren worden geaccepteerd en om na te gaan wat de voorwaarden voor toelating zijn als dit niet wordt vermeld in de Bijzondere Voorwaarden. In geen geval mag hun aanwezigheid overlast veroorzaken voor de burens (lawaai, hygiëne, geur, enzovoort) en ze zijn ten strengste verboden in de buurt van zwembaden. Gevaarlijke of agressieve dieren (categorie 1 en 2) en "nieuwe huisdieren" worden niet toegelaten. Wij vragen u vriendelijk een bijgewerkt gezondheidsboekje en een bewijs van inenting(en) mee te brengen.

➤ Huisregels

Tijdens uw verblijf dient u zich te houden aan het campingreglement, waarvan een exemplaar bij de receptie van elke camping hangt. Op uw verzoek doen wij u graag een exemplaar per e-mail toekomen.

➤ Het niet beschikbaar zijn van bepaalde diensten

Het is mogelijk dat bepaalde diensten en voorzieningen die wij aanbieden (zwembad, restaurant, activiteiten, animatie, enzovoort) niet het hele jaar door beschikbaar zijn, met name vanwege de weersomstandigheden of in geval van overmacht, of omdat ze niet het hele jaar

door in werking of van kracht zijn. Ze kunnen dus tijdelijk niet beschikbaar zijn tijdens uw verblijf of een deel ervan. De camping zal zijn best doen om u op de hoogte te stellen van eventuele werkzaamheden die tijdens uw verblijf worden uitgevoerd of van eventuele regelingen die worden getroffen.

➤ Beëindiging van het boekingscontract in geval van schuld van uw kant

Het boekingscontract wordt automatisch beëindigd in het geval van een van de volgende gebeurtenissen:

- In het geval van herhaaldelijke niet-naleving van onze huisregels, dat wil zeggen dat er opnieuw een overtreding van het campingreglement is geconstateerd door u en/of uw reisgenoten, nadat er eerder een formele kennisgeving aan u per e-mail is toegestuurd.

In dit geval moet u uw accommodatie of kampeerplaats verlaten binnen 24 uur na de beëindiging van uw contract, die u per e-mail zal worden meegedeeld. Er vindt geen restitutie plaats,

- Als u niet binnen 24 uur na aanvang van uw verblijf op de camping verschijnt en omtrent uw aankomst geen bewijs overlegt en/of geen bericht geeft.

Wij zullen over uw accommodatie beschikken na de bovengenoemde periode van 24 uur als we niet in staat zijn geweest om contact met u op te nemen via de contactgegevens die u hebt opgegeven bij het boeken van uw vakantieverblijf.

Indien van toepassing behouden wij alle door u betaalde bedragen; er vindt geen restitutie plaats.

## **5/ Wijziging van het verblijf**

Tenzij anders vermeld in de Bijzondere Voorwaarden van elke camping, zijn de volgende bepalingen van toepassing in geval van wijziging van uw verblijf.

U kunt een verzoek indienen om de data en/of het type accommodatie van uw verblijf op onze camping te wijzigen, mits uw verzoek ten minste 21 dagen voor de oorspronkelijke aankomstdatum per e-mail door ons is ontvangen.

U dient dan wel een nieuw verblijf op onze camping te boeken in hetzelfde seizoen als waarin het oorspronkelijke verblijf gepland was, onder voorbehoud van beschikbaarheid en geldende prijzen. Uw oorspronkelijke verblijf kan niet meer dan één keer worden gewijzigd. Als u het vervangende verblijf niet kunt betrekken, wordt dit als geannuleerd beschouwd en worden de betaalde bedragen niet terugbetaald.

Als de kosten van het vervangende verblijf hoger zijn dan die van het oorspronkelijke verblijf, moet u het verschil betalen. Als u dit niet doet, wordt het vervangende verblijf als geannuleerd beschouwd en zijn onze annuleringsvoorwaarden hieronder van toepassing. Als de kosten van de vervangende vakantie lager zijn dan de kosten van de oorspronkelijke vakantie, behouden we het verschil in kosten als compensatie voor het geleden verlies als gevolg van de wijziging van de vakantie.

## **6/ Annulering van het verblijf**

Tenzij anders vermeld in de Bijzondere Voorwaarden van elke camping, zijn de volgende bepalingen van toepassing in geval van annulering.

➤ Annulering door u

Elke annulering moet schriftelijk aan ons worden meegedeeld via een geldig medium (per e-mail, aangetekende post met ontvangstbevestiging, enzovoort)

- Als uw e-mail of aangetekende brief meer dan 30 dagen voor aankomst wordt aangeboden, worden de aanbetaling, de betaalde reserveringskosten en, indien van toepassing, de betaalde bedragen voor de annuleringsverzekering door de camping ingehouden.
- Als uw brief tussen de 30e en 15e dag voor uw aankomst wordt ingediend, worden het voorschot, de op het moment van de reservering betaalde reserveringskosten en, indien van toepassing, de op het moment van de reservering betaalde annuleringsverzekering door de camping ingehouden; het restant van de kosten van uw verblijf wordt verrekend met uw volgende verblijf op de camping, dat binnen één jaar na de datum van uw verblijf moet worden geboekt. Als 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 voor een eventueel afgesloten annuleringsverzekering, zoals bedoeld in artikel 2 van deze Algemene Voorwaarden, door de camping ingehouden; voor het resterende bedrag wordt een tegoedbon uitgeschreven 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.
- Als uw brief minder dan 15 dagen voor de aankomstdatum wordt ingediend, zijn alle reeds aan de camping betaalde kosten aan de camping voorbehouden.

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

Niettegenstaande het bovenstaande,

- als uw annulering te wijten is aan het feit dat u in een gebied woont waar op de begindatum van uw verblijf een inperkingsmaatregel van kracht is die de bewoners verbiedt zich te verplaatsen om de verspreiding van COVID-19 te voorkomen, blijven het bedrag van de betaalde aanbetaling, de betaalde reserveringskosten en, indien van toepassing, de betaalde bedragen voor de annuleringsverzekering aan de camping voorbehouden; het restant zal worden verrekend met uw volgende verblijf op de camping, dat binnen één jaar na de datum van uw verblijf moet worden geboekt. Dit geldt ook als uw annuleringsbrief ons minder dan 15 dagen voor aanvang van uw verblijf wordt toegestuurd;
- als uw annulering het gevolg is van overmacht, dat wil zeggen een onvoorzienbare, onontkoombare (onoverkomelijke) en externe gebeurtenis (buiten uw macht), worden alle door u betaalde bedragen terugbetaald.

➤ Annulering door de camping

Als wij genoodzaakt zijn een aan u bevestigde reservering te annuleren, stellen wij u daarvan zo snel mogelijk per e-mail op de hoogte; de betaalde bedragen worden volledig terugbetaald binnen een termijn die in de Bijzondere Voorwaarden voor elke camping wordt vermeld.



➤ Annuleringsverzekering

Onze prijzen zijn exclusief reisverzekering. Deze is optioneel en kan worden aangeboden in de Bijzondere Voorwaarden.

## **7/ Klachten - Geschillen**

Elke klacht met betrekking tot een verblijf moet schriftelijk worden ingediend en per aangetekende brief met ontvangstbewijs naar ons worden verzonden binnen 20 dagen na het einde van het verblijf.

In geval van een geschil en als er geen minnelijke schikking wordt getroffen binnen één maand na ontvangst van de bovenvermelde klachtbrief, kunt u gratis een beroep doen op een consumentenombudsman, op voorwaarde dat u de zaak aan hem voorlegt binnen één jaar na verzending van uw klachtbrief.

Wij raden u aan contact op te nemen met de volgende consumentenombudsman:

- Organisatie van de bemiddelaar: CM2C
- Adres van de bemiddelaar: 14 rue saint jean 75017 Parijs
- Website van de ombudsman: <https://www.cm2c.net/>
- Contactgegevens voor de ombudsman: [cm2c@cm2c.net](mailto:cm2c@cm2c.net)

## **8/ Persoonlijke gegevens**

De verwerking van persoonlijke gegevens die we gebruiken voor boekingsdoeleinden is onderworpen aan het Handvest voor de bescherming van persoonlijke gegevens van Flower, dat beschikbaar is op onze website.

Wij wijzen u erop dat u het recht hebt om bezwaar te maken tegen telefonische verkoop via de Franse Bloctel-lijst (<https://www.bloctel.gouv.fr/>).