Conditions Générales de Vente

FR

Conditions générales de vente Flower Campings

Les présentes CGV ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la location d'emplacements de camping et/ou d'hébergements locatifs au sein des campings du réseau Flower.

En réservant un emplacement et/ou un hébergement au sein d'un camping du réseau Flower vous reconnaissez avoir pris connaissance et accepté les présentes CGV.

Lors de la confirmation de votre commande, vous reconnaissez également avoir pris connaissance et accepté les Conditions Particulières propres à chaque camping

1/ Prestations - Tarifs

Nous proposons à la location des emplacements nus et des hébergements locatifs.

- ➢ Emplacement nu

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 qui comprend nécessairement la location de l'emplacement, la possibilité pour 2 personnes d'y séjourner, celle d'y installer 1 tente avec 1 véhicule, OU 1 caravane avec un véhicule en sus OU 1camping-car ; et l'accès aux infrastructures d'accueil, aux animations et sanitaires et, selon le forfait choisi, un branchement au réseau électrique, voire d'autres options.

Au moment de la passation de la commande, vous devez sélectionner l'un des forfaits suivants :
Forfait Nature : Forfait incluant un emplacement **sans** électricité
Forfait Confort: Forfait Nature avec électricité
Forfait Privilège: Forfait Confort + [prestation à préciser par le camping]
Forfait Freecamp : Forfait Confort ou Privilège incluant un emplacement équipé d'un sanitaire et une douche privés

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

- ➢ Hébergement locatif

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 (hors recharge de batterie moteur de véhicule électrique ou hybride), le stationnement d'un véhicule, l'accès aux infrastructures d'accueil, aux animations et aux sanitaires.
Un dépôt de garantie dont le montant et les modalités de paiement seront définis aux Conditions Particulières 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 de déduire des frais de ménage si celui-ci n'a pas été effectué lors du départ. Le montant de ces frais sera précisé dans les Conditions Particulières de chaque camping.

➢ Dispositions communes

Les prix indiqués sont exprimés en € TTC et ne comprennent pas la taxe de séjour.
Quelle que soit la formule adoptée (emplacement nu ou hébergement locatif), des frais supplémentaires seront facturés pour les personnes supplémentaires, les véhicules supplémentaires, les tentes supplémentaires, les animaux, les visiteurs...
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.

Flower Campings applique la tarification dynamique. De ce fait, les tarifs sont susceptibles d'évoluer à la hausse comme à la baisse.
Les avantages « partenaires » et les promotions ne peuvent être appliqués sur une réservation ayant fait l'objet d'une confirmation, que celle-ci soit déjà réglée en totalité ou en partie ; ceux-ci ne sont en aucun cas rétroactifs.

Ainsi, il est possible que pour un même séjour, les clients aient payé des prix différents. Les clients ayant payé le prix le plus élevé ne pourront en aucun cas bénéficier d'un remboursement de la différence entre le prix qu'ils ont payé et le prix promotionnel.

2/ Conditions de réservation

➢ Modalités de réservation

Vous pouvez effectuer une réservation sur le site www.flowercampings.com, par téléphone ou directement sur le site web du camping.
Toute demande de réservation doit être accompagnée :

- du règlement d'un acompte de 30 % sur les frais TTC de séjour, incluant le prix TTC des prestations réservées, et, si applicable, la taxe de séjour, toutefois le camping peut appliquer un montant différent qui sera spécifié dans les conditions particulières
- du règlement frais de dossier dont le montant sera précisé dans les Conditions Particulières de chaque camping,
- du règlement, en cas de souscription, de l'assurance annulation

La réservation effectuée n'a de valeur contractuelle qu'à réception, 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.

- ➢ Absence de 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 qui doivent être fournis à une date ou une période 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, 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

Les enfants mineurs restent sous l'entière responsabilité de leurs parents et/ou accompagnant pendant toute la durée de leur séjour. Les campings Flower ne pourront procéder à la réservation d'un séjour pour des enfants mineurs que dans le cas où ceux-ci sont sous la responsabilité d'un accompagnant majeur ou de leur représentant légal.

3/ Modalités de paiement

- ➢ Mode de paiement acceptés

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

Chèque bancaire, chèque vacances, chèque vacances connect, espèce, carte bancaire, virement bancaire, sofort, ideal, bancontact, giropay, unionpay.

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.
Aucun remboursement ne sera effectué en cas de départ anticipé de votre part.

4/ Séjour

- ➢ Remise des clés

Les heures d'arrivée et de départ sont précisées dans les Conditions Particulières de chaque camping.

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

Toute insatisfaction concernant l'état de propreté, et/ou l'état général du locatif doit être notifiée par écrit au plus tard 24h après l'arrivée, ceci afin de permettre d'y remédier.
Aucune réclamation ne sera recevable plus de 24h après le jour d'arrivée.

Votre hébergement devra être remis en l'état lors de votre départ ; le ménage devra notamment y avoir été fait par vos soins. A défaut, le camping se réserve le droit d'imputer les frais de ménage à votre dépôt de garantie en application de l'article 1er des présentes Conditions et des Conditions Particulières.

- ➢ Arrivée retardée et départ anticipé

En cas d'arrivée retardée ou de départ anticipé par rapport aux dates et heures 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. Si vous avez prévenu le camping de votre arrivée retardée, nous convenons d'un horaire, dans le cas contraire, dans les 12h le camping dispose de l'emplacement, du locatif.

- ➢ Animaux

Les animaux domestiques sont acceptés dans certains sites et moyennant le cas échéant, une participation à régler à votre arrivée. Il est recommandé de contacter directement l'établissement concerné pour vous assurer que les animaux domestiques y sont acceptés ainsi que les conditions de leur présence si cela n'est pas mentionné dans les Conditions Particulières. Leur présence ne pourra en aucun cas causer un désagrément au voisinage (bruit, hygiène, odeur...), elle est strictement interdite aux abords des piscines. Les animaux dangereux ou agressifs (catégories 1 et 2) ainsi que les « nouveaux animaux de compagnie » ne sont pas acceptés. Nous vous remercions de bien vouloir vous munir du carnet de santé à jour de l'animal ainsi que des justificatifs des vaccins.

- ➢ Véhicules électriques

Les installations électriques de nos mobil-homes ne sont pas adaptées pour les recharges des véhicules électriques. Ainsi, pour votre sécurité, il est strictement interdit de brancher un véhicule électrique ou hybride sur les installations électriques du mobil-home. En cas d'infraction à la présente disposition, le client sera tenu responsable de tout dommage (court-circuit, incendie, etc.) matériel ou immatériel provoqué par le branchement, vis-à-vis du camping et/ou des tiers.

- ➢ Règlement intérieur

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

- ➢ Image

Nous pourrons, 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 apparaitriez 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

Les services et installations que nous proposons (piscine, restaurant, activités, animations, etc.) sont susceptibles ne pas être disponibles toute l'année, notamment pour des raisons climatiques ou en cas de force majeure, ou de ne pas fonctionner à toutes les saisons de l'année. Ils peuvent donc être momentanément indisponibles pendant tout ou partie de votre séjour. Le camping fera ses meilleurs efforts pour vous informer des travaux ou aménagements entrepris lors de votre séjour à l'avance. Notre responsabilité ne saurait être engagée à ce titre ; aucune restitution de prix, partielle ou totale, ne sera par ailleurs opérée de ce fait.

- ➢ Résiliation du contrat de réservation en cas de faute de votre part

Le contrat de réservation sera résilié de plein droit en cas de survenance de l'un ou l'autre des évènements 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 résiliation 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 h susvisé si nous n'avons pas réussi à vous joindre aux coordonnées communiquées lors de la réservation de votre séjour.

Nous conserverons le cas échéant l'ensemble des sommes que vous nous aurez versées ; aucun remboursement ne sera opéré.

5/ Modification de séjour

Sauf disposition spécifique précisée dans les Conditions Particulières de chaque camping, les dispositions ci-après sont applicables en cas de 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. 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 tous moyens écrits sur support durable (par courriel, courrier recommandé avec avis de réception, etc.).

• 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 dans un délai d'un an à compter de la date du séjour.
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 dans un délai d'un an à compter de la date du séjour. Ce, même si votre courrier d'annulation nous est présenté moins de 15 jours avant la date du début de votre séjour ;

- si votre annulation résulte d'un cas de force majeure, c'est-à-dire d'un événement imprévisible, irrésistible (insurmontable) et extérieur (échappant à votre contrôle), toutes les sommes que vous avez versées vous seront restituées.

➢ 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 conditions de sécurité, 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.

En cas d'annulation du séjour, le montant réglé en chèques vacances ne peut faire l'objet d'aucun remboursement conformément à l'article L.112-14 I. du Code monétaire et financier. Dans ce cas, un bon à valoir non remboursable d'une durée de validité de 2 ans, utilisable dans le camping où le séjour a été annulé sera établi du montant des sommes versées en Chèque vacances.

➢ Garantie annulation

Nos prix ne comprennent pas d'assurance voyage. Celle-ci demeure facultative et vous sera proposée à la réservation en supplément pour 40€ pour les locatifs et 15€ pour les emplacements. Pour connaitre les conditions d'annulation liée à la garantie, se référer aux Conditions Générales d'Annulation du camping.

7/ Réclamations - Litiges

Toute réclamation éventuelle liée à un séjour devra être formulée par écrit, et nous être envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les 20 jours suivant la fin du séjour.
En cas de litige et à défaut de solution amiable trouvée dans le mois suivant la réception de la lettre de réclamation susvisée, vous pourrez recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, à condition de le saisir dans l'année suivant l'envoi de votre lettre de réclamation.
Par défaut, nous vous proposons le recours au médiateur de la consommation suivant :
- Organisme du médiateur : CM2C

- Adresse du médiateur : 14 rue saint jean 75017 Paris
- Site Internet du médiateur : https://www.cm2c.net/
- Contact du médiateur : cm2c@cm2c.net

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'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/).

Vous pouvez également vous opposer au démarchage téléphonique en vous inscrivant sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site BLOCTEL (https://www.bloctel.gouv.fr/).

9/ Assurance

Chaque client doit obligatoirement posséder une assurance responsabilité civile et s'engage à respecter le présent contrat de location et le règlement intérieur du camping et de la piscine. En réservant le client s'engage à disposer d'une assurance pour villégiature. Le camping décline toute responsabilité en cas de vol sur votre emplacement, parking et parties communes.

Conditions générales d'annulation

Ce que nous garantissons :

- Décès, accident ou maladie grave (dont le Coronavirus), hospitalisation de l'assuré, d'un parent ou d'un proche de la famille.
- Complications de grossesse de l'assurée.
- Etat de grossesse contre indiquant le séjour par la nature même de celui-ci.
- Licenciement économique, rupture conventionnelle.
- Dommages graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux.
- Contre-indication et suite de vaccination.
- Etat dépressif, maladie psychique, nerveuse ou mentale.
- Dommages graves causés au véhicule.
- Obtention d'un emploi.
- Suppression ou modification des congés payés.
- Mutation professionnelle.
- Refus de visa touristique.
- Vol dans les locaux professionnels ou privés
- Convocation : en vue de l'adoption d'un enfant, en tant que témoin ou juré d'assises, pour une greffe d'organe, à un examen de rattrapage
- Catastrophes naturelles (au sens de la loi N° 86-600 du 13 juillet 1986 telle que modifiée)
- Annulation d'une des personnes accompagnant l'assuré (maximum 9 personnes)
- Séparation (divorce ou rupture de PACS)

Tableau des montants de garanties - extension covid

Garanties	Montants
FRAIS D'ANNULATION	Selon conditions du barème des frais d'annulation Maxi 5000 € par dossier
Annulation pour maladie déclarée dans le mois précédant le départ en cas d'épidémie ou de pandémie	Franchise de 15 € par dossier
Annulation pour refus d'embarquement suite a prise de température	Franchise de 30 € par dossier
Assistance extension covid	**Montants**
Frais hôteliers suite à mise en quatorzaine (D)	(D) Frais d'hôtel 80 € par nuit / Max 14 nuits
Frais hôteliers suite à annulation de vol pour cause d'épidémie ou de pandémie (E)	(E) Frais d'hôtel 80 € par nuit / Max 14 nuits
Assistance extension covid	**Montants**
Aide-ménagère (a)	(a) 15 heures réparties sur 4 semaines
Livraison de courses ménagères (b)	(b) 15 jours maximum et 1 livraison par semaine

Tableau des montants de garanties - hors extension covid

Garanties	Montants
FRAIS D'ANNULATION	Selon conditions du barème des frais d'annulation
	Maxi 5 000 € par personne et 30 000 € par événement
FRANCHISE	50€ par location sauf mention spéciale / 10€ par emplacement
FRAIS DE MODIFICATION	Maxi 2 000 € par personne et 10 000 € par événement
ARRIVEE TARDIVE	Remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata temporis de la location avec un maximum de 4 000 € par location ou emplacement et un plein par événement de 25 000 € Franchise 1 jour
FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR	Remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata temporis y compris les éventuels frais de nettoyage de la location, en cas de retour prématuré Franchise 1 jour

Les autres garanties indiquées ci-dessus sont applicables pendant la durée du voyage correspondant à la facture délivrée par l'organisateur avec un maximum de 90 jours à compter de la date de départ en voyage.

Description des garanties annulation - Extension covid

Par dérogation, les garanties sont étendues dans la limite des conditions ci-dessous :

DESCRIPTION DES GARANTIES DE L'EXTENSION COVID

ANNULATION

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après à l'exclusion de toutes les autres, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties :

Maladie grave (y compris maladie grave suite à épidémie ou pandémie déclarée dans les 30 jours précédant le départ), Accident corporel grave ou décès, constatés avant la souscription de votre voyage de :

- vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants (tout degré), votre tuteur ou toute personne vivant habituellement sous votre toit,
- vos frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles filles, beaux-pères, belles-mères,
- votre remplaçant professionnel désigné lors de la souscription,
- la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée pendant votre voyage, de garder ou d'accompagner en vacances, vos enfants mineurs, ou la personne handicapée vivant sous votre toit, à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures ou décès.

FRAIS HOTELIERS SUITE A MISE EN QUARANTAINE

Si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour suite à votre mise en quarantaine, nous organisons et prenons en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) ainsi que ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

PRISE EN CHARGE D'UN FORFAIT TELEPHONIQUE LOCAL

Lors d'un déplacement garanti hors de votre pays de domicile, vous êtes mis en quarantaine. Nous prenons en charge les frais de mise en service d'un forfait téléphonique local, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties.

En cas de traumatisme important suite à un événement lié à un contexte d'épidémie ou de pandémie, nous pouvons vous mettre, à votre demande, en relation téléphonique avec un psychologue, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

Ce travail d'écoute n'est pas à confondre avec le travail psychothérapique effectué en libéral. En aucun cas, du fait de l'absence physique de l'appelant, ce service ne peut se substituer à une psychothérapie.

VALISE DE SECOURS

Dans le cas où vous n'avez plus assez d'effets personnels utilisables à votre disposition en raison de votre mise en quarantaine ou de votre hospitalisation suite à épidémie ou pandémie, nous prenons en charge, sur présentation de justificatifs, les effets de première nécessité à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties.

AIDE MENAGERE

Suite à votre rapatriement par nos soins suite à une maladie liée à une épidémie ou une pandémie, vous ne pouvez pas effectuer vous-même les tâches ménagères habituelles, nous recherchons, missionnons et prenons en charge une aide-ménagère, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties.

LIVRAISON DE COUSES MENAGERES

Suite à votre rapatriement par nos soins suite à une maladie liée à une épidémie ou une pandémie vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer hors de votre domicile, nous organisons et prenons en

Description des garanties annulations - hors extension

Prise d'effet	Expiration de la garantie
Annulation : le jour de la souscription au présent contrat	Annulation : le jour d'arrivée sur le lieu du séjour – lieu de convocation du groupe (à l'aller)

Nous remboursons les acomptes ou toutes sommes conservées par l'organisateur du voyage, déduction faite d'une franchise indiquée au tableau des montants de garanties et facturées selon les Conditions Générales de vente de celui-ci (à l'exclusion des frais de dossier, des frais de visa, de la cotisation d'assurance et de toutes taxes), lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ (à l'aller).

DANS QUEL CAS INTERVENONS-NOUS ?

La garantie prévoit le remboursement au réservataire assuré des sommes effectivement versées par ce dernier, non remboursables par le prestataire en fonction de ces conditions générales de vente à concurrence des montants prévus au "Tableau des garanties », si le réservataire assuré est dans l'obligation d'annuler son séjour pour une des raisons listées ci-après, à l'exclusion de toute autre, rendant impossible la participation au séjour réservé :

Maladie grave, accident grave ou décès

y compris la rechute, l'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante, ainsi que les suites, les séquelles d'un accident survenu antérieurement à la souscription du contrat de vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants jusqu'au 2ème degré, beaux-pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, votre tuteur légal ou d'une personne vivant habituellement sous votre toit, de la personne qui vous accompagne pendant votre séjour nominativement citée et assuré au titre de ce contrat .

Maladie grave, accident grave ou décès

y compris la rechute, l'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante, ainsi que les suites, les séquelles d'un accident survenu antérieurement à la souscription du contrat de votre remplaçant professionnel nominativement cité au moment de la souscription , de la personne chargée pendant votre séjour de la garde de vos enfants mineurs, ou d'une personne handicapée dont vous êtes le tuteur légal vivant sous le même toit que vous, que vous en soyez le tuteur légal.

D'une des personnes participantes au séjour et assurée au titre de ce contrat qui entraînent la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre.

Contre-indication et suite de vaccination

D'une des personnes participantes au séjour et assurée au titre de ce contrat.

Licenciement économique ou rupture conventionnelle

De vous-même ou de votre conjoint de fait ou de droit assuré par ce même contrat à la condition que la procédure n'ait pas été engagée antérieurement à la souscription du contrat.

Convocation devant un tribunal, uniquement dans les cas suivants :

- Juré ou témoin d'Assises,
- Désignation en qualité d'expert,

Sous réserve que vous soyez convoqué à une date coïncidant avec la période de voyage.

Convocation en vue d'adoption d'un enfant

Sous réserve que vous soyez convoqué à une date coïncidant avec la période de voyage.

Convocation à un examen de rattrapage

Suite à un échec inconnu au moment de la réservation ou de la souscription du contrat (études supérieures uniquement), sous réserve que ledit examen ait lieu pendant le voyage.

Convocation pour une greffe d'organe

De vous-même, votre conjoint de droit ou de fait ou de l'un de vos ascendants ou descendants au 1er degré.

Dommages graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux

ou causés par les forces de la nature à vos locaux professionnels ou privés et impliquant impérativement votre présence pour prendre des mesures conservatoire nécessaires.

Vol dans les locaux professionnels ou privés

à condition que l'importance de ce vol nécessite votre présence et que le vol se produise dans les 48 heures précédant le départ.

Dommages grave à votre véhicule

dans les 48 heures précédant le départ et dans la mesure ou celui-ci ne peut être utilisé pour vous rendre sur le lieu de séjour.

Empêchement pour vous rendre au lieu de séjour

par route, chemin de fer, avion, voie maritime, le jour de début du séjour

- Barrages décrétés par l'Etat ou une autorité locale,
- Grève des transports en commun vous empêchant d'arriver dans les 24 heures suivants le début initialement prévu de votre séjour,
- Inondations ou événement naturel, empêchant la circulation, attesté par l'autorité compétente,
- Accident de la circulation pendant le trajet nécessaire pour se rendre sur votre lieu de villégiature prévu et dont les dommages entraînent l'immobilisation du véhicule, justifiés par le rapport de l'expert.

Obtention d'un emploi

de salarié pour une durée de plus de 6 mois prenant effet pendant les dates prévues du séjour, alors que vous étiez inscrit au chômage et à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou de renouvellement de contrat, ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire.

Votre séparation (PACS ou mariage)

En cas de divorce ou séparation (PACS), pour autant que la procédure ait été introduite devant les tribunaux après la réservation du voyage et sur présentation d'un document officiel.
Franchise de 25% du montant du sinistre.

Vol de votre carte d'identité, votre permis de conduire ou de votre passeport
dans les 5 jours ouvrés précédant votre départ empêchant de satisfaire aux formalités de passage par les autorités compétentes.
Franchise de 25% du montant du sinistre.

Suppression ou modification des dates de vos congés payés ou de ceux de votre conjoint de fait ou de droit imposé par votre employeur
et accordées officiellement par ce dernier par écrit avant l'inscription au séjour, ce document émanant de l'employeur sera exigé. **Cette garantie ne s'applique pas pour les chefs d'entreprise, professions libérales, artisans et intermittents du spectacle.**
Une franchise de 25% reste à votre charge.

Mutation professionnelle nécessitant un déménagement imposée par votre hiérarchie, n'ayant pas fait l'objet d'une demande de votre part et sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat. Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants, des représentants légaux d'entreprise, des travailleurs indépendants, des artisans et des intermittents du spectacle.
Une franchise de 25% reste à votre charge.

Refus de visa par les autorités du pays
sous réserve qu'aucune demande n'ait été refusée antérieurement par ces autorités pour ce même pays. Un justificatif émanant de l'ambassade sera exigé

Catastrophes naturelles (au sens de la loi N° 86-600 du 13 juillet 1986 telle que modifiée)
se produisant sur le lieu du séjour, entraînant l'interdiction de séjour sur le site (commune, quartier…) par les autorités locales ou préfectorales pendant tout ou partie de la période figurant au contrat de réservation, et se produisant après la souscription au présent contrat.

Interdiction du site
(Commune, quartier…) dans un rayon de cinq kilomètres autour du lieu de Séjour, par l'autorité locale ou préfectorale, à la suite de pollution des mers ou épidémie.

Maladie nécessitant des traitements psychiques ou psychothérapeutiques y compris les dépressions nerveuses de vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos descendants directs ayant nécessité une **hospitalisation de 3 jours minimum** au moment de l'annulation du voyage.

Annulation d'une des personnes vous accompagnant
(Maximum 9 personnes) inscrites en même temps que vous et assurées par ce même contrat, lorsque l'annulation a pour origine l'une des causes énumérées ci-dessus.
Si la personne désire effectuer le voyage seul, il est tenu compte des frais supplémentaires, sans que notre remboursement puisse excéder le montant dû en cas d'annulation à la date de l'évènement.

EXTENSION FRAIS DE MODIFICATION

En cas de modification des dates de votre séjour suite à un motif énuméré ci-dessus, nous vous remboursons les frais occasionnés par le report des dates du séjour garanti prévus contractuellement aux conditions de vente.
Dans tous les cas, le montant de cette indemnité ne pourra être supérieur au montant des frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'évènement à l'origine de la modification.

Garanties annulation et modification non cumulables

FRAIS D'ANNULATION J-15

En cas de souscription de dernière minute (J-15), nous couvrons les frais d'annulation consécutifs aux événements ci-après à l'exclusion de tout autre :

La garantie prévoit le remboursement des frais d'annulation ou de modification de séjour, à concurrence des montants prévus au «Tableau des garanties » ci avant, restés à votre charge et facturés par le prestataire en application des conditions générales de vente, déduction des taxes de transport (par exemple, les taxes aériennes), des primes d'assurances et des frais de dossier, si vous ne pouvez pas partir pour une des raisons suivantes :

Maladie grave, accident grave ou décès
y compris la rechute, l'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante, ainsi que les suites, les séquelles d'un accident survenu antérieurement à la souscription du contrat de vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants jusqu'au 2ème degré, beaux-pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, votre tuteur légal ou d'une personne vivant habituellement sous votre toit, de la personne qui vous accompagne pendant votre séjour nominativement citée et assuré au titre de ce contrat .

Maladie grave, accident grave ou décès
y compris la rechute, l'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante, ainsi que les suites, les séquelles d'un accident survenu antérieurement à la souscription du contrat de votre remplaçant professionnel nominativement cité au moment de la souscription , de la personne chargée pendant votre séjour de la garde de vos enfants mineurs, ou d'une personne handicapée dont vous êtes le tuteur légal vivant sous le même toit que vous, que vous en soyez le tuteur légal.

EXTENSION FRAIS DE MODIFICATION
En cas de modification des dates de votre séjour suite à un motif énuméré ci-dessus, nous vous remboursons les frais occasionnés par le report des dates du séjour garanti prévus contractuellement aux conditions de vente.
Dans tous les cas, le montant de cette indemnité ne pourra être supérieur au montant des frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'évènement à l'origine de la modification.
Garanties annulation et modification non cumulables

POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour le montant des frais d'annulation **encourus au jour de l'événement** pouvant engager la garantie, conformément aux Conditions Générales de vente de l'organisateur de voyage, avec un maximum et une franchise indiqués au tableau des montants de garanties.
La cotisation d'assurance n'est jamais remboursable.

DANS QUEL DÉLAI DEVEZ-VOUS DÉCLARER LE SINISTRE ?

1- *Motif médical :* vous devez déclarer votre sinistre **dès qu'il est avéré par une autorité médicale compétente que la gravité de votre état de santé est de nature à contre-indiquer votre voyage.**

Si votre annulation est postérieure à cette contre-indication à voyager, notre remboursement se limitera aux frais d'annulation en vigueur à la date de la contre-indication (calculés en fonction du barème de l'organisateur du voyage dont vous avez eu connaissance au moment de l'inscription).

Pour tout autre motif d'annulation : vous devez déclarer votre sinistre dès que vous avez connaissance de l'événement pouvant entraîner la garantie. Si votre annulation de voyage est postérieure à cette date, notre remboursement se limitera aux frais d'annulation en vigueur à la date de l'événement (calculés en fonction du barème de l'organisateur du voyage dont vous avez eu connaissance au moment de l'inscription).

2- D'autre part, si le sinistre ne nous a pas été déclaré directement par l'agence de voyages ou l'organisateur, vous devez nous aviser dans les 5 jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie. Pour cela, vous devez nous adresser la déclaration de sinistre jointe au contrat d'assurance qui vous a été remis.

Arrivée tardive

Prise d'effet	Expiration de la garantie
Arrivée tardive : le jour de la souscription au présent contrat	Arrivée tardive : le jour du départ

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous vous garantissons le remboursement au prorata temporis de la période non utilisée par suite de possession tardive **de plus de 24h** de l'hébergement objet de la location ou chambre d'hôtel, en conséquence de l'un des évènements énumérés dans la garantie annulation.

Garantie non cumulable avec la garantie annulation

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez :

- Adresser au camping tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation.

Dans tous les cas, les originaux des factures détaillées de l'organisateur faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport vous seront systématiquement demandés.
Sans la communication à notre médecin conseil des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.

Frais d'interruption de séjour

Prise d'effet	Expiration de la garantie
Frais d'interruption de séjour : le jour du départ prévu – lieu de convocation de l'organisateur	Frais d'interruption de séjour : le jour du retour prévu de voyage (lieu de dispersion du groupe)

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Si vous devez interrompre le séjour garanti par ce contrat, nous nous engageons à rembourser les « prestations hôtelières de plein air » non consommées ainsi que les éventuels frais de nettoyage de la location, dont vous ne pouvez exiger du prestataire le remboursement, le remplacement ou la compensation dans le cas où vous êtes dans l'obligation de partir et de rendre l'emplacement loué à l'hôtelier par suite à :

Maladie grave, accident grave ou décès de vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants jusqu'au 2ème degré, beaux-pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, votre tuteur légal ou d'une personne vivante habituellement sous votre toit, de la personne qui vous accompagne pendant votre séjour nominativement citée et assuré au titre de ce contrat.

Dommages graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux ou causés par les forces de la nature à vos locaux professionnels ou privés et impliquant impérativement votre présence pour prendre des mesures conservatoires nécessaires.

Vol dans les locaux professionnels ou privés à condition que l'importance de ce vol nécessite votre présence

CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions prévues aux Dispositions Générales, ne sont pas garanties les interruptions consécutives à :

- *Un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences ;*
- *Une maladie psychique ou mentale ou dépressive sans hospitalisation inférieure à 3 jours ;*
- *Des épidémies.*

Oubli d'un objet personnel dans la location

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DES GARANTIES
Objets oubliés : le jour de départ du lieu du séjour	Objets oubliés : 10 jours après le retour au domicile de l'assuré

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous vous remboursons, sur présentation de facture originale d'envoi de l'Objet oublié et dans la limite du plafond figurant au Tableau des Montants de Garanties, les frais d'envoi de l'Objet oublié depuis le lieu de la location jusqu'au Domicile.

La garantie s'applique à un unique Objet oublié par location, étant précisé que ledit Objet oublié devra respecter le poids et les dimensions suivantes :

- **Poids maximal :** inférieur à 10 kilogrammes
- **Dimensions maximales :** la somme de la longueur, largeur et hauteur du colis ne doit pas dépasser 150 centimètres.

En aucun cas, le camping ne peut être tenu responsable :

- **des délais imputables aux organismes de transport sollicités pour la livraison de l'Objet oublié.**
- **de la casse, perte, dommage ou vol de l'Objet oublié pendant l'acheminement ;**
- **des conséquences résultant de la nature de l'Objet oublié ;**

CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales figurant au paragraphe « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES APPLICABLES AU CONTRAT ? » du chapitre « CADRE DU CONTRAT », sont exclus :

- Tout objet relevant des réglementations nationales, européennes et internationales sur les produits dangereux tels que notamment définis par les règlements de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI) ;
- Tous les objets contenant des explosifs, munitions, gaz, matières inflammables solides et liquides, substances oxydantes, toxiques et/ou infectieuses, produits corrosifs ou radioactifs, piles et batterie au lithium ;
- Tous les objets qui, par leur nature, leur emballage ou leur conditionnement, peuvent présenter un danger pour les personnels, les tiers, l'environnement, la sécurité des engins de transport, ou endommager les autres objets transportés, les machines, les véhicules ou les biens appartenant à des tiers ;
- Les articles de contrefaçon et/ou contraires aux lois et règlements en vigueur ;
- Les produits stupéfiants ou toute autre substance illicite ;
- Les armes à feu ;
- Les objets qui nécessitent un transport sous température dirigée ;
- Les publications ou supports audiovisuels interdits par toute loi ou réglementation applicable ;
- Les animaux morts ou vivants ;
- Tout contenu dont le transport par envoi postal est susceptible de porter atteinte à la dignité humaine, à l'intégrité ou au respect du corps humain, notamment les cendres et reliques funéraires ;
- Les billets de banque, les titres négociables, cartes de paiement, et les pièces métalliques ayant cours légal et pouvoir libératoire destinées à la circulation en France et les métaux précieux ;
- Pierres précieuses, perles fines, papiers d'identité et tout autre objet de valeur ;
- Les objets dont le transport constitue une opération commerciale et ceux qui sont destinés à la ventes ;
- Les engins à moteur, les accessoires automobiles, le matériel de jardinage, les objets contenant des liquides, le mobilier ;
- Les appareils ménagers ou informatiques et accessoires, le matériel hi-fi, les instruments de musique.
- du refus d'autorisation de l'expédition de l'Objet oublié des services douaniers nationaux ou internationaux.

POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour le montant des frais d'envoi de l'Objet oublié, avec un maximum indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Après avoir contacté votre hébergeur, retrouvé et fait envoyer l'objet oublié, vous devrez nous adresser Votre déclaration, dans les 10 jours ouvrés à compter de l'envoi, sauf cas fortuit ou de force majeure, doit être accompagnée :

- du numéro de votre contrat
- de la copie du contrat de location,
- et de la facture originale des frais d'envoi émise par l'organisme de transport sollicité pour la livraison de l'Objet oublié.