

## Conditions générales

### 1. Inscription

Vous pouvez réserver directement auprès des Center Parcs (en ligne, par courrier ou par téléphone) ou dans une agence de voyages. Les réservations par des mineurs ne sont pas acceptées. Le locataire principal doit être majeur et présent durant toute la durée du séjour. Center Parcs se réserve le droit de refuser des réservations à tout moment et sans justification. La réservation est contractuelle dès réception de notre confirmation électronique ou par courrier. Suite à une réservation en ligne (mail ou Call Center), vous recevrez par voie électronique confirmation et facture. Si cette confirmation / facture ne vous est pas parvenue dans les 10 jours après la réservation, adressez-vous immédiatement à votre interlocuteur Center Parcs. Vous pouvez télécharger vos documents de voyage (e-ticket) auprès de « Mon Center Parcs » ([www.centerparcs.ch/monespace](http://www.centerparcs.ch/monespace)). Ces documents sont à présenter à votre arrivée à la réception du domaine.

### 2. Réservations très en avance

Si vous réservez votre séjour pour une période dont le prix n'est pas encore connu, vous recevrez une confirmation de réservation provisoire. Dès que la date souhaitée peut être réservée, vous recevrez confirmation de réservation et facture. Si le prix ne vous convient pas, vous pouvez annuler sans frais cette réservation dans les 10 jours après réception de la confirmation et de la facture.

### 3. Groupes et Sociétés

Les groupes (réservation de 3 ou plus cottages\* ou pour plus de 15 personnes, scolaires ou associations) doivent obligatoirement réserver auprès de Center Parcs Cologne. Center Parcs se réserve le droit de ne pas accepter les demandes de réservation de groupes. Des conditions particulières sont applicables. Center Parcs se réserve le droit de résilier le contrat sans préavis si le client ou ses hôtes ne respectent pas le règlement du domaine, selon le paragraphe 10. Center Parcs se réserve le droit de demander une caution pour les cottages Eden de 8 personnes et pour tous les cottages de 10, 12 et 16 personnes. Pour connaître les conditions particulières appliquées aux réservations de sociétés, adressez-vous au service Center Parcs Business Solutions, Kaltenbornweg 1-3, 50679 Cologne (Allemagne).

### 4. Prix

Les prix comprennent :

- hébergement en cottage\*
- entrée libre à l'Aqua Mundo (pour le domaine Villages Natures Aquadome) (exceptions : sauna, bain de vapeur turc, hydro-jet, solarium, installations spéciales et Flow Rider)
- mobilier d'enfants (dans les cottages de 4 personnes et plus)
- télévision
- consommation d'eau
- gaz et électricité
- nettoyage fin de séjour
- TVA
- Pour Villages Nature: les lits sont faits à l'arrivée et les serviettes de toilette sont fournies.

Les prix s'entendent par unité d'habitation. Center Parcs ne facture aucune taxe de réservation, ni de traitement de dossier. Votre agence de voyages peut néanmoins exiger une participation aux frais de réservation et de traitement de dossier, notamment une taxe forfaitaire. Des demandes spécifiques peuvent être prises en compte moyennant supplément. Sous toute réserve de modifications ou changements de prestations de voyage prévues initialement au contrat, indépendants de notre volonté, dans la mesure où ils sont mineurs et ne modifient pas essentiellement les prestations d'ensemble du séjour. Les suppléments déjà payés pour demandes spécifiques non exécutées seront remboursés. Les prestations éventuelles de garantie restent valables, au cas où les services modifiés ne sont pas conformes aux promesses. Center Parcs est tenu de prévenir immédiatement le client des modifications ou changements de prestation. Pour toute information précise sur les suppléments et les prestations types adressez-vous à votre interlocuteur Center Parcs. Center Parcs se réserve le droit dans le cadre d'actions spéciales d'exclure certaines prestations.

Center Parcs peut modifier les prix, exiger un supplément ou changer les conditions de promotions, par exemple lors d'une évolution des prix énergétiques (exemple non limitatif). Seuls s'appliquent les prix et conditions valables à la conclusion du contrat et communiqués avant la réservation ferme.

Les prix actualisés peuvent être obtenus gratuitement sur demande auprès de votre interlocuteur Center Parcs. Si vous souhaitez bénéficier de remises ou de promotions, vous devez en informer Center Parcs lors de la réservation. Les prix s'entendent TVA comprise. Center Parcs se réserve le droit d'aligner ses prix en cas de modification du taux de TVA. Si entre la conclusion du contrat et le début de voyage s'écoulent plus de 4 mois et que la TVA a augmenté pendant cette période, Center Parcs peut répercuter une partie de cette hausse sur votre facture, jusqu'à 3 semaines avant le début du séjour. En cas d'augmentation du prix de votre séjour de plus de 10%, vous pouvez résilier votre contrat ou opter pour un autre séjour d'une valeur au moins égale. Avec la parution d'un nouveau catalogue et de nouveaux prix, les anciens catalogues et prix deviennent obsolètes. D'autres conditions contractuelles s'appliquent aux réservations All Inclusive.

### 5. Taxe locale de séjour et autres charges communales

La taxe locale de séjour et les autres charges communales ne sont pas comprises dans le prix de location. Leurs taux sont fixés par la commune. Elles ne sont pas remboursées en cas de départ anticipé. Pour déterminer le nombre de personnes par période de réservation, nous nous basons sur le nombre maximum de personnes qui séjournent au moins une nuit dans le cottage\*. Un départ anticipé ne donne pas droit à la restitution des taxes de séjour.

### 6. Paiement

- a) Si la réservation est faite plus de 4 semaines avant le séjour, 30% sont redevables à réception de la confirmation de réservation, valable également en tant que facture (minimum de CHF 200). Le solde est dû à Center Parcs au plus tard 4 semaines avant le début du séjour.
- b) Si la réservation est faite moins de 4 semaines avant le séjour, le montant total est dû dès la réservation et est à adresser par virement à Center Parcs.

Les virements sous a) et b) doivent être effectifs sur le compte de Center Parcs dans les 15 jours après la date de confirmation de réservation. En cas de retard de paiement, vous recevrez un rappel écrit pour un paiement sous quinzaine. Si le paiement n'a pas été effectué après ce rappel, Center Parcs a le droit

d'annuler le contrat. Vous êtes responsable du préjudice causé et à venir à Center Parcs y compris des frais en rapport avec la Conditions générales réservation et l'annulation du contrat. Center Parcs peut toujours facturer des frais d'annulation selon le paragraphe 8. Il sera tenu compte des virements déjà effectués lors de cette facturation. En cas de paiement par carte de crédit, Center Parcs a la possibilité de contrôler à tout moment la carte de crédit originale ainsi que le document d'identité correspondant.

## 7. Modification de la réservation

Pour les changements jusqu'à 45 jours avant le début du séjour, dans la mesure où cela est possible, nous facturons des frais d'un montant de CHF 25. Pour les changements à moins de 45 jours de l'arrivée au domaine, nous facturons des frais d'un montant de CHF 80. Tout changement de période souhaité à moins de 45 jours de l'arrivée nécessite l'accord de Center Parcs. Les frais ne s'appliquent qu'à un changement concernant le choix du cottage, de son emplacement, du domaine ou de la période. Aucun frais n'est facturé si le choix se porte sur un cottage plus cher ou une période plus chère. Si vous souhaitez annuler un ou plusieurs logements dans une réservation de plusieurs locations, nous appliquons les conditions d'annulation du paragraphe 8 (annulation partielle).

## 8. Conditions d'annulation

L'annulation est possible à tout moment avant le début du séjour. C'est le jour de réception de votre annulation qui détermine les conditions applicables. Il est recommandé de faire l'annulation par écrit. Le coût d'une annulation :

- jusqu'à 45 jours avant le début du séjour : 30% du montant total de la location.
- entre 44 et 30 jours avant le début du séjour : 50% du montant total de la location.
- entre 29 et 7 jours avant le début du séjour : 75% du montant total de la location.
- à partir de 6 jours avant le début du séjour ou si vous ne venez pas : 100% du montant de la location ainsi que 75% du montant des arrangements réservés.

Le paiement des frais d'annulation doit être effectif sur le compte de Center Parcs dans les 14 jours suivant la confirmation de l'annulation. En cas de fin de séjour anticipée, le montant total de la réservation est dû. A vous de présenter à Center Parcs vos justificatifs pour obtenir un remboursement partiel.

## 9. Horaires d'arrivée et de départ

Votre hébergement est à votre disposition le jour de l'arrivée à 15h00. Présentez vos documents de voyage (e-ticket) à l'arrivée et vous pouvez utiliser les équipements du domaine à partir de 10h00, à moins que le parc ait été fermé momentanément avant votre séjour. Pour le domaine Villages Nature, vous devrez effectuer votre enregistrement en amont du séjour ou vous présenter au comptoir lors de votre arrivée afin d'y procéder.

Le logement doit être libéré avant 10h00 le jour du départ, les équipements du domaine restant à votre disposition toute la journée, sauf fermeture momentanée du parc ce jour-là. Les horaires d'ouverture des équipements peuvent varier d'un domaine à l'autre selon leur fréquentation. D'autres conditions contractuelles s'appliquent aux réservations All Inclusive.

## 10. Obligations générales

Les visiteurs sont tenus de respecter le règlement du domaine (parking, piscine etc.). Un exemplaire du règlement peut être demandé à la réception. L'arrivée et le séjour des mineurs dans l'enceinte du domaine ne sont autorisés qu'en présence d'adultes.

Center Parcs tout comme la direction du domaine se réserve le droit de résilier sans préavis le contrat, si un client ou l'un de ses hôtes ou colocataires continue à contrevenir au règlement malgré un avertissement préalable, si ce comportement est inacceptable pour Center Parcs ou les autres visiteurs. Le ménage du logement incombe à l'occupant. Le nettoyage de fin de séjour est compris dans le prix. Au départ, le client doit lui-même laver la vaisselle, enlever les draps des lits, plier les couvertures, vider la poubelle et porter le sac poubelle dans le container prévu à cet effet. Nous réservons la possibilité de fermer exceptionnellement momentanément un domaine ou de le louer entièrement à un seul client. Dans ce cas, nous vous proposerons une réservation dans un autre domaine ou d'annuler gratuitement votre réservation sans qu'il y ait de recours possible contre Center Parcs avec demande d'indemnisation. Nous nous réservons le droit de fermer partiellement des équipements du domaine, par exemple lors d'une grande manifestation (exemple non limitatif), sans recours possible contre Center Parcs avec demande d'indemnisation.

## 11. Natation

Les enfants de moins de 12 ans n'ont pas le droit d'être dans l'Aqua Mundo (ou Aquadome) sans être accompagnés d'adultes. Les parents ou accompagnateurs sont tenus de faire porter aux enfants une bouée ou un gilet. La présence d'un adulte est obligatoire. Nager dans le lac n'est pas autorisé.

## 12. Responsabilité

La responsabilité de Center Parcs pour les dommages, qui ne sont pas corporels, est limitée à 2 fois le prix du séjour :

- dans la mesure où le dommage causé au client n'est ni intentionnel ni le fait d'une négligence ou
- dans la mesure où Center Parcs est seul responsable d'un dommage causé par la faute du prestataire.

Au cas où il existe un règlement légal pour un service organisé par un prestataire, selon lequel un droit aux dommages est exclu seulement sous certaines conditions, il est convenu que Center Parcs peut aussi en demander l'application.

## 13. Réclamations

Malgré tous nos efforts, nous ne sommes jamais à l'abri d'éventuelles réclamations. Celles-ci doivent être communiquées sans délai à la direction du domaine. Si le problème n'a pas pu être réglé à votre entière satisfaction, vous devez faire parvenir à Center Parcs votre demande de dédommagement pour défaut de prestation contractuelle dans le mois qui suit le séjour et par écrit. Passé ce délai, vous ne pouvez faire valoir vos droits que si vous avez été empêché de respecter ce délai sans en être responsable. Il y a prescription après deux ans, à compter du jour où le séjour aurait dû prendre fin contractuellement.

Le courrier est à adresser à:

Groupe Pierre et Vacances / Center Parcs, Service clientèle Suisse, Erperheidestraat 2, Boîte postale 3, 3990 Peer (Belgique) ou par email : CustomerContactCenter.chfr@groupepvcp.com (pour le domaine Villages Nature guestrelations@villagesnature.com).

#### **14. Animaux domestiques**

Pas plus de 2 animaux domestiques par logement. Les animaux doivent être déclarés à la réservation et à l'arrivée dans le domaine. Nous facturons des frais supplémentaires pour le nettoyage de fin de séjour (forfait par animal, chien ou chat). Vous pouvez obtenir gratuitement le montant de ces frais, variables selon les domaines, auprès de votre interlocuteur Center Parcs (par exemple pour Villages Nature: 15 € par nuit par animal et un certificat antirabique étant exigé). Pas de frais pour les petits animaux en cage. Les chiens doivent être tenus en laisse et doivent utiliser les toilettes pour chiens. Chiens et chats doivent porter un collier antipuces et être vaccinés contre la rage. Le carnet de vaccination peut être requis. Ils doivent être identifiables par chip ou tatouage. Les animaux ne sont pas autorisés dans les chambres d'hôtel, résidences hôtelières, certains types de cottages ni dans les installations publiques, comme le Market Dome et l'Aqua Mundo (ou Aquadome).

#### **15. Visiteurs à la journée**

Les billets pour la journée ne sont disponibles qu'en nombre limité et ne sont vendus que sur demande. Si vous planifiez un séjour à la journée dans un de nos domaines, adressez-vous directement et suffisamment tôt à la réception. Nos employés vous donneront volontiers des renseignements sur les périodes pendant lesquelles les billets sont vendus et leurs prix. Demandez les numéros de téléphone auprès de votre interlocuteur Center Parcs.

#### **16. Prises de photos**

Nous photographions et filmons périodiquement dans nos domaines à des fins de marketing et de formation. Si vous ne souhaitez pas être photographiés ou filmés, vous le signalerez dès votre arrivée à la réception. Les photos de nos catalogues et nos sites Internet sont libres de droits.

#### **17. Modification des informations**

Nous nous réservons le droit de modifier les prix et informations, par exemple en cas de hausse des frais énergétiques. Seuls les prix donnés dans la confirmation de réservation sont contractuels (paragraphe 4).

#### **18. Résiliation du contrat**

En cas de force majeure (catastrophes naturelles, guerre, troubles intérieurs) si le séjour est directement ou concrètement rendu difficile, mis en danger ou influencé, vous pouvez, tout comme nous, résilier le contrat. Dans ce cas, nous pouvons exiger un dédommagement adéquat pour les prestations déjà fournies ou pour les prestations nécessaires jusqu'à la fin du séjour.

#### **19. Assurances**

Nous vous recommandons de contracter une assurance voyages avant d'entreprendre votre voyage dans la mesure où les assurances de ce type dont vous disposez déjà n'offriraient pas une couverture suffisante.

## 20. Médiateur

Avant un litige devant les tribunaux ou en cas de questions juridiques ayant trait à ce contrat, vous pouvez consulter le médiateur du secteur suisse du voyage ([www.ombudsman-touristik.ch/fr](http://www.ombudsman-touristik.ch/fr)). Pour tous les problèmes entre vous et Center Parcs ou l'agence de voyages auprès de laquelle vous avez réservé la location, le médiateur s'efforcera de trouver une solution équitable et équilibrée.

## 21. Droit applicable et for juridique

Les rapports entre vous et Center Parcs sont régis par le droit suisse. Le client ne peut poursuivre Center Parcs qu'à Zurich. Center Parcs peut intenter une action judiciaire au domicile du client ou à Zurich.

## 22. Participants au contrat

- Si vous avez réservé pour un domaine néerlandais, votre partie contractante est Center Parcs netherlands n.V.
- Si vous avez réservé pour les domaines belges Erperheide ou De Vossemeren, votre partie contractante est CPSP België n.V.
- Si vous avez réservé pour le domaine allemand Bispinger Heide, Park Hochsauerland, Park Bostalsee ou Park nordseeküste, votre partie contractante est respectivement Center Parcs Bungalowpark Bispingen gmbH, Center Parcs Bungalowpark Hochsauerland gmbH, Center Parcs Bungalowpark Bostalsee gmbH ou Center Parcs Bungalowpark nordseeküste gmbH.
- Si vous avez réservé pour le domaine allemand Park Eifel, votre partie au contrat est Center Parcs Leisure Deutschland gmbH pour la location de l'hébergement et pour les autres éléments de la réservation Center Parcs Bungalowpark Eifel gmbH.
- Si vous avez réservé pour les domaines français Les Bois-Francs, Les Hauts de Bruyères ou Les Trois Forêts, votre partie contractante est Center Parcs Resorts France SAS.
- Si vous avez réservé pour le domaine français Le Lac d'Ailette, votre partie contractante est SnC Domaine du Lac de L'Ailette.
- Si vous avez réservé dans le domaine français Villages Nature, votre partie contractante est Villages Nature Tourisme SAS.
- Enfin, si vous avez réservé pour Parc Sandur, votre partie contractante est Sunparks B.V.

Toute correspondance peut être envoyée à : groupe Pierre et Vacances / Center Parcs, Service clientèle Suisse, Erperheidestraat 2, Boîte postale 3, 3990 Peer (Belgique). Les présentes Conditions générales sont valables pour toute réservation faite directement ou indirectement chez Center Parcs. Le contenu de nos publications (digitales) est sous réserve de modifications. La version digitale de nos Conditions générales sur notre site web est prioritaire. Si la version digitale des Conditions générales diffère de la version imprimée, c'est la version digitale qui prime. nous déclinons toute responsabilité en cas de fautes d'impression (digitales). La présente publication annule toutes les autres publications (digitales).

\* Dans tous les cas où le mot cottage est mentionné, nous entendons par-là également un appartement, un apparthôtel, chambre d'hôtel, suite d'hôtel, suite VIP, maison flottante et/ou maison dans le arbres.