

# CONDITIONS GÉNÉRALES

## 1. Réservations

Center Parcs ne traite que les réservations effectuées par les personnes âgées de 18 ans ou plus. Le locataire doit être âgé de 18 ans ou plus et être présent pendant le séjour. Center Parcs se réserve à tout moment le droit de refuser une réservation, sans motiver sa décision. Center Parcs vous confirmera et facturera la réservation sous format numérique dans les 10 jours suivant la réception de celle-ci. Si vous n'avez pas d'adresse e-mail, vous recevrez la confirmation ainsi que la facture par la poste. Vous devez contrôler dès réception l'exactitude de cette confirmation/facture écrite. Toute inexactitude éventuelle ou attestée doit toujours être communiquée dans les 10 jours ouvrables suivant la date de la confirmation/facture et avant le début du séjour. Si vous n'avez pas reçu cette confirmation/ facture dans les 10 jours ouvrables qui suivent la réservation, contactez sans délai l'agence qui a effectué votre réservation. Si vous avez réservé via l'Internet veuillez contacter notre Bureau Central des Réservations et Informations au 070-220 330 (0,30 €/min).

## 2. Réservation à long terme

Si vous souhaitez réserver un cottage\* pour une période dont les montants de location ne sont pas encore connus, nous effectuerons une pré-réservation pour vous. Vous recevrez la confirmation de cette pré-réservation quelques jours après. Une pré-réservation est dénuée d'engagement. Votre pré-réservation devient une réservation définitive à partir du moment où vous recevrez la facture de la réservation. À ce moment, vous pouvez encore annuler sans frais, jusqu'à 14 jours maximum après réception de la facture.

## 3. Réservations de groupe

Les réservations de groupes tels que des associations, des écoles et des fondations peuvent être effectuées via le Bureau Central des Réservations et Informations au 070-220 330 (0,30 €/min). Des conditions spéciales peuvent notamment être posées pour l'accompagnement ainsi que pour l'emplacement des cottages\* les uns par rapport aux autres. Dans certains cas, Center Parcs se réserve le droit de refuser la réservation d'un groupe en fonction de sa taille ou du but de sa présence. Center Parcs a également la possibilité de demander une caution. Le versement d'une caution sera systématiquement obligatoire pour les cottages Eden de 8 personnes, ainsi que pour tous les cottages de 10, 12 et 16 personnes.

## 4. Prix

Les prix indiqués dans la brochure Center Parcs 2014 et sur le site [www.centerparcs.be](http://www.centerparcs.be) peuvent éventuellement différer des prix effectivement en vigueur au moment de la réservation. Comme les prix incluent plusieurs éléments susceptibles de faire l'objet de révisions périodiques, notamment les frais énergétiques (mais pas exclusivement), Center Parcs se réserve le droit de modifier les prix et/ou de facturer un supplément. Pendant la durée de validité de la brochure Center Parcs 2014, Center Parcs se réserve également le droit de modifier les règles de réduction. Lors de votre réservation, vous êtes informé (par écrit) du prix en vigueur à ce moment précis. Le prix mentionné sur la confirmation/facture est impératif. Vous ne pouvez plus bénéficier des réductions de prix et/ou offres spéciales à compter du moment où Center Parcs vous a envoyé la confirmation/ facture. Le prix inclut un montant de 1,30 € par personne et par nuit - en fonction de la commune où se situe le domaine - équivalent aux redevances et à la taxe touristique (susceptible de modification). Les frais de réservation sont facturés en supplément et se chiffrent à 29,50 € pour une réservation par téléphone et à 27,50 € pour une réservation par l'Internet.

## 5. Location de cottage\*

Sont compris dans le prix de location de chaque cottage\* :

- La consommation d'eau, de gaz et d'électricité
  - L'accès à l'Aqua Mundo (à l'exclusion du sauna, des bains Turcs, de l'hydrojet, des bancs solaires et du Flow Rider)
  - La TVA en vigueur dans le pays de destination
  - Le nettoyage en fin de séjour
  - L'utilisation du téléviseur couleur
  - La taxe touristique et les autres redevances
- Ne sont pas compris :
- Les frais de réservation, comme mentionnés sous l'article 4.

En cas de location d'un cottage\* appartenant aux catégories Premium et VIP, des éléments supplémentaires sont compris (voir [www.centerparcs.be/cottages](http://www.centerparcs.be/cottages)).

Center Parcs se réserve le droit d'exclure (certains) des éléments supplémentaires en cas de promotion spéciale.

Ne sont pas compris dans le nettoyage (en fin de séjour) :

- Faire la vaisselle
- Défaire les lits, rassembler le linge et les serviettes loués
- Déposer les déchets dans les conteneurs

D'autres conditions s'appliquent aux réservations All Inclusive. L'hébergement peut varier en ce qui concerne l'aménagement et la distribution des pièces.

## 6. Animaux domestiques

La présence de votre animal domestique est autorisée (maximum 2 animaux par cottage\*). Toutefois, en raison du travail de nettoyage supplémentaire occasionné par les animaux, nous vous facturons par animal un montant de 16,50 € pour un week-end ou une mid-week et de 24,50 € pour une semaine (gratuit pour les animaux en cage). Vous devez signaler la présence de vos animaux lors de la réservation et à votre arrivée au domaine. Les animaux domestiques ne sont pas admis dans les infrastructures centrales, les hôtels, les appartements, ni dans certains types de cottages. Votre animal domestique ne doit pas être porteur de vermines. Un collier antipuces est obligatoire pour les chiens et les chats. Il

est obligatoire de tenir votre chien en laisse à l'extérieur de votre cottage\*. Les tarifs pour nos domaines en France diffèrent des tarifs mentionnés ci-dessus. Les tarifs sont disponibles sur simple demande, lors de votre réservation.

## 7. Conditions de paiement

- a) Pour les réservations d'un montant supérieur à 150 €, vous devez verser un acompte de 30 %, à concurrence d'un minimum de 150 €. Le solde de la réservation devra impérativement être parvenu à Center Parcs dans les 12 semaines avant le début du séjour.
- b) Pour les réservations d'un montant inférieur ou égal à 150 €, vous devez régler immédiatement la totalité.
- c) En cas de réservation dans les 12 semaines avant le début de votre séjour, vous devez verser en une fois la totalité du montant de réservation.
- d) En cas de retard de paiement ou de paiement incomplet du montant vous ayant été facturé, vous serez mis en demeure de payer. Dans ce cas, Center Parcs vous enverra une sommation de paiement. Si le paiement n'est toujours pas parvenu à Center Parcs dans les 14 jours suivant la date de sommation, Center Parcs sera en droit de résilier unilatéralement le contrat par lettre recommandée. En cas de résiliation, vous serez tenu responsable de tout dommage occasionné à Center Parcs, dont tous les frais inhérents à votre réservation et à l'annulation de celle-ci. Vous serez dans tous les cas redevable d'une indemnité de résiliation correspondant à 50 % du montant de réservation lors d'une résiliation plus de 4 semaines avant la date prévue du début du séjour, et correspondant à la totalité du prix de location lors d'une résiliation dans les 4 semaines avant le début du séjour. L'indemnité de résiliation à payer et l'indemnité éventuellement due pour tout autre dommage seront déduites des montants déjà versés. Si aucun montant n'a encore été versé, les sommes indiquées ci-dessus seront facturées.

Le paiement correspondant aux dispositions des points a, b, c et d doit impérativement être parvenu à Center Parcs dans les 14 jours suivant la date de 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.

## 8. Frais de modification

Center Parcs n'est pas tenu de donner suite aux modifications éventuelles que vous souhaitez apporter après avoir effectué la réservation. Center Parcs se réserve le droit de décider si et dans quelle mesure il peut accepter ces modifications. Nous vous facturerons un montant de 49,50 € pour toute modification apportée jusqu'à quatre semaines au plus tard avant votre arrivée à une réservation déjà effectuée. Ces frais ne vous seront pas imputés si vous réservez pour une période plus longue ou une période ou un cottage\* plus cher. Dans les 4 semaines précédant votre arrivée, les modifications ne sont en principe plus autorisées. Si vous optez pour une période ou un cottage\* moins cher à une annulation (partielle) 4 semaines avant le début du séjour, vous serez redevable du montant total de la réservation. Si, en cas de location de plusieurs cottages\*, vous souhaitez diminuer le nombre de cottages\* loués, les clauses d'annulation telles que prévues à l'article 9 sont applicables.

## 9. Annulation

Il est recommandé de contracter une assurance annulation lors de la réservation. Pour plus de détails, consultez [www.centerparcs.be](http://www.centerparcs.be). Sans assurance annulation, les dispositions suivantes sont applicables :

- a) En cas d'annulation plus de 4 semaines avant le début du séjour, vous serez redevable d'un montant égal à 30 % du prix de location, avec un minimum de 150 €.
- b) En cas d'annulation dans les 4 semaines qui précèdent le début du séjour, vous serez redevable du prix total de location.
- c) En cas de départ anticipé avant la fin du séjour, le montant total de la réservation sera dû en cas de départ anticipé.

Le paiement correspondant aux dispositions des points a, b et c doit impérativement être parvenu à Center Parcs dans les 14 jours après la date de facture.

## 10. Procédure à l'arrivée et au départ

a) Procédure avant l'arrivée

Via Mon Center Parcs ([www.centerparcs.be/moncenterparcs](http://www.centerparcs.be/moncenterparcs)), vous recevrez une preuve d'accès électronique (e-ticket). Vous remettrez l'e-ticket (que vous aurez imprimé) à votre arrivée au domaine. Si vous n'avez pas d'e-ticket, vous pouvez vous enregistrer sur simple présentation de votre numéro de réservation.

b) Procédure à l'arrivée

Lors de votre arrivée au domaine, vous remettrez l'e-ticket (que vous aurez imprimé) et vous recevrez la clé de votre cottage\*. Vous avez accès au cottage\* à partir de 15h. Vous pouvez utiliser toutes les installations du domaine à partir de 10h, à moins qu'une fermeture temporaire du domaine n'intervienne avant votre séjour. Le jour de votre départ, vous devez quitter le cottage\* avant 10h pour permettre le nettoyage. Vous pouvez toutefois encore profiter de l'ensemble des installations du domaine pendant toute la journée, à moins qu'une fermeture temporaire du domaine n'intervienne consécutivement à votre séjour. D'autres conditions s'appliquent aux réservations All Inclusive.

## 11. Règlement (d'ordre intérieur)

Tous les hôtes sont tenus de respecter les règles en vigueur dans le domaine, y compris le règlement d'ordre intérieur. Celui-ci est disponible sur simple demande à la Réception du domaine. Toute infraction au règlement peut entraîner l'expulsion du domaine sans restitution du montant total ou partiel du prix de la location. Center Parcs se réserve le droit d'apporter des modifications à la structure et aux heures d'ouverture des installations (centrales) des domaines. Dans certains cas, nous nous réservons le droit de fermer provisoirement un domaine ou de le louer entièrement à un tiers. Dans ce cas, nous vous donnerons l'occasion de réserver un autre domaine ou d'annuler gratuitement votre séjour. Pour le reste, il n'existe aucun droit de dédommagement. Nous vous signalons qu'il est possible que des travaux d'entretien soient effectués dans le domaine pendant votre séjour, sans que ceci ne donne lieu à une quelconque indemnisation.

## 12. Natation

Les enfants de moins de 12 ans ne peuvent se trouver dans l'Aqua Mundo sans être accompagnés d'un adulte. Les parents et/ou accompagnateurs doivent veiller à ce que les enfants qui ne savent pas nager portent des ceintures et/ou un gilet de sauvetage dans l'Aqua Mundo. De plus, un adulte doit toujours se trouver à proximité. Il est interdit de nager dans les lacs.

## 13. Force majeure

Il est question de force majeure pour Center Parcs lorsque l'exécution de tout ou partie du contrat est provisoirement ou durablement impossible en raison de circonstances indépendantes de la volonté de Center Parcs, y compris entre autres les dangers de guerre, les grèves du personnel, les blocus, les incendies, les inondations et autres pannes ou événements.

## 14. Responsabilité

- a) Center Parcs et le domaine concerné déclinent toute responsabilité en cas de :
  - vol, perte ou dommage de toute nature au cours d'un séjour dans l'un de nos domaines ou résultant de celui-ci ;
  - dérèglement ou mise hors service d'installations techniques, et suppression ou fermeture d'équipements du domaine.
- b) La responsabilité du locataire et des personnes qui l'accompagnent est solidairement engagée pour toute perte ou tout dommage subi par Center Parcs et/ou tout tiers, que cette perte/ce dommage soit la conséquence d'un acte ou d'une négligence de leur part ou de la part de tiers se trouvant dans le domaine sur leur invitation, ainsi que pour tous les dommages occasionnés par un animal et/ou objet leur appartenant.
- c) En cas d'utilisation incorrecte, voire de départ du cottage\* en le laissant en mauvais état, des frais supplémentaires (de nettoyage) vous seront facturés.

## 15. Réclamations

Malgré tous les soins de Center Parcs, il est possible que vous ayez une réclamation justifiée. Dans ce cas, veuillez vous adresser à la Direction du domaine concerné afin de permettre aux responsables de résoudre immédiatement le problème. Si ce dernier ne peut pas être traité de manière satisfaisante, vous avez l'occasion d'introduire votre réclamation dans le mois suivant votre départ du domaine par e-mail à [guestrelations.belgie@groupepvc.com](mailto:guestrelations.belgie@groupepvc.com) ou par la poste à Center Parcs, Département Guest Relations, Erperheidestraat 2, 3990 Peer.

## 16. Visiteurs d'un jour

Si vous désirez visiter l'un de nos domaines sans avoir réservé un cottage\*, vous devez vous présenter au préalable sur [www.dagjecenterparcs.be](http://www.dagjecenterparcs.be) ou surtout vous présenter par téléphone. Pour les visites d'un jour, nous comptons des tarifs de jour. Vous trouverez les numéros de téléphone de tous les domaines au dos de la brochure Center Parcs 2014 et sur le site [www.centerparcs.be](http://www.centerparcs.be).

## 17. Photos et vidéos

Si un visiteur ou la personne qui l'accompagne ou qu'il a invitée ou un visiteur d'un jour apparaît sur une photo et/ou une vidéo prise ou enregistrée pour figurer dans une publication de et/ou sur un site de Center Parcs, il sera tacitement supposé qu'il/elle accepte que la photo et/ou la vidéo soit utilisée dans la publication et/ou sur le site Web, même s'il/elle est identifiable sur la photo et/ou la vidéo. Les images utilisées dans la brochure 2014 ainsi que sur le site Internet [www.centerparcs.be](http://www.centerparcs.be) sont tous droits réservés.

## 18. Généralités

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 Vossemere, votre partie contractante est CPSP België N.V. Si vous avez réservé pour le domaine allemand Bispingen 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 d'Eifel, votre partie contractante 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-Francis, 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. Enfin, si vous avez réservé pour Parc Sandur, votre partie contractante est Sunparks B.V. Toute correspondance peut être envoyée à : Erperheidestraat 2, 3990 Peer. Seul le droit belge s'applique à votre réservation. Les présentes Conditions Générales sont valables pour toute réservation faite directement ou indirectement chez Center Parcs. Le contenu de nos publications (numériques) est sous réserve de modifications. La version numérique de nos Conditions Générales (disponible sur [www.centerparcs.be](http://www.centerparcs.be)) est prioritaire. Si la version numérique des Conditions Générales diffère de la version imprimée, c'est la version numérique qui prime. Nous déclinons toute responsabilité en cas de fautes d'impression (numériques). La présente publication annule toutes les autres publications (numériques).

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