

CGV

1. Réservation

Sunparks n'accepte que des réservations effectuées par des majeurs ayant 18 ans révolus. Le locataire responsable d'une Maison de vacances* doit avoir 18 ans ou plus et être présent pendant le séjour. Sunparks se réserve le droit de refuser une réservation à tout moment – sans devoir en donner la raison. Si vous réservez via l'Internet, vous ne payez pas de frais supplémentaires. Une fois la réservation passée, vous recevez une confirmation par e-mail ou par la poste. Si vous désirez recevoir immédiatement une confirmation, il vous suffit de communiquer votre adresse e-mail lors de la réservation. Vous pouvez effectuer un virement en ligne ou un virement physique sur notre compte bancaire mentionné sur la confirmation. Vous pouvez également recevoir votre confirmation par courrier dans les dix jours suivant la réservation, à condition de réserver au moins une semaine avant votre départ. Nous demandons 5 € de supplément pour envoyer votre confirmation par la poste. Toute erreur potentielle ou avérée doit être signifiée par écrit dans les dix jours suivant la date de confirmation et avant l'arrivée sur place. Si vous n'avez pas encore reçu de confirmation dans les dix jours suivant votre réservation, vous devez prendre immédiatement contact avec le bureau auprès duquel vous avez passé votre réservation. Pour les réservations par l'Internet, contactez notre Customer Contact Center au 070 - 223 723 (0,30 euro/min).

2. Réservation longtemps

Si vous désirez réserver une Maison de vacances* pour une période à laquelle le prix de la location n'est pas encore connu, nous effectuerons une pré-réservation pour vous. Vous recevrez la confirmation de votre pré-réservation dans les jours qui suivent. Une pré-réservation est sans engagement. Elle ne devient une réservation définitive qu'au moment où vous recevez la facture de la réservation. Vous pouvez en outre annuler sans frais votre réservation dans les 14 jours ouvrables après réception de la facture.

3. Réservation de groupe

Les réservations pour des associations, des écoles, des clubs et des institutions sont acceptées tant qu'elles ne nuisent pas au caractère familial de Sunparks. Dans certaines circonstances, un groupe peut donc ne pas être accepté. Des conditions spéciales s'appliquent aux réservations de groupe. Vous trouverez l'intégralité de ces conditions sur www.sunparks.be ou www.sunparks.fr ou bien auprès du Customer Contact Center au 070 - 223 723 (0,30 euro/min). Demandez notre spécialiste pour les groupes. Une caution sera toujours exigée pour les Maisons de vacances de 10, 12, 16 et 20 personnes.

4. Prix

Les prix sur www.sunparks.be peuvent éventuellement différer des prix effectivement valables au moment de la réservation. Vu que les prix dépendent d'une série d'éléments revus à intervalles réguliers, dont entre autres le coût de l'énergie, Sunparks se réserve le droit de modifier les prix et/ou de compter une prime sans préavis. Sunparks se réserve le droit de modifier les conditions des réductions. Sunparks vous communiquera le prix définitif lors de votre réservation. Le prix mentionné sur la

confirmation est contraignant. Il n'est plus possible de bénéficier de réductions et/ou d'offres spéciales à partir du moment où la confirmation a été envoyée par Sunparks.

5. Location de villas*

Les prix sont libellés en euros. Dans le prix de location de chaque Maison de vacances* sont inclus :

- La TVA calculée selon les directives de l'administration de la TVA du pays de destination.
- Le nettoyage final.
- L'utilisation du téléviseur.
- Les tickets pour l'Aquafun, valables pendant la durée du séjour.
- Les frais de service pour l'eau et l'électricité. Ne sont pas inclus, entre autres :
- Les taxes de séjour et d'environnement (tarif par personne et par nuit).

Les tâches suivantes n'étant pas incluses dans le nettoyage (final), vous devez :

- Laver la vaisselle ainsi que ranger le service de table et les couverts.
- Vider le réfrigérateur et le lave-vaisselle.
- Vider et nettoyer le feu ouvert et le barbecue.
- Défaire les lits et placer les draps dans le sac rose dans le hall de votre Maison de vacances*.
- Mettre les détritiques dans des sacs poubelles et déposer ceux-ci dans les petits conteneurs du parc.

6a. Draps et serviettes

Les draps et serviettes sont des services supplémentaires que vous devez réserver si vous désirez les utiliser. Si vous réservez une Exclusive Maison de vacances, une Lake Side Maison de vacances Exclusive ou une chambre d'hôtel, ces services sont inclus dans le prix de la location.

6b. Taxes et prélèvement sur les touristes

Le prix de location d'une Maison de vacances* n'inclut pas les taxes de séjour et d'environnement. Leur montant dépend de la commune où se trouve le parc. On se base sur le nombre maximum de personnes qui passent au moins une nuit dans la Maison de vacances* pour déterminer le nombre de personnes qui y logent pendant la durée de la réservation. Un départ prématuré ne donne pas droit à une restitution des taxes de séjour et d'environnement.

7. Animaux de compagnie

Il est permis d'amener des animaux de compagnie dans un certain nombre de Maison de vacances (maximum deux animaux de compagnie par Maison de vacances*). Lors de la réservation, vous devez absolument signaler la présence d'animaux de compagnie. Si vous l'omettez, nous ne pourrions vous accepter dans le parc que si des Maison de vacances* réservées aux animaux de compagnie sont encore disponibles. En outre, vous devrez payer 12,50 € de frais de modification. Les animaux de compagnie ne sont pas acceptés dans les bâtiments centraux, le Park Center, l'Aquafun, les hôtels et leurs appartements. Votre animal de compagnie ne doit pas avoir de parasites et vous devez disposer d'un panier, d'un certificat de vaccination récent contre la rage et d'un collier antipuces. En dehors de votre Maison de vacances*, il est obligatoire de tenir votre chien en laisse et de lui faire faire ses besoins dans les canisites (espaces aménagés pour les chiens). Si vous ne vous conformez pas à ce règlement, Sunparks sera en droit de vous demander de quitter le parc. Dans ce cas, le prix de la location et tous les éventuels suppléments ne vous seront remboursés ni en tout ni en partie.

8. Paiement

Vous payez le montant total de votre séjour avant d'arriver au parc, c'est-à-dire le prix convenu, les taxes de séjour et d'environnement, les frais de service et les suppléments éventuels. a) Dans le cas d'une réservation passée plus de six semaines avant le début de votre séjour : vous devez verser un acompte s'élevant à 50 % du prix total du voyage dans les dix jours ouvrables suivant la réception de la confirmation. Vous devez payer le solde au plus tard six semaines avant votre arrivée sur place. b) Dans le cas d'une réservation passée entre une et six semaines avant le début de votre séjour : vous devez verser le montant intégral du séjour dans les sept jours suivant la réception de la confirmation. c) Dans le cas d'une réservation passée une semaine ou moins avant le début de votre séjour : vous devez payer directement le montant intégral du séjour lors de la réservation. Une fois que Sunparks a encaissé le montant intégral de votre séjour, votre réservation est définitivement confirmée. En cas de paiement en retard ou de paiement insuffisant des montants qui vous ont été facturés dans les délais mentionnés ci-dessus, votre responsabilité est engagée. Sunparks vous enverra alors une sommation de paiement. Si le montant n'est toujours pas en la possession de Sunparks dans les 14 jours suivant la date de la sommation, Sunparks est autorisé à casser unilatéralement le contrat en vous le signifiant par écrit. Vous êtes alors responsable de tous les préjudices subis ou à subir par Sunparks par ce fait, y compris tous les coûts supportés par Sunparks en relation avec votre réservation et votre rétractation. Dans tous les cas, vous serez redevable d'une indemnité de rétractation s'élevant à 50 % du prix de la location si vous vous rétractez plus de six semaines avant la date de début du séjour, et à 100 % du prix de la location pour une rétractation moins de six semaines avant la date de début du séjour. Les sommes déjà versées seront soustraites de l'indemnité de rétractation à payer et des éventuels dédommagements dus en compensation d'autres préjudices. Si aucun montant n'a encore été versé, les montants ci-dessus seront d'application.

9. Frais de modification

Si vous désirez modifier votre réservation après réception de la confirmation, Sunparks n'est pas tenu d'y faire droit. Sunparks a toute latitude d'accepter ou non, en tout ou en partie, ces modifications. Vous devez communiquer les modifications en téléphonant au Customer Contact Center. Pour chaque

modification d'une réservation effectuée au plus tard une semaine avant la date d'arrivée, nous demanderons 12,50 € de frais par Maison de vacances*. Ces frais ne seront pas imputés si vous réservez ou modifiez votre réservation pour une période ou une Maison de vacances* plus coûteuse. En principe, aucune modification demandée moins d'une semaine avant l'arrivée ne sera acceptée. En cas de modification visant à passer à une période ou une Maison de vacances* moins coûteuse ou à procéder à une annulation (partielle) moins d'une semaine avant le début du séjour, vous serez redevable de l'entièreté du prix de location initial. Si vous désirez réduire le nombre de Maisons de vacances* réservées après confirmation de la réservation de plus d'une Maison de vacances*, Sunparks appliquera la procédure d'annulation détaillée au point 10.

10. Annulation

Il est conseillé de souscrire une assurance annulation pour chaque réservation. Pour en connaître les détails, les tarifs et les conditions, rendez-vous sur www.sunparks.be ou www.sunparks.fr, ou bien contactez notre Customer Contact Center. Vous pouvez également souscrire une assurance voyage. Nous vous recommandons de bien lire les conditions de l'assurance afin de vérifier que le contrat réponde à vos besoins et attentes. Si vous n'avez pas d'assurance annulation ou si vous en avez une mais que les raisons de votre annulation ne sont pas valables, les conditions suivantes s'appliqueront : a) Après réception de la confirmation par e-mail ou par courrier, vous avez sept jours ouvrables à partir de la date du cachet de la poste pour résilier votre réservation auprès de Sunparks b) 50 % du montant de la location sont dus en cas d'annulation plus de six semaines avant le début du séjour c) La totalité du montant de la location est due en cas d'annulation moins de six semaines avant le début du séjour d) La totalité du montant de la location est due en cas d'interruption prématurée du séjour. Le paiement des montants indiqués dans les catégories b, c et d doit être effectué dans les 14 jours suivant la date de la facture en possession de Sunparks.

11. Arrivée et départ

À votre arrivée au parc, vous devez donner votre lettre de confirmation et vous recevrez en retour une carte d'accès ainsi qu'un colis de bienvenue. Vous pouvez entrer dans votre Maison de vacances* à partir de 15h le jour de votre arrivée. Vous devez avoir quitté votre Maison de vacances* avant 10h le jour de votre départ afin de permettre qu'elle soit nettoyée.

12. Règlement du parc

Pour que le séjour au parc soit aussi agréable que possible pour tous les hôtes, ceux-ci doivent respecter les règles (de conduite) mentionnées dans le Règlement du parc. Vous pouvez consulter le Règlement du parc à la Réception. Toute transgression du Règlement du parc peut avoir pour conséquence l'expulsion du parc, sans remboursement de la totalité ou d'une partie du prix de la location. Sunparks se réserve le droit de modifier l'organisation ou les heures d'ouverture des bâtiments (centraux) des parcs. Dans des circonstances exceptionnelles, nous nous réservons le droit de fermer temporairement un parc ou de refuser l'accès à un groupe de personnes. Dans ce cas, nous vous donnerons la possibilité de réserver dans un autre parc ou d'annuler sans frais votre séjour, si votre réservation ne peut être honorée pour les raisons détaillées ci-dessus. Pour le reste, Sunparks exclut tout dédommagement. Nous attirons par ailleurs votre attention sur le fait qu'il est possible que des travaux de rénovation ou d'entretien aient

lieu dans le parc pendant votre séjour et que ceux-ci ne vous donneront pas droit au moindre dédommagement.

13. Natation

Les enfants de moins de douze ans ne peuvent se trouver dans l'enceinte de l'Aquafun s'ils ne sont pas accompagnés d'un adulte. Les parents et/ou les accompagnateurs doivent veiller à ce que les enfants ne sachant pas nager portent des bouées et/ou un gilet de sauvetage dans l'enceinte de l'Aquafun. Un adulte doit toujours se trouver à proximité de l'enfant sous sa garde. Il est interdit de nager dans les lacs.

14. Cas de force majeure

Sunparks n'est pas responsable de la perte ou du dommage résultant du retard ou du défaut d'exécution d'une obligation prévue au contrat lorsque ce retard ou défaut résulte d'un cas de force majeure. Constitue un cas de force majeure tout événement imprévisible et extérieur à la volonté de Sunparks, à savoir notamment tout sinistre provoqué par la nature, épidémie, incendie, accident, guerre, insurrection, émeute, acte de terrorisme, arrêt ou ralentissement de travail spontané, lock-out, changement dans les conditions de marché, panne de lignes de télécommunications ou d'électricité, acte de gouvernement ou ordonnance d'un tribunal ou d'une autorité publique.

15. Responsabilité

a) Sunparks et le parc concerné ne sont pas responsable en cas de : • vol, perte ou dommage, de quelque nature que ce soit, pendant ou suite à un séjour dans un de nos parcs. Si vous avez cassé ou endommagé quoi que ce soit, signalez la chose à la Réception et nous évaluerons le montant dû. Vous éviterez ainsi qu'il ne vous soit facturé par la suite, majoré de frais administratifs • défaut ou de panne d'appareils techniques et de mesure ou de panne d'équipements dans le parc • erreur d'impression dans la brochure Sunparks 2011. b) Le locataire et ceux qui l'accompagnent sont solidairement responsables de toute perte et/ou dommage causé à Sunparks et/ ou à un tiers qui serait la conséquence directe ou indirecte de leur séjour, que ce soit causé par une action ou une négligence de leur part ou de celle d'un tiers qui se trouve dans le parc par leur fait, ainsi que de tout dommage causé par quelque animal et/ou objet qu'ils ont apporté avec eux. c) En cas d'utilisation abusive, c'est-à-dire entre autres si vous avez sali votre Maison de vacances* outre mesure, des frais (de nettoyage) complémentaires pourront vous être facturés.

16. Plaintes

Malgré tous les efforts de Sunparks, il se peut que vous ayez une plainte légitime. Parlez-en directement sur place avec la direction du parc, de façon à nous permettre de résoudre immédiatement le problème. Si vous deviez considérer que Sunparks ne vous a pas donné toute satisfaction, vous avez un mois après votre départ du parc pour introduire la plainte par e-mail via <https://sunparks.com/reclamation> ou par courrier à Sunparks, Département Guest Relations, Erperheidestraat 2, à 3990 Peer, Belgique.

17. Visiteurs d'un jour

Si vous désirez visiter un de nos parcs sans réserver pour autant une Maison de vacances*, nous vous conseillons de téléphoner d'abord à la Réception du parc qui vous intéresse pour demander si c'est

possible. Un tarif journalier s'applique à ce type de visite. Vous trouverez les numéros de téléphone de tous les parcs dans la brochure Sunparks 2011 et sur www.sunparks.be

18. Photos et vidéos

Si un hôte ou une personne qui l'accompagne ou qui se trouve dans le parc par son fait, même pour une visite d'un jour, devait apparaître par hasard sur une photo et/ou une vidéo prise/enregistrée à des fins d'illustration dans une publication de Sunparks et/ou d'affichage sur un site web de Sunparks, Sunparks considèrera qu'elle ne s'oppose pas à l'utilisation de la photo et/ou de la vidéo dans cette publication et/ou ce site web, même si elle est reconnaissable sur la photo et/ou la vidéo.

19. Généralités

Si vous avez réservé à Sunparks Kempense Meren, votre partie contractante est CPSP België N.V. Si vous avez réservé à Sunparks Oostduinkerke aan zee ou Sunparks De Haan aan zee, votre partie contractante est Sunparks Leisure N.V. Si vous avez réservé à Sunparks Ardennen votre partie contractante est Center Parcs Ardennen N.V. Vous pouvez adresser vos correspondances à : Sunparks Vakantieparken, Customer Contact Center, Erperheidestraat 2, 3990 Peer, Belgique. Les présentes Conditions Générales sont applicables à toutes les réservations, effectuées directement ou indirectement auprès de Sunparks. Le contenu des publications (numériques) de Sunparks est soumis aux modifications. La version numérique des Conditions Générales de Sunparks (trouvables sur www.sunparks.be) prévaut. Dans le cas où la version des Conditions Générales diffère de la version imprimée, la version numérique a préséance. Les fautes d'impression (numériques) manifestes ne contraignent pas Sunparks. Avec les présentes, les publications (numériques) précédentes deviennent caduques. *Lors de la mention Maison de vacances, sont donc également entendus : aparthotel et chambre d'hôtel ou autre hébergement de Sunparks.