



## Conditions générales de voyage et de contrat

### 1. Inscription

Vous pouvez réserver directement auprès des Center Parcs ou dans une agence de voyages. L'inscription peut se faire en ligne, par écrit, par téléphone ou oralement. Des réservations par des mineurs ne sont pas acceptées. Le locataire doit être majeur. Center Parcs se réserve le droit de refuser des réservations à tout moment et sans donner de raison. Avec votre inscription vous vous engagez à la conclusion d'un contrat. Le contrat rentre en vigueur dès que vous recevez notre confirmation écrite ou digitale. En cas d'une réservation en ligne (ou si vous avez réservé en ligne par un Call Center) vous recevrez une confirmation digitale et une facture par E-mail. Si cette confirmation (et facture) ne vous est pas parvenue dans les 10 jours après l'inscription, adressez-vous immédiatement au bureau de voyages dans lequel vous avez réservé ou à notre filiale 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 parc.

### 2. Réservations à long terme

Si vous réservez votre hébergement 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 notre confirmation de réservation et facture. Si le prix ne vous convient pas, vous pouvez annuler sans frais cette réservation sous 10 jours après réception de la confirmation et de la facture.

### 3. Groupes et Sociétés

Les groupes (réservation pour 3 ou plus de maisons de vacances ou plus de 15 personnes, scolaires ou associations) ne peuvent réserver qu'auprès de Center Parcs. Center Parcs se réserve le droit de ne pas accepter les demandes de réservation de groupes. Des conditions particulières sont appliquées pour les réservations de groupes. Center Parcs se réserve le droit de rompre le contrat avec effet immédiat, si le client ou ses hôtes ne respectent pas le règlement du parc, selon paragraphe 10.

Center Parcs peut demander une caution. Une caution est demandée pour les cottages Eden de 8 personnes et pour toutes les cottages de 10, 12 et 16 personnes. Conditions particulières pour les réservations de société. Pour ces réservations s'adresser au service Center Parcs Business Solutions, Kaltenbornweg 1-3, 50679 Cologne, Allemagne.

### 4. Prix

Les prix comprennent :

- hébergement en maison de vacances / hôtel-appartement / chambre d'hôtel / appartement / maison flottantes / maison dans un arbre
- utilisation du Aqua Mundo (exceptions : sauna, bain de vapeur turc, hydro-jet, solarium, installations spéciales et Flow Rider)
- mobilier d'enfants (exceptions voir [www.centerparcs.ch](http://www.centerparcs.ch))
- télévision
- nettoyage fin de séjour
- TVA

Les prix s'entendent par unité d'habitation. **Center Parcs ne porte en compte 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, et plus particulièrement une taxe forfaitaire. Des demandes particulières peuvent être prises en compte contre un supplément (voir « souhaits particuliers » sous [www.centerparcs.ch](http://www.centerparcs.ch)). Nous nous réservons le droit d'apporter des modifications ou changements de prestations de voyage prévus initialement au contrat, qui s'avèrent nécessaires après la conclusion du contrat et qui sont indépendants de notre volonté. Ceci est valable si les modifications ou changements ne sont pas très importants et ne modifient pas essentiellement les prestations d'ensemble du voyage. Les suppléments déjà payés pour demandes particulières non exécutées seront remboursés. Les prestations éventuelles de garantie restent valables, au cas où les services modifiés sont entachés de défauts. Center Parcs est tenu de prévenir immédiatement le client des modifications ou changements de prestation. Des informations précises sur les suppléments et les prestations inclus dans certaines catégories / type peuvent être obtenues sur internet [www.centerparcs.ch](http://www.centerparcs.ch) ou par téléphone au 0848 11 22 77 (CHF 0.08/min.). Center Parcs se réserve le droit dans le cadre d'actions spéciales d'exclure certaines prestations. Center

Parcs peut modifier les prix, demander un supplément ou changer les conditions de promotions, par exemple lors d'un changement des prix énergétiques (exemple non limitatif). Seul les prix et conditions valables à la conclusion du contrat donnés par Center Parcs et communiqués avant la réservation sont contraignants.

Les prix actualisés peuvent être obtenus gratuitement sur demande à Center Parcs ou consultés sur le site internet [www.centerparcs.ch](http://www.centerparcs.ch). Si vous souhaitez bénéficier de remises ou de promotions, vous devez 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 vous facturer une part de la charge supplémentaire jusqu'à 3 semaines avant le début du séjour. Au cas d'une augmentation du prix de voyage de plus de 10% vous pouvez rompre le contrat ou demander la participation à un autre voyage d'une valeur au moins égale. Avec la parution d'un nouveau catalogue et de nouveaux prix, les anciens catalogues et prix deviennent caduques. Les conditions de contrat sont différentes pour les 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 avancé.

### 6. Paiement

a) Si la réservation est faite plus de 4 semaines avant le séjour, il faut verser à la réception de la confirmation de réservation, valable également en tant que facture, 30% du prix du séjour (minimum 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) sont à effectués de manière, à ce qu'ils soient crédités sur le compte de Center Parcs dans les 15 jours après la date de confirmation de réservation.

Dès réception du paiement, vous recevrez les documents de voyage. Si une échéance de paiement n'a pas été respectée, vous en serez informé par écrit et vous avez à nouveau la possibilité de payer dans les 15 jours. 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 les frais en rapport avec la réservation et l'annulation du contrat. Center Parcs peut facturer en tout cas des frais d'annulation selon paragraphe 8. Il est tenu compte des virements déjà effectués lors de cette facturation.

### 7. Modification de la réservation

**Pour les changements jusqu'à 30 jours avant le début du voyage, dans la mesure où cela est possible, nous facturons des frais d'un montant de CHF 80.** Pour les changements à moins de 30 jours avant le début du voyage concernant l'habitation, 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 la déclaration d'annulation auprès de votre point de réservation qui fait foi. Il est recommandé de faire l'annulation par écrit. Lors d'une annulation, les frais suivants sont appliqués :

- jusqu'à 30 jours avant le début du séjour 30% du montant total de la location.
- à partir de 29 jours avant le début du séjour jusqu'au jour du début du séjour ou si vous ne venez pas 100% du montant de la location ainsi que 75% du montant des arrangements réservés.

Au cas d'un départ anticipé le montant total de la réservation est dû. Vous avez la possibilité de prouver à l'égard de Center Parcs un préjudice moins important. Le paiement des frais liés aux cas d'annulation cités dans ce paragraphe est à effectuer de façon à ce que le compte de Center Parcs soit crédité dans les 15 jours qui suivent la date de confirmation de l'annulation.

### 9. Horaires d'arrivée et de départ

Notre hébergement est à votre disposition le jour de l'arrivée à 15h00. Vous présentez vos documents de voyage (E-ticket) à l'arrivée. Vous pouvez utiliser les équipements du parc à partir de 10h00, à moins que le parc ait été fermé momentanément avant votre séjour. Le logement doit être libéré avant 10h00 le jour du

départ, les équipements du parc restent à votre disposition toute la journée sauf fermeture momentanée du parc ce jour-là. Les horaires d'ouverture des équipements peuvent varier d'un parc à l'autre selon leur fréquentation. Les conditions de contrat sont différentes pour les réservations All Inclusive.

#### 10. Obligations générales

Les visiteurs sont tenus de respecter le règlement du parc (parking, piscine etc.). Un exemplaire du règlement peut être demandé à la réception du parc. L'arrivée et le séjour des mineurs dans l'enceinte du parc ne sont autorisés qu'en présence d'adultes. Center Parcs tout comme la direction du parc ont la possibilité de résilier le contrat avec effet immédiat, 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 client est tenu de garder lui-même la location propre. 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. Dans des circonstances exceptionnelles nous nous réservons la possibilité de fermer momentanément un parc ou de le louer entièrement à un seul client. Dans ce cas nous vous proposerons une réservation dans un autre parc 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 parc. Par exemple lors d'une grande manifestation (pas 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 sans être accompagnés d'adultes. Les parents ou accompagnateurs sont tenus de faire porter aux enfants qui n'ont pas l'insigne de bronze, 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, d'éventuelles réclamations ne sont pas exclues. Celles-ci doivent être communiquées de suite sur place à la direction du parc. Si le problème n'a pas pu être réglé à votre entière satisfaction, vous devez faire parvenir votre demande de dédommagement pour non-respect de prestation prévue au contrat un mois après la fin contractuelle du séjour et l'adresser à Center Parcs. La demande doit être faite par écrit. Après l'écoulement du délai d'un mois vous ne pouvez faire valoir vos droits que si vous avez été empêché de respecter ce délai sans en être responsable. Vos droits sont prescrits après deux ans. La prescription commence le 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 3, 3990 Peer, Belgique ou par E-mail : CustomerContactCenter.chfr@centerparcs.com

#### 14. Animaux domestiques

Vous pouvez emmener au plus deux animaux par maison. Les animaux doivent être déclarés à la réservation et à l'arrivée dans le parc. Nous facturons des frais supplémentaires pour le nettoyage de fin de séjour par chien ou chat. Vous pouvez obtenir gratuitement le montant de ces frais auprès de Center Parcs ou les consulter sur notre site internet [www.centerparcs.ch](http://www.centerparcs.ch). La hauteur de ces frais peut varier selon le parc. Les petits animaux en cage n'entraînent pas de frais. Les chiens doivent être tenus en laisse et doivent utiliser les toilettes pour chiens. Chiens et chats doivent porter un collier antipuce et être vaccinés contre la rage. Le carnet de vaccination peut être demandé. Ils doivent être identifiables par chip ou tatouage. Les animaux ne sont pas autorisés dans les chambres d'hôtel, les appartements-hôtel, certains types de maisons de

vacances et dans les installations publiques, comme le Market Dome et l'Aqua Mundo.

#### 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 parcs, adressez-vous directement et assez tôt à ce parc. Nos employés vous donneront volontiers des renseignements sur les périodes pendant lesquelles les billets sont vendus et leurs prix. Consultez les numéros de téléphone sous [www.centerparcs.ch](http://www.centerparcs.ch).

#### 16. Prises de photos

A intervalles réguliers nous photographions et filmons dans nos parcs. Nous utilisons ces images pour marketing et pour la formation. Si vous ne souhaitez pas être photographiés ou filmés, vous le signalerez dès votre arrivée à la réception du parc.

#### 17. Modification des informations

Nous nous réservons le droit de modifier les prix et informations, par exemple en cas d'augmentation des frais énergétiques. Seuls les prix donnés dans la confirmation de réservation sont contractuels, paragraphe 4 est appliqué.

#### 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 de la branche 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

Société Center Parcs Europe N.V. Boite postal 1342, 3000 BH Rotterdam, Pays Bas. Le courrier est à adresser à : Groupe Pierre et Vacances / Center Parcs, Service clientèle Suisse, Erperheidestraat 2, boîte 3, 3990 Peer, Belgique ou par E-mail : CustomerContactCenter.chfr@centerparcs.com