

Center Parcs Algemene Voorwaarden

1. Boeking

Center Parcs neemt alleen boekingen in behandeling van personen vanaf 21 jaar. De hoofdhurder dient 21 jaar of ouder te zijn en gedurende het gehele verblijf aanwezig te zijn. Center Parcs behoudt zich het recht voor om te allen tijde – zonder opgave van redenen – een boeking te weigeren. Center Parcs zal de boeking binnen 10 dagen na ontvangst digitaal aan u bevestigen en factureren. Mocht u geen e-mailadres hebben dan ontvangt u per post een bevestiging, tevens factuur. De bevestiging/ factuur dient u direct na ontvangst op juistheid te controleren. Eventuele of beweerde onjuistheden dienen altijd schriftelijk kenbaar gemaakt te worden, uiterlijk 10 dagen na datum van de bevestiging/ factuur en vóór aanvang van het verblijf. Bent u binnen 10 dagen na de boeking niet in het bezit van een bevestiging/ factuur, dan dient u zo spoedig mogelijk contact op te nemen met het kantoor waar u geboekt heeft. Bij internetboekingen dient u contact op te nemen met ons Customer Contact Center op 00 31 10 798 09 80 (voor dit informatienummer betaalt u uw gebruikelijke belkosten).

2. Boeken op lange termijn

Wilt u een cottage* boeken in een periode waarvoor de huursommen nog niet bekend zijn, dan verrichten wij een voorreservering voor u. U ontvangt binnen enkele dagen de bevestiging van uw voorreservering. Een voorreservering is voor beide partijen geheel vrijblijvend. Uw voorreservering wordt een definitieve boeking op het moment dat u de factuur van de boeking ontvangt. U kunt kosteloos annuleren tot uiterlijk 14 werkdagen na dagtekening van de factuur.

3. Boeking van groepen

Boeking voor onder andere verenigingen, scholen en stichtingen kunt u verrichten via ons Customer Contact Center op 00 31 10 798 09 80 (voor dit informatienummer betaalt u uw gebruikelijke belkosten). Er kunnen speciale voorwaarden worden gesteld aan onder andere de begeleiding en aan de ligging van de cottages* ten opzichte van elkaar. Doel en omvang van de groep kunnen in bepaalde gevallen er toe leiden dat een groep niet wordt geaccepteerd. Groepen jongeren, waaronder wordt verstaan een groep van minimaal vier (4) personen, hoofdzakelijk jonger dan 21 jaar en zonder begeleiding van ouder of voogd, worden niet geaccepteerd en/of toegelaten op de Center Parcs parken. Center Parcs behoudt zich dan ook het recht voor om boekingen bestaande uit groepen die voldoen aan genoemde omschrijving niet te accepteren en/of deze groepen te weigeren bij aankomst op het park. Center Parcs behoudt zich, voor de groepen die Center Parcs op grond van dit artikel wel accepteert, nadrukkelijk het recht voor om een borg te vragen.

4. Prijs

De prijzen in de Center Parcs-brochure en op www.centerparcs.nl zijn niet bindend. Center Parcs behoudt zich het recht voor de prijzen te wijzigen en/ of een toeslag in rekening te brengen, bijvoorbeeld ten gevolge van (maar niet beperkt tot) een wijziging van de energieprijzen. Gedurende de looptijd van de Center Parcs-brochure behoudt Center Parcs zich het recht voor om de kortingsregelingen te wijzigen. Bij boeking wordt u in kennis gesteld van de dan geldende prijs. De op de bevestiging/ factuur vermelde prijs is bindend. Van prijskorting en/ of speciale aanbiedingen kan geen gebruik meer worden gemaakt indien de bevestiging/factuur door Center Parcs is verzonden.

5. Cottage-informatie*

Bij de huurprijs van iedere cottage* is inbegrepen:

- BTW volgens de richtlijnen van de BTW administratie van het land van bestemming;
- Eindschoonmaak;
- Toegang tot de Aqua Mundo (voor park Villages Nature® Paris Aqualagon en voor Terhills Resort Aqua Garden) (exclusief sauna, Turks-stoombad, hydrojet, snelbruiner, zonnebank en Flow Rider);
- Gas en elektriciteit;
- Waterverbruik;
- Voor park Villages Nature® Paris en Terhills Resort zijn opgemaakte bedden en handdoeken inbegrepen.

Bij de huur van een cottage* behorend tot de classificatie VIP en Premium zijn bijkomende onderdelen inbegrepen (zie www.centerparcs.nl/cottages). Center Parcs behoudt zich het recht voor om in geval van bijzondere acties (bepaalde) bijkomende onderdelen uit te sluiten. Niet inbegrepen zijn onder andere:

- Bedlinnen pakketten voor Comfort cottages* (artikel 6a);
- Toeristenbelasting en heffingen (artikel 6b);
- Reserveringskosten (artikel 7).
- Bij de (eind) schoonmaak is niet inbegrepen:
 - Afwassen;
 - Bedden afhalen en eventueel gehuurd beddengoed en handdoeken verzamelen;
 - Afval in vuilniszak doen en in container deponeren.

Voor All Inclusive boekingen gelden afwijkende voorwaarden. De accommodaties kunnen verschillen m.b.t. de inrichting en de indeling.

6a. Bedlinnen pakketten

De prijzen van de cottagehuur van de Comfort cottages zijn in Nederland, België en Duitsland exclusief de verplichte bedlinnen pakketten. De bedlinnen pakketten worden additioneel in rekening gebracht à € 9,25 per persoon. Bij een boeking in een van de Franse parken van Center Parcs is het bedlinnen in de cottagesprijzen* inbegrepen.

6b. Toeristenbelasting en heffingen

De prijzen van de cottagehuur* zijn exclusief toeristenbelasting en heffingen. De hoogte hiervan is afhankelijk van de gemeente waarin het park ligt. Voor de vaststelling van het aantal personen per boekingsperiode geldt het maximum aantal personen dat ten minste één nacht in de cottage* verblijft. Latere aankomst van personen leidt enkel tot restitutie van toeristenbelasting en heffingen, indien dit bij aankomst van de hoofdboeker al aangegeven wordt bij de receptie. De later arriverende personen melden zich bij hun aankomst bij de receptie. Eerder vertrek van personen leidt enkel tot restitutie van

toeristenbelasting en heffingen wanneer zij zich bij vertrek melden bij de receptie en na inlevering van zwembadkaartjes en/of de sleutels van uw cottage.

7. Reserveringskosten

De prijzen voor de cottagehuur* zijn exclusief reserveringskosten. De reserveringskosten worden per boeking berekend à € 29,50.

8. Huisdieren

Het meenemen van uw huisdier is toegestaan (maximaal 2 huisdieren per cottage*), maar omdat dit extra schoonmaak met zich meebrengt, berekenen wij per huisdier € 19,50 per weekend/ midweek en € 29,50 per week (gekooide huisdieren gratis). Bij boeking en bij aankomst in het park moeten de huisdieren aangemeld worden. Huisdieren zijn niet toegestaan in de centrale voorzieningen, in hotels, hotelappartementen en bepaalde cottagetypes. Uw huisdier dient vrij te zijn van ongedierte. Buiten uw cottage* is het verplicht uw hond aangelijnd te houden. De tarieven en voorwaarden voor onze parken in Frankrijk wijken af van bovengenoemde tarieven en zijn bij boeking op aanvraag beschikbaar (bijvoorbeeld voor park Villages Nature® Paris wordt er per huisdier € 15,- per nacht in rekening gebracht en is een anti-rabiës certificaat verplicht).

9. Betalingen

- a) Bij boekingsbedragen boven de € 150,00 dient u een aanbetaling van 30% te doen met een minimum van € 150,00. Het restant van het boekingsbedrag moet uiterlijk 12 weken voor aanvang van het verblijf in het bezit zijn van Center Parcs.
- b) Boekingsbedragen tot € 150,00 dient u onmiddellijk in het geheel te voldoen.
- c) Bij boeking binnen 12 weken vóór aanvang van uw verblijf dient het gehele boekingsbedrag ineens via bankoverboeking of per creditcard voldaan te worden.
- d) Bij niet-tijdige of onvolledige betaling van de aan u gefactureerde bedragen bent u in verzuim en is Center Parcs gerechtigd de overeenkomst eenzijdig te ontbinden door middel van een schrijven aan u.

U bent aansprakelijk voor alle schade die Center Parcs als gevolg hiervan lijdt of zal lijden, waaronder alle kosten die Center Parcs in verband met uw boeking en de ontbinding heeft moeten maken. In ieder geval bent u een ontbindingsvergoeding verschuldigd van 50% van de huursom bij ontbinding meer dan 4 weken vóór de geplande aanvangsdatum van het verblijf en gelijk aan de totale huursom bij ontbinding binnen 4 weken vóór aanvang van het verblijf. Reeds betaalde gelden zullen worden verrekend met de te betalen ontbindingsvergoeding en de eventueel verschuldigde vergoeding van overige schade. Indien nog niets betaald is, worden bovengenoemde bedragen in rekening gebracht. De (aan)betaling van het bepaalde onder a, b, c en d dient uiterlijk binnen 14 dagen na datum van de factuur in het bezit te zijn van Center Parcs. In geval van creditcard betalingen, is Center Parcs te allen tijde gerechtigd tot inzage in de Originale creditcard en het corresponderende identiteitsbewijs.

10. Wijzigingskosten

Indien u, na de totstandkoming van de boeking, wijzigingen in de boeking wenst aan te brengen, is Center Parcs niet verplicht daaraan te voldoen. Het is ter vrije keuze van Center Parcs of, en in hoeverre,

die wijzigingen worden geaccepteerd. Voor elke wijziging tot maximaal 4 weken vóór aankomst in verband met een reeds gedane boeking rekenen wij u € 49,50 wijzigingskosten aan. Deze kosten worden niet berekend indien u bijboekt of wijzigt naar een duurdere periode of cottage*. In beginsel kunnen wijzigingen binnen 4 weken vóór aankomst niet worden toegestaan. Bij een wijziging naar een goedkopere periode of cottage* of (een gedeeltelijke) annulering binnen een periode van 4 weken vóór aanvang van het verblijf, bent u de volledige oorspronkelijke huursom verschuldigd. Indien u na de totstandkoming van de boeking van meer dan één cottage* het aantal geboekte cottages* wilt verminderen, gelden de annuleringsbepalingen zoals vermeld onder 11.

11. Annuleringen

Bij annulering zijn de volgende bepalingen van toepassing:

- a) Bij annulering meer dan 4 weken vóór aanvang van het verblijf is 30% van de huursom verschuldigd met een minimum van € 150,00.
- b) Bij annulering binnen 4 weken vóór aanvang van het verblijf is de volledige huursom verschuldigd.
- c) Bij voortijdige beëindiging van het verblijf, is het totaalbedrag van de boeking verschuldigd.

De betaling van het bepaalde onder a, b en c dient uiterlijk binnen 14 dagen na de factuurdatum in het bezit te zijn van Center Parcs.

12. Verzekeringen

Het is raadzaam bij boeking een annulering- en/ of reisverzekering af te sluiten. Center Parcs treedt op als bemiddelaar van Europ Assistance voor de verkoop van de annuleringsverzekering en de zogenaamde multirisico-verzekering (reis- en annuleringsverzekering). De verzekeringen komen tot stand tussen u en Europ Assistance. De verzekeringen zijn alleen direct bij de boeking af te sluiten. Voor meer details en voorwaarden zie www.centerparcs.nl/nl-nl/algemeneverkoopsvoorwaarden_ms onder "verzekering voorwaarden Europ Assistance".

13. Aankomst en vertrek

- a) Procedure vóór aankomst: via Mijn Center Parcs (www.centerparcs.nl/mijncenterparcs) ontvangt u een elektronisch toegangsbewijs (e-ticket). Het (door u uitgeprinte) e-ticket dient u bij aankomst in het park af te geven. Als u geen e-ticket heeft, kunt u op vertoon van uw boekingsnummer inchecken. Voor park Villages Nature® Paris bent u, voorafgaand aan aankomst, verplicht om online in te checken om toegang te verkrijgen tot het park.
- b) Aankomstprocedure: bij aankomst in het park geeft u het (door u uitgeprinte) e-ticket af en ontvangt u de sleutel van de cottage*. U mag vanaf 15.00 uur in de cottage* (met uitzondering van de Nederlandse parken, hier geldt dat u vanaf 16.00 in de cottage* mag). Vanaf 10.00 uur kan er gebruik gemaakt worden van alle faciliteiten in het park, tenzij voorafgaand aan uw verblijf sprake is van een tijdelijke parksluiting.
- c) Op de dag van vertrek dient u de cottage* vóór 10.00 uur te verlaten, dit in verband met de schoonmaak van de cottage*. U kunt nog de hele dag gebruikmaken van alle faciliteiten in het

park, tenzij aansluitend aan uw verblijf een tijdelijke parksluiting plaatsvindt. Center Parcs is in dat geval niet gehouden tot enige compensatie.

Voor All Inclusive boekingen gelden afwijkende voorwaarden.

14. (Huishoudelijk) Reglement

Teneinde het verblijf in het park voor alle gasten zo aangenaam mogelijk te laten verlopen, dienen alle gasten zich te houden aan de voor het park vastgestelde (gedrags)regels, zoals neergelegd in het Huishoudelijk Reglement. Het Huishoudelijk Reglement kunt u bij aankomst opvragen bij de Receptie. Indien u dat wenst kan het Huishoudelijk Reglement, op verzoek, kosteloos onverwijld aan u worden toegezonden. Overtreding van het Huishoudelijk Reglement kan verwijdering van het park tot gevolg hebben zonder dat restitutie van de huursom of een gedeelte daarvan plaatsvindt. Center Parcs behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in de opzet en openingstijden van de (centrale) faciliteiten in de parken. Onder bijzondere omstandigheden behouden wij ons het recht voor een park tijdelijk te sluiten ofwel volledig aan één partij te verhuren. In dat geval zullen wij u in de gelegenheid stellen een omboeking te verrichten naar een ander park of kosteloos te annuleren indien uw boeking door een parksluiting ofwel door voornoemde verhuur geen doorgang kan vinden. Voor het overige bestaat geen recht op enige vergoeding. Wij maken u er tevens op attent dat het mogelijk is dat tijdens uw verblijf onderhoudswerkzaamheden in het park worden uitgevoerd zonder dat u recht heeft op enige vergoeding.

15. Zwemmen

Kinderen onder de 12 jaar mogen zich zonder begeleiding van een volwassene niet in de Aqua Mundo (of Aqualagon of Aqua Garden) bevinden. Ouders en/of begeleiders moeten ervoor zorgen dat kinderen die niet kunnen zwemmen, zwembandjes en/of een zwemvestje dragen in de Aqua Mundo (of Aqualagon of Aqua Garden). Hierbij dient altijd een volwassene in de directe nabijheid te zijn. Zwemmen in de meren is niet toegestaan.

16. Overmacht

Overmacht van de zijde van Center Parcs bestaat indien de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden buiten de wil van Center Parcs daaronder begrepen oorlogsgevaar, personeelsstakingen, blokkades, brand, overstromingen en andere storingen of gebeurtenissen.

17. Aansprakelijkheid

- a) Center Parcs en het betreffende park aanvaarden geen aansprakelijkheid voor:
 - diefstal, verlies of schade, van welke aard ook, tijdens of ten gevolge van een verblijf in een van onze parken;
 - het onklaar raken of buiten werking stellen van technische apparatuur en het uitvallen of sluiten van voorzieningen in het park.
- b) De huurder en degene die hem of haar vergezellen, zijn hoofdelijk aansprakelijk voor alle verlies en/of schade die voor Center Parcs en/of enige derde ontstaat als direct of indirect gevolg van hun verblijf, ongeacht of dit werd veroorzaakt door handelen of nalaten van henzelf of van

derden die zich door hun toedoen in het park bevinden alsmede voor alle schade die veroorzaakt is door een dier en/of zaak die zij onder zich hebben.

- c) Bij onjuist gebruik c.q. onjuist achterlaten van de cottage* kunnen aanvullende (schoonmaak) kosten worden doorberekend.

18. Klachten

Ondanks alle zorgvuldigheid van Center Parcs kan het voorkomen dat u een gerechtvaardigde klacht heeft. Deze klacht dient u ter plaatse en direct aan de parkleiding voor te leggen om de leiding in de gelegenheid te stellen e.e.a. onmiddellijk op te lossen. Mocht de klacht niet naar tevredenheid worden afgehandeld, dan heeft u tot uiterlijk 1 maand na vertrek uit het park de gelegenheid de klacht schriftelijk in te dienen via <https://centerparcs.nl/klacht> of per post aan Center Parcs, Afdeling Guest Relations, Postbus 5199, 2900 ED Capelle a/d IJssel. Mocht ook dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan heeft u bij een verblijf in al onze parken tot uiterlijk 3 maanden na vertrek uit het park de gelegenheid de klacht te laten behandelen door de Geschillencommissie Recreatie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/recreatie> (telefoon 070-3105310). De beslissing van deze commissie heeft de kracht van bindend advies.

19. Dagbezoekers

Indien u een van onze parken wilt bezoeken zonder dat u een cottage* heeft geboekt, dient u zich vooraf aan te melden op www.dagjecenterparcs.nl of vooraf telefonisch contact op te nemen met de receptie van het desbetreffende park om te vragen of dit mogelijk is. Hiervoor worden dagtarieven berekend. De telefoonnummers van alle parken vindt u op www.centerparcs.nl.

20. Foto's en video's

Indien hetzij een gast of degene die hem of haar vergezelt of zich door zijn of haar toedoen in het park bevindt, hetzij een dagbezoeker toevallig op een foto en/of een video staat die (op)genomen werd voor afbeelding in een Center Parcs-publicatie en/of voor weergave op een internetsite van Center Parcs, wordt diens instemming met het gebruik van de foto en/of video in de publicatie en/of de internetsite vermoed, zelfs indien hij/zij op de foto en/of video herkenbaar is. Aan de beelden in de brochure en op www.centerparcs.nl kunnen geen rechten worden ontleend.

21. Algemeen

- Indien u heeft geboekt voor een Nederlands park, is uw contractpartij Center Parcs Netherlands N.V.
- Indien u heeft geboekt voor de Belgische parken Erperheide of De Vossemeren, is uw contractpartij CPSP België N.V.
- Indien u heeft geboekt voor het Belgische park Les Ardennes, is uw contractpartij Center Parcs Ardennen N.V.
- Indien u heeft geboekt voor het Belgische Park De Haan, is uw contractpartij Sunparks Leisure N.V.
- Indien u heeft geboekt voor het Belgische park Terhills Resort, is uw contractpartij Terhills Vakantiepark N.V.

- Indien u heeft geboekt voor het Duitse Bispinger Heide, Park Hochsauerland, Park Bostalsee, Park Allgäu respectievelijk Park Nordseeküste, is uw contractpartij Center Parcs Bungalowpark Bispinger GmbH, Center Parcs Bungalowpark Hochsauerland GmbH, Center Parcs Bungalowpark Bostalsee GmbH, Center Parcs Bungalowpark Allgäu GmbH respectievelijk Center Parcs Bungalowpark Nordseeküste GmbH.
- Indien u heeft geboekt voor het Duitse Park Eifel, is uw contractpartij Center Parcs Leisure Deutschland GmbH voor de huur van de accommodatie en voor de overige boekingsonderdelen Center Parcs Bungalowpark Eifel GmbH.
- Indien u heeft geboekt voor de Franse parken Les Bois-Francis, Les Hauts de Bruyères, Les Trois Forêts of Le Bois aux Daims, is uw contractpartij CP Resorts Exploitation France.
- Indien u heeft geboekt voor het Franse park Le Lac d'Ailette, is uw contractpartij SNC Domaine du Lac de L'Ailette.
- Indien u heeft geboekt voor het Franse park Villages Nature® Paris, is uw contractpartij Villages Nature Tourisme SAS.
- Indien u ten slotte heeft geboekt voor Parc Sandur, is uw contractpartij Sunparks B.V. Correspondentie kunt u richten aan: Center Parcs, Postbus 5199, 2900 ED Capelle a/d IJssel.

Op uw boeking is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle boekingen, direct of indirect gedaan bij Center Parcs.

Op de inhoud van de (digitale) publicaties van Center Parcs zijn wijzigingen voorbehouden.

De digitale versie van de Algemene Voorwaarden van Center Parcs (te vinden op www.centerparcs.nl) is leidend. Indien de digitale versie van de Algemene Voorwaarden derhalve verschilt van de gedrukte versie, heeft de digitale versie voorrang. Kennelijke (digitale) drukfouten binden Center Parcs niet. Hiermee vervallen de voorgaande (digitale) publicaties.

* Daar waar cottage genoemd wordt, geldt ook appartement, hotelappartement, hotelkamer, Jungle Cabana, hotelsuite, Woonboot en/of Boomhuis.