



# Conditions Générales

## 1. Réservations

Center Parcs ne traite que les réservations passées par les personnes âgées de 18 ans ou plus. Le locataire doit être âgé de 18 ans ou plus et être présent pendant la durée du séjour. Center Parcs se réserve à tout moment le droit de refuser une réservation, sans devoir motiver sa décision. Center Parcs vous confirmera et facturera la réservation sous format numérique dans les 10 jours suivant sa réception. 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 pris en charge votre réservation. Si vous avez réservé en ligne, veuillez contacter notre Bureau Central des Réservations et Informations au 070-224 900 (0,30 €/min).

## 2. Réservations à long terme

Si vous souhaitez réserver un cottage\* à une date où le prix de location n'est pas encore connu, nous effectuerons une pré-réservation pour vous. La confirmation de cette pré-réservation vous sera envoyée quelques jours plus tard. Une pré-réservation est dénuée d'engagement. Votre pré-réservation devient une réservation définitive à partir du moment où vous recevez la facture de la réservation. À ce moment, vous pouvez encore l'annuler sans frais, jusqu'à 14 jours maximum à compter de la date d'émission 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 070-224 900 (0,30 €/min). Des conditions spéciales peuvent notamment être imposées concernant l'accompagnement ainsi que 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 est 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 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, Center Parcs se réserve également le droit de modifier les règles de réduction. Lors de votre réservation, vous êtes informé 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.

## 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 (pour le domaine Terhills Resort Aqua Garden) (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
- ▶ Pour Center Parcs Villages Nature Paris et Terhills Resort : les lits sont faits à l'arrivée et les serviettes de toilette sont fournies.

Ne sont pas compris :

- ▶ La taxe de séjour et/ou autres charges, mentionnés à l'article 6a.
- ▶ Ne sont pas compris dans le nettoyage (en fin de séjour) :
  - ▶ Faire la vaisselle
  - ▶ Défaire les lits, rassembler le linge et les serviettes loués
  - ▶ Jeter les déchets dans un sac-poubelle et les déposer dans un conteneur.

En cas de location d'un cottage\* appartenant aux catégories Premium et VIP, des éléments supplémentaires sont inclus (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.

D'autres conditions s'appliquent aux réservations All Inclusive.

L'hébergement peut varier du point de vue de l'aménagement et de la distribution des pièces.

#### 6a. La taxe de séjour et/ou autres charges

Les prix de location du cottage\* n'incluent pas la taxe de séjour et/ou autres charges, dont le montant varie selon la commune où se situe le domaine. Le nombre de personnes par période de réservation est déterminé en fonction du nombre maximal de personnes qui séjournent une nuit au moins dans le cottage\*. La restitution de la taxe de séjour et/ou autres charges en raison d'une éventuelle arrivée tardive d'une ou plusieurs personnes n'aura lieu qu'à condition que la personne responsable de la réservation en fasse mention à la réception dès le moment de son arrivée. Les personnes arrivant tardivement se présentent à la réception au moment de leur arrivée. La restitution de la taxe de séjour et/ou autres charges en raison d'un éventuel départ anticipé d'une ou plusieurs personnes n'aura lieu qu'à condition que celles-ci se présentent à la réception au moment de leur départ et après remise des tickets de piscine et/ou clés/bracelet du cottage.

#### 7. Pré-autorisation (seulement pour Villages Nature Paris)

Pour toute réservation à Center Parcs Villages Nature Paris, une garantie vous sera demandée sous la forme d'une pré-autorisation de paiement sur votre carte bancaire. Cette pré-autorisation ne correspond pas à un débit mais à une réserve de paiement ultérieure autorisée par votre établissement bancaire. Dans certains cas et selon les conditions fixées par votre établissement bancaire qui demeurent indépendantes de notre volonté, la pré-autorisation pourrait apparaître comme une somme en cours de débit sur votre compte bancaire. Cette somme ne pourra excéder 1€ et ne vous sera pas prélevée.

Cette garantie vous sera demandée par téléphone avant votre séjour ou à votre arrivée sur le domaine. Elle permettra à Center Parcs de vous facturer une indemnité pour les dégâts que vous pourriez occasionner pendant votre séjour [à savoir toutes dégradations et/ou troubles de quelque nature que ce soit dans l'hébergement mis à votre disposition (vol, dégradation du mobilier et/ou de l'hébergement, ménage non effectué)]. Le montant de cette indemnité ne pourra excéder la somme de 2000€. Renseignements disponibles sur le site internet [centerparcs.be](http://centerparcs.be) rubrique « Préparer mon séjour » et directement auprès du Domaine Center Parcs Villages Nature Paris. Cette garantie pourra être utilisée par Center Parcs jusqu'à 10 jours ouvrés après la date de fin de votre séjour. Le délai de libération du montant de l'indemnité peut varier selon les délais fixés par votre établissement bancaire. Nous vous invitons à vous rapprocher de votre établissement bancaire pour plus de renseignements.

#### 8. Animaux domestiques

La présence de votre animal domestique est autorisée (maximum 2 animaux par cottage\*). Toutefois, en raison du nettoyage supplémentaire imposé par la présence d'animaux, nous vous facturons un montant de 7,00 € par animal par nuit (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 appart-hôtels, ni dans certains types de cottages. Votre animal domestique ne doit pas être porteur de parasites. Il est obligatoire de tenir votre chien en laisse à l'extérieur de votre cottage\*.

#### 9. Conditions de paiement

- Pour les réservations d'un montant supérieur à 250 €, vous devez verser un acompte de 40 %, à concurrence d'un minimum de 250 €. Le solde de la réservation devra impérativement être parvenu à Center Parcs dans les 8 semaines avant le début du séjour.
- Pour les réservations d'un montant inférieur ou égal à 250 €, vous devez régler immédiatement la totalité.
- En cas de réservation dans les 8 semaines avant le début de votre séjour, vous devez verser en une fois la totalité du montant de réservation.

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, 7 jours après la date d'échéance décrite ci-dessous. 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, notamment 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 la location en cas de résiliation effectuée plus de 4 semaines avant la date prévue de début du séjour, et correspondant à la totalité du montant de la location en cas de résiliation effectuée dans les 4 semaines précédant 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 (pré)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 confirmation de réservation. 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.

#### 10. Frais de modification

Center Parcs n'est pas tenu de donner suite aux modifications éventuelles que vous souhaiteriez apporter après avoir passé réservation. Si, après la réservation, vous souhaitez modifier le parc, la date d'arrivée et/ou le type de cottage, vous pouvez le faire une seule fois gratuitement jusqu'à 21 jours avant l'arrivée. Pour les modifications ultérieures, les modifications relatives à d'autres éléments de la réservation ou les modifications demandées moins de 21 jours avant l'arrivée, nous facturerons € 49,50 de frais de modification.

Center Parcs se réserve le droit de décider si et dans quelle mesure il peut accepter ces modifications.

Chaque réservation peut être modifiée jusqu'à trois fois. Le délai de 21 jours est toujours calculé en fonction de la date d'arrivée de la réservation initiale.

Moins de 21 jours précédant votre arrivée, les modifications ne sont en principe plus autorisées.

Si vous optez pour une période ou un cottage\* moins cher ou une annulation (partielle) dans ce délai, 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 11 sont d'application.

### 11. Annulation

En cas d'annulation, les dispositions suivantes sont d'application :

- ▶ 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 €.
- ▶ En cas d'annulation dans les 4 semaines qui précèdent le début du séjour, vous serez redevable du prix total de location.
- ▶ En cas de départ avant la fin du séjour, le montant total de la réservation sera dû. Le paiement correspondant aux dispositions des points a, b et c doit impérativement être parvenu à Center Parcs dans les 14 jours suivant la date de facturation.

### 12. Assurances

Il est recommandable de souscrire une assurance annulation et / ou voyage sur toute réservation. Center Parcs intervient en tant qu'intermédiaire d'Europ Assistance pour la vente de l'assurance annulation et l'assurance dite multirisques (assurance voyage et annulation). Les assurances se concluent entre vous et Europ Assistance. Il n'est possible de souscrire les assurances qu'au moment même de la réservation. Pour plus de détails et conditions, consultez [https://www.centerparcs.be/be-wl/cgv\\_ms](https://www.centerparcs.be/be-wl/cgv_ms) sous « Conditions applicables aux assurances Europ Assistance ».

### 13. Arrivée et départ

- ▶ Procédure avant l'arrivée Via Mon Center Parcs ([www.centerparcs.be/moncenterparcs](http://www.centerparcs.be/moncenterparcs)), vous recevez une preuve d'accès électronique (e-ticket). Vous devez remettre 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. Pour le domaine Center Parcs Villages Nature Paris, vous devrez effectuer votre enregistrement en amont du séjour ou vous présenter au comptoir lors de votre arrivée afin d'y procéder.
- ▶ Procédure à l'arrivée Lors de votre arrivée au domaine, vous devez remettre l'e-ticket (que vous aurez imprimé) et vous recevrez la clé de votre cottage\*. Vous pouvez entrer dans le cottage\* à partir de 16 heures (à l'exception des parcs Belge, où vous pouvez entrer dans le cottage\* à partir de 15 heures). 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. Center Parcs ne sera tenu en aucun cas de vous dédommager. 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.

### 14. 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 montant 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, si la fermeture ou la location du domaine à un tiers ne permet pas le bon déroulement de 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.

### 15. Natation

Les enfants de moins de 13 ans ne peuvent se trouver à l'Aqua Mundo (ou Aqua Garden) 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 brassards et/ou un gilet de sauvetage à l'Aqua Mundo (ou Aqua Garden). De plus, un adulte doit toujours se trouver à proximité. Il est interdit de nager dans les lacs.

### 16. 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.

### 17. Responsabilité

- ▶ 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 panne ou fermeture d'équipements du domaine.
- ▶ La responsabilité du locataire et des personnes qui l'accompagnent est solidairement engagée pour toute perte et/ou tout dommage subi par Center Parcs et/ou tout tiers, que cette perte/ce dommage soit la conséquence directe ou indirecte 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.
- ▶ En cas d'utilisation incorrecte, voire de départ du cottage\* en le laissant en mauvais état, des frais supplémentaires (de nettoyage) vous seront facturés.

## 18. 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 <https://centerparcs.be/reclamation> ou par la poste à Center Parcs, Département Guest Relations, Erperheidestraat 2, 3990 Peer.

## 19. Visiteurs d'un jour

Si vous désirez visiter l'un de nos domaines sans avoir réservé un cottage\*, vous devez vous inscrire au préalable sur [www.dagjcenterparcs.be](http://www.dagjcenterparcs.be) ou contacter par téléphone la Réception du domaine concerné pour demander l'autorisation de le visiter. Nous appliquons des tarifs de jour aux visites d'un jour. Vous trouverez les numéros de téléphone de tous les domaines sur le site [www.dagjcenterparcs.be](http://www.dagjcenterparcs.be).

## 20. 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 soi(en)t utilisée(s) dans la publication et/ou sur le site Web, même s'il/si elle est identifiable sur la photo et/ou la vidéo. Les images utilisées sur le site Internet [www.centerparcs.be](http://www.centerparcs.be) ont tous leurs droits réservés.

## 21. Participants au contrat

- ▶ Si vous avez réservé dans un domaine hollandais, votre partie contractante est Center Parcs Netherlands B.V.
- ▶ Si vous avez réservé dans les domaines belges Erperheide ou De Vossemeren, votre partie contractante est CPSP België N.V.
- ▶ Si vous avez réservé dans le domaine belges Les Ardennes, votre partie contractante est Center Parcs Ardennen N.V.
- ▶ Si vous avez réservé dans le domaine belges Park De Haan, votre partie contractante est Sunparks Leisure N.V.
- ▶ Si vous avez réservé dans le domaine belges Terhills Resort, votre partie contractante est Terhills Vakantiepark N.V.
- ▶ Si vous avez réservé dans les domaines allemands Bispinger Heide, Park Hochsauerland, Park Bostalsee, Park Allgäu ou Park Nordseeküste, votre partie contractante est respectivement Center Parcs Bungalowpark Bispingen GmbH, Center Parcs Bungalowpark Hochsauerland GmbH, Center Parcs Bungalowpark Bostalsee GmbH, Center Parcs Bungalowpark Allgäu GmbH ou Center Parcs Bungalowpark Nordseeküste GmbH.
- ▶ Si vous avez réservé dans le domaine allemand d'Eifel, votre partie contractante est Center Parcs Leisure Deutschland GmbH pour la location de l'hébergement, et Center Parcs Bungalowpark Eifel GmbH pour les autres éléments de la réservation.
- ▶ Si vous avez réservé dans les domaines français Les Bois-Francis, Les Hauts de Bruyères, Le Bois aux Daims, Les Trois Forêts ou Les Landes de Gascogne, votre partie contractante est CP Resorts Exploitation France.

- ▶ Si vous avez réservé dans le domaine français Le Lac d'Ailette, votre partie contractante est la SNC Domaine du Lac de l'Ailette.
- ▶ Si vous avez réservé dans le domaine français Center Parcs Villages Nature Paris, votre partie contractante est Villages Nature Tourisme SAS.
- ▶ Si vous avez réservé dans le domaine danois Nordborg Resort, votre partie contractante est Nordborg Resort A/S.
- ▶ Enfin, si vous avez réservé à Parc Sandur, votre partie contractante est Sunparks B.V. Toute correspondance peut être envoyée à : Erperheidestraat 2, 3990 Peer.

Si vous avez réservé certaines prestations lors de votre séjour, votre contractant peut être un tiers. Vous pouvez trouver lesquels de nos services sont exploités par des tiers [ici](#).

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 présenté sous réserve de modification.

La version numérique de nos Conditions Générales (disponible sur [www.centerparcs.be](http://www.centerparcs.be)) prévaut. Si la version numérique des Conditions Générales diffère de la version imprimée, c'est la version numérique qui prévaut. Nous déclinons toute responsabilité en cas de fautes d'impression (numériques). La présente publication annule toutes les publications (numériques) antérieures.

\* Dans tous les cas où le mot cottage est mentionné, nous entendons par là également un appartement, un apparthôtel, une chambre d'hôtel, une suite d'hôtel, une Jungle Cabana, une Maison sur l'Eau et/ou une Maison dans les Arbres