

# **CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ « FRIENDS » DE CENTER PARCS**

## **1. OBJET**

Le programme de fidélité « FRIENDS » (ci-après le « Programme Friends ») est mis en place par Center Parcs afin de récompenser ses clients (ci-après le(s) « Client(s) ») en leur octroyant différents avantages (ci-après les « Avantages »), tels que précisés ci-après.

Le Programme Friends est gratuit et accessible à tout Client éligible (cf. Article 2) lors de la réservation de son premier séjour (ci-après le « Séjour ») dans l'un des parcs Center Parcs (ci-après le « Parc »).

Sauf désinscription du Programme Friends, le Client est automatiquement inscrit lors de la réservation de son premier Séjour.

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après les « Conditions Générales d'Utilisation ») définissent les modalités d'utilisation du Programme Friends et les règles d'attribution des Avantages. Elles sont disponibles dans l'espace « My Center Parcs » du site Center Parcs et sont opposables à toute personne inscrite au Programme Friends.

Le Programme Friends récompense les Clients en leur attribuant des badges (ci-après les « Badges ») ouvrant droit à des Avantages exclusifs en fonction de l'atteinte de niveaux déterminés (ci-après les « Niveaux »). Les conditions d'attribution des Badges, des Niveaux et des Avantages associés sont détaillées ci-après.

## **2. CONDITIONS D'ADHÉSION AU PROGRAMME**

Seules les personnes physiques majeures, non soumises à des mesures de protection juridique, peuvent adhérer au Programme Friends.

Ne sont pas éligibles aux Avantages du Programme Friends :

- les collaborateurs de CP Holding et de l'ensemble de ses filiales,
- les prestataires séjournant dans un Parc dans le cadre d'une mission contractuelle,
- les partenaires du programme proposant les Avantages,
- les clients indirects,
- les clients de Sunparks,
- les propriétaires de cottages au sein des Parcs,
- les visiteurs à la journée.

Center Parcs se réserve le droit d'exclure du Programme Friends tout Client ne respectant pas les Conditions Générales d'Utilisation.

Les Badges sont attribués exclusivement au titulaire du compte utilisateur via lequel le Séjour a été réservé.

Pour bénéficier des Avantages du Programme Friends, le Client doit avoir effectué une réservation sur le site [www.centerparcs.ch/ch-cf](http://www.centerparcs.ch/ch-cf) ou via l'un des Customer Care Centers de Center Parcs. Les réservations effectuées avant le lancement du Programme Friends restent soumises aux Conditions Générales de Vente et au programme de fidélité alors en vigueur, et n'ouvrent aucun droit rétroactif au Programme Friends.

Le Programme Friends s'applique à l'ensemble des Parcs Center Parcs exploités par les sociétés mentionnées à l'article 11, à l'exception du Terhills Resort by Center Parcs.

Sous réserve du respect des conditions ci-dessus, le Client peut bénéficier des Avantages.

### 3. ESPACE DÉDIÉ AU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

Le Client peut accéder, via l'espace « My Center Parcs », à une interface dédiée contenant l'ensemble des informations relatives au Programme Friends, incluant : Badges obtenus, Niveaux validés (ou en cours d'obtention), Avantages attribués et modalités d'utilisation des Avantages.

### 4. ATTRIBUTION DES BADGES

Chaque Client obtient automatiquement le Badge « Bienvenue » lors de la première réservation, à condition que le Séjour soit effectué par le Client via un canal éligible.

Les autres Badges et Niveaux correspondants sont attribués selon les critères suivants :

#### ***Badge « Fidèle Aventurier »***

- Niveau 1 : 2 Séjours complétés
- Niveau 2 : 7 Séjours complétés
- Niveau 3 : 15 Séjours complétés

Chaque Niveau est validé le lendemain de la date de fin du Séjour permettant d'atteindre le 2<sup>e</sup>, le 7<sup>e</sup> ou le 15<sup>e</sup> Séjour.

#### ***– Badge « Chasseur d'Horizon »***

- Niveau 1 : 2 Séjours complétés dans deux pays différents
- Niveau 2 : 4 Séjours complétés dans quatre pays différents

Chaque Niveau est validé le lendemain de la date de fin du Séjour permettant d'atteindre le Séjour dans le 2<sup>e</sup> (différent) pays puis dans le 4<sup>e</sup> (différent) pays.

## 5. NATURE DES AVANTAGES

L'attribution et l'utilisation des Avantages dépendent des Badges et Niveaux obtenus. Les Avantages sont soumis à disponibilité. Ils sont consultables dans l'espace « My Center Parcs » et peuvent être associés à des conditions d'utilisation spécifiques ou à une date d'expiration.

Center Parcs ne garantit pas la disponibilité permanente des Avantages. En cas d'indisponibilité, un Avantage comparable pourra être proposé, à l'exception de l'Avantage lié à la « localisation préférentielle » et des « objets de collection par Parc », dont les stocks ne peuvent être augmentés.

Les Avantages ne peuvent faire l'objet d'aucun échange, remboursement, contrepartie financière ou compensation.

Les Avantages sont strictement personnels, incessibles et ne peuvent être transférés à un tiers, y compris à un membre du groupe du Client.

Les Avantages ne peuvent être utilisés pour le Séjour ayant permis de les obtenir, mais uniquement pour le Séjour suivant.

Les Avantages attribués dans le cadre du Programme Friends peuvent notamment consister en :

- Offres spéciales et promotions,
- Offres et cadeaux proposés par les partenaires de Center Parcs,
- Accès anticipé à l'ouverture des ventes,
- Early Check-in,
- Objets à collectionner par Domaine,
- Préférence d'emplacement,
- Crédit offert pour les activités,
- Voucher,
- Surprises.

Les Avantages attribués dans le cadre du Programme Friends ne sont ni échangeables ni remboursables, et ne peuvent donner lieu à aucune compensation financière, y compris en cas de non-utilisation.

## 6. UTILISATION DES AVANTAGES

Les Avantages proposés dans le cadre du Programme Friends sont soumis à disponibilité et peuvent être modifiés, suspendus ou retirés à tout moment par Center Parcs sans préavis.

Les modalités détaillées d'utilisation des Avantages, y compris leurs conditions de validité, sont communiquées au Client par e-mail ou par courrier.

- 1. Offres spéciales et promotions**  
Le Client bénéficie ponctuellement d'offres, remises ou promotions exclusives. Pour en

bénéficier, la saisie de la ou des références communiquées par e-mail ou par courrier est requise. Ces références ne sont valables que pour le prochain Séjour du Client. Aucune application rétroactive n'est possible en cas de mauvaise saisie.

## **2. Offres et cadeaux des partenaires Center Parcs**

Le Client peut bénéficier d'offres ou de cadeaux émis par les partenaires de Center Parcs. Les modalités d'accès sont communiquées par e-mail ou par courrier. Le Client demeure responsable du respect de ces modalités. Les partenaires sont les seuls responsables de l'exécution des prestations ou de la remise des cadeaux.

## **3. Accès anticipé à l'ouverture des ventes**

Le Client peut bénéficier d'un accès anticipé — quelques jours avant leur publication au grand public — à certaines offres Center Parcs. Ces offres sont communiquées par e-mail ou par courrier et peuvent nécessiter la saisie d'un code promotionnel. Elles sont occasionnelles, non garanties, non cumulables et soumises à disponibilité. Aucune application rétroactive n'est possible en cas de mauvaise saisie.

## **4. Early Check-in**

L'Avantage permet au Client d'accéder à son cottage avant l'heure d'arrivée habituelle. Il doit être réservé à l'avance, via la réservation initiale ou ultérieurement dans l'espace « My Center Parcs ». Il peut être appliqué automatiquement selon le Niveau du Client. Cet Avantage est indisponible pour les Séjours à Villages Nature Paris (FR) et Terhills Resort by Center Parcs (BE), pour les cottages de plus de 8 personnes dans tous les domaines européens et pour les logements suivants : toutes maisons à thème des Parcs européens, suites bien-être (Park Zandvoort) et cottages « New Generation » (Bispingen Heide). Cet Avantage est soumis à un quota limité par Parc et peut ne pas être disponible au moment de la réservation.

## **5. Objets à collectionner par Domaine**

Le Client reçoit des objets de collection à retirer en boutique Shop & Smile du Parc. Cependant, pour les Parcs Park Bostalsee (DE), Les Landes de Gascogne (FR), Parc Sandur (NL) et Nordborg Resort (DK), le retrait s'effectue directement à la réception. La remise est conditionnée à la disponibilité.

## **6. Préférence d'emplacement**

Le Client peut bénéficier d'offres incluant la gratuité de la localisation préférentielle. Le choix d'une zone ou d'un numéro de cottage est facultatif et soumis aux disponibilités, sans garantie.

## **7. Crédit offert pour les activités**

Un crédit de quinze (15) euros TTC est attribué pour chaque Séjour d'au moins deux nuits dans les Parcs situés en France, Belgique, Pays-Bas, Allemagne ou Danemark (hors Terhills Resort by Center Parcs). La liste des activités éligibles n'a aucun caractère contractuel, peut varier selon le Parc et être modifiée sans préavis. Le crédit d'activité est strictement exclu pour les activités « Spa Deep Nature » et « Gametown ».

Le crédit est personnel, non transférable, valable uniquement durant le Séjour et ne peut être remboursé, échangé ou reporté sur un autre Séjour.

**8. Bon de 800€ TTC**

Après chaque quinzième (15<sup>e</sup>) Séjour, le Client reçoit un voucher d'un montant de huit cents (800) euros TTC (= CHF 750), valable douze (12) mois pour un futur Séjour. Le voucher est utilisable pour toute offre Center Parcs, à l'exclusion des offres proposées par les partenaires.

La saisie de la référence associée au voucher est obligatoire lors de la réservation, qu'elle soit effectuée sur le site ou via le Customer Care Center. Aucune application rétroactive n'est possible en cas de mauvaise saisie.

**9. Surprises**

Le Client peut recevoir, de manière occasionnelle et non garantie, des surprises personnalisées durant le Séjour. Elles ne sont ni échangeables, ni remboursables, et ne peuvent être cumulées avec d'autres Avantages.

## **7. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION OU ARRÊT DU PROGRAMME**

Center Parcs se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales d'Utilisation, notamment les modalités d'attribution des Badges, des Niveaux et la nature des Avantages, ou de mettre fin au Programme Friends. Le Client en sera informé par e-mail.

Les modifications des Conditions Générales d'Utilisation sont réputées acceptées par le Client en l'absence d'opposition écrite adressée au Service Client sous 30 jours à compter de la notification. Le refus d'une modification entraîne la désinscription du Programme Friends.

## **8. COLLECTE ET TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES**

Les informations collectées lors de l'inscription au Programme sont traitées par CP DISTRIBUTION et CENTER PARCS EUROPE B.V., agissant en qualité de responsables conjoints de traitement.

Finalités : les données sont collectées pour assurer la gestion du Programme Friends et fournir les fonctionnalités, notamment l'attribution des Avantages.

Données traitées : les informations marquées d'un astérisque sont nécessaires (i) à l'inscription et à la participation au Programme Friends et (ii) à la communication d'informations personnalisées pour l'attribution des Badges, des Niveaux et des Avantages. L'absence de fourniture de données facultatives peut limiter la pertinence des Avantages attribués.

Destinataires : les données sont transférées aux services internes des sociétés de la Pierre & Vacances Center Parcs Group (ci-après le « Groupe PVCP ») et aux partenaires du Programme responsables de la fourniture des Avantages. Les partenaires ne peuvent accéder aux données qu'aux seules fins précitées et conformément

aux instructions internes.  
Aucun transfert de données hors de l'Union européenne n'est effectué.

En cas d'opposition à la collecte, au stockage ou au transfert des données nécessaires à la gestion du Programme Friends, Center Parcs et ses partenaires ne pourront octroyer les Avantages du Programme.

Chaque Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes. Ce droit peut être exercé via le formulaire en ligne : <https://contactariane.com> ou par courrier recommandé avec accusé de réception à :  
Groupe Pierre & Vacances Center Parcs — Service DPO — 11, rue de Cambrai — 75947 Paris Cedex 19.

La collecte et le traitement des données personnelles telles que détaillées ci-avant sont effectués en conformité avec la politique de protection des données personnelles de Center Parcs [accessible ici](#).

## 9. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ ET EXCLUSIONS DE GARANTIE

Center Parcs prend toutes mesures nécessaires pour garantir l'exactitude des informations relatives au Programme Friends et leur mise à jour régulière. Toutefois, des erreurs ou omissions peuvent survenir, notamment en raison de fautes typographiques ou de mise en forme.

En cas d'erreur constatée, le Client est invité à en informer Center Parcs afin que les corrections nécessaires soient apportées.

Center Parcs ne garantit pas un accès ininterrompu aux informations du Programme Friends et peut suspendre l'accès en cas d'opérations de maintenance, d'incidents logiciels, de pannes Internet ou de toute circonstance imprévisible.

Center Parcs ne peut être tenue responsable :  
(i) des dommages résultant des Avantages fournis ou devant être fournis par des partenaires ;  
(ii) de tout dommage consécutif à la modification des Conditions Générales d'Utilisation ou à l'arrêt du Programme Friends.

En cas de refus injustifié d'un Avantage par Center Parcs ou l'un de ses partenaires, une demande peut être formulée auprès du Service Relations Clientèle via <https://contactariane.com> ou par courrier recommandé avec accusé de réception adressé à :  
Groupe Pierre & Vacances Center Parcs — Service Relations Clientèle APS — 11, rue de Cambrai — 75947 Paris Cedex 19.

Toute fraude ou non-respect des Conditions Générales d'Utilisation par un Client peut entraîner son exclusion du Programme Friends. Center Parcs se réserve le droit d'engager toute action judiciaire appropriée.

## 10. PRIMAUTÉ DES CONDITIONS DE VENTE

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation complètent les Conditions Générales de Vente de Center Parcs, qui prévalent en cas de contradiction. Le Client reconnaît en avoir été informé et en avoir accepté les termes lors de la réservation de son Séjour.

Elles sont consultables à tout moment sur le site de Center Parcs [via ce lien](#).

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation, publiées le **03/12/2025**, annulent et remplacent toute version antérieure.

## 11. INFORMATIONS GÉNÉRALES

Le Programme Friends est géré par : **CENTER PARCS EUROPE B.V.**, société de droit néerlandais dont le siège social est situé Rivium Boulevard 213, 2909 LK (Postbus 5052, 2900 EB) Capelle aan den IJssel, Pays-Bas, immatriculée sous le numéro BCE 34136068, identifiant TVA intracommunautaire : NL 80907376601, code APE 7912Z ;

en qualité d'agent de voyage, au nom et pour le compte des entités exploitant les Parcs suivants :

- Si vous avez réservé un Parc situé aux Pays-Bas, votre cocontractant est : Center Parcs Netherlands B.V.
- Si vous avez réservé l'un des Parcs belges Erperheide ou De Vossemeren, votre cocontractant est : CPSP België nv
- Si vous avez réservé le Parc belge Les Ardennes, votre cocontractant est : Center Parcs Ardennen nv
- Si vous avez réservé le Parc belge De Haan, votre cocontractant est : Sunparks Leisure nv
- Si vous avez réservé le Parc belge Terhills Resort, votre cocontractant est : Terhills Vakantiepark nv
- Si vous avez réservé l'un des Parcs allemands Bispinger Heide, Park Hochsauerland, Park Bostalsee, Park Allgäu ou Park Nordseeküste, votre cocontractant est respectivement :

|                                              |       |              |               |       |
|----------------------------------------------|-------|--------------|---------------|-------|
| Center                                       | Parcs | Bungalowpark | Bispingen     | GmbH, |
| Center                                       | Parcs | Bungalowpark | Hochsauerland | GmbH, |
| Center                                       | Parcs | Bungalowpark | Bostalsee     | GmbH, |
| Center                                       | Parcs | Bungalowpark | Allgäu        | GmbH, |
| Center Parcs Bungalowpark Nordseeküste GmbH. |       |              |               |       |
- Si vous avez réservé le Parc allemand Park Eifel, votre cocontractant 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 le Parc danois Nordborg Resort, votre cocontractant est : Nordborg Resort A/S

- Si vous avez réservé l'un des Parcs français Les Bois-Francis, Les Hauts de Bruyères, Les Trois Forêts, Le Bois aux Daims ou Les Landes de Gascogne, votre cocontractant est : CP Resorts Exploitation France
- Si vous avez réservé le Parc français Le Lac d'Ailette, votre cocontractant est : SNC Domaine du Lac de L'Ailette
- Si vous avez réservé le Parc français Center Parcs Villages Nature Paris, votre cocontractant est : Villages Nature Tourisme SAS
- Enfin, si vous avez réservé Parc Sandur, votre cocontractant est : Sunparks B.V.

Il est expressément précisé que les Parcs situés au Royaume-Uni ne sont pas exploités par les entités Center Parcs susmentionnées et sont, à ce titre, exclus du champ d'application du Programme Friends.