# Conditions Générales De Vente

## ARTICLE 1 – RÉSERVATION / PAIEMENT

### 1.1 – Conditions de réservation

Toute réservation doit être accompagnée d'un versement incluant les arrhes correspondant à :

- 30 % du prix global de votre location et des éventuelles prestations complémentaires et notamment la restauration, les loisirs, avec un minimum de 150 € ;
- 100 % du prix de la prime d'assurance si vous souhaitez la souscrire et des éventuelles prestations de transport.

Nous attirons votre attention sur le fait que les activités liées à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours à une date déterminée ou à une période spécifiée ne sont pas soumises au délai de rétractation de 14 jours applicable à la vente à distance.

Toute réservation implique la communication d'une adresse électronique valide. À défaut, nous ne pourrons traiter votre demande.

### 1.2 – Paiement du solde

L'intégralité du prix de votre location et des éventuelles prestations complémentaires est exigible :

- 30 jours avant le début de votre séjour ;
- ou immédiatement pour toute réservation effectuée moins de 30 jours avant la date de début de votre séjour.

Si vous n'avez pas réglé le solde dans les délais impartis, CP Distribution (ci-après « CP ») se réserve la possibilité d'annuler la vente et d'appliquer en conséquence les conditions de l'annulation prévues à cet effet et définies ci-après.

L'engagement de CP devient définitif dès l'envoi d'une confirmation de réservation. Tous les frais de recouvrement seront à la charge du client.

### 1.3 – Modes de paiement

**Pour toute réservation au centre d'appel :**

- Jusqu'au 30e jour précédant votre séjour, vous pouvez régler votre séjour par : carte bancaire, virement, bons ou chèques-cadeaux de nos partenaires agréés (liste des bons et chèques-cadeaux éligibles accessible en cliquant ici

**Pour toute réservation par Internet :**

- Vous pouvez régler votre séjour:
- par carte bancaire ;
- par PayPal ;
- par chèques vacances ANCV (hors E-chèques vacances, CAF et VACAF): voir les modalités d'envoi ci-dessous ;
- par bons ou chèques-cadeaux de nos partenaires agréés : voir les modalités d'envoi ci-dessous ;
- par bon cadeau électronique ou bon digital Pierre & Vacances Center Parcs

**Cartes bancaires acceptées:**

- Visa, Eurocard/Mastercard, American Express, Carte Bleue.
- Les chèques bancaires ne sont pas acceptés

**Paiement en 4x par carte bancaire avec notre partenaire FLOA:**

Notre partenaire financier FLOA, propose des solutions de paiement pour vos achats de biens et/ou de services en 4 échéances par carte bancaire. Ces solutions de paiement sont réservées aux particuliers (personnes physiques majeures) résidants en France, titulaires d'une carte bancaire Visa ou MasterCard possédant une date de validité correspondant à la durée du remboursement. FLOA, RCS Bordeaux 434 130 423, dont le siège social se situe Immeuble G7 – 71 Rue Lucien Faure à Bordeaux (33300) soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09 et enregistrée à l'ORIAS sous le numéro n° 07 028 160 (www.orias.fr).

FLOA se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement ; vous disposez d'un délai légal de rétractation de 14 jours. Pour en savoir plus, cliquez ici.

Nous attirons votre attention sur le fait que si vous demandez à payer votre commande de biens et/ou de service au moyen de ces solutions de paiement, vos données personnelles seront transmises à FLOA à des fins d'étude de votre demande de financement, de gestion de votre contrat de crédit et le cas échéant, de recouvrement. Pour plus d'informations, cliquez ici.



Center Parcs

**Bons / chèques cadeau partenaires agréés :**

- Pour toute réservation payée en tout ou partie par bons ou chèques-cadeau à moins de 30 jours précédant votre séjour, vous devrez fournir au centre d'appel un numéro de carte bancaire valide et serez prélevé du montant correspondant à 100% du montant de votre réservation.
  Dans un délai de 14 jours à compter de la réception de vos bons ou chèques-cadeaux (le cachet de la poste faisant foi), la carte bancaire ayant servie au règlement du séjour sera recréditée du montant des bons ou chèques-cadeaux reçus.
  Attention: Si le montant des bons ou chèques-cadeaux partenaires agréés utilisés pour payer votre réservation excède le montant de votre réservation, nous vous précisons que nous ne procédons pas au remboursement du trop perçus.
  En cas d'annulation d'un séjour réglé par ce moyen, nous nous réservons la possibilité d'appliquer des frais de gestion d'un montant minimum de 10€ et pouvant aller jusqu'à 10% du prix total de la réservation
- Les paiements par chèques ANCV, par bons ou chèques-cadeaux de nos partenaires agréés sont à envoyer par courrier à l'adresse suivante :

CP Distribution
Service Administration des ventes CS 60009
75921 PARIS CEDEX 19

Attention: les paiements des personnes vivant hors de la France Métropolitaine s'effectuent uniquement par carte bancaire ou virement international accompagné du numéro de réservation.

- Pour tout paiement par un moyen autre que la carte bancaire ou les bons et chèques-cadeaux et notamment pour tout paiement en espèces (hors paiement à l'accueil de nos établissements), nous nous réservons la possibilité d'appliquer des frais de gestion d'un montant minimum de 10€ et pouvant aller jusqu'à 10% du prix total de la réservation.

**1.4 – Documents de voyage**

Vous recevrez une confirmation par courrier électronique suite à votre réservation, vous communiquant un lien vers votre espace personnel : https://www.centerparcs.fr/my/fr-fr/login. Vous y trouverez votre confirmation de réservation contenant le détail de votre réservation, les modalités et le suivi de votre règlement ainsi que toutes les informations relatives à votre séjour (description du domaine, de votre hébergement, des activités et des horaires d'arrivée et départ). Si vous n'avez pas communiqué d'adresse de courrier électronique, vous recevrez une confirmation de réservation par courrier dans les jours suivant votre réservation. Cette confirmation de réservation contiendra le détail de votre réservation, les modalités et le suivi de votre règlement, l'adresse du domaine et les horaires d'arrivée et de départ.
La carte de crédit utilisée lors de la réservation ainsi que des papiers d'identité en cours de validité devront être présentés à votre arrivée sur le domaine. A défaut, l'accès à votre hébergement pourra vous être refusé par CP.

**1.5 – Bracelet**

Pour les domaines concernés, le bracelet n'est valable qu'au sein du domaine et pour la durée de votre séjour. Il est nominatif et non cessible. En cas de perte ou de vol de votre bracelet, nous vous invitons à nous le signaler immédiatement. Nous mettrons tout en œuvre afin de vous délivrer un nouveau bracelet crédité du solde figurant sur votre compte au moment du signalement. CP se réserve le droit de facturer ce remplacement et ne saurait être tenu responsable du vol, de la perte ou de l'utilisation du bracelet. A l'issue de votre séjour, le solde restant sur votre bracelet ne pourra pas vous être remboursé ou être conservé pour être utilisé lors d'un prochain séjour.

**ARTICLE 2 – PRIX**

**2.1 – Prix**

Les prix des prestations sont établis en fonction des données économiques en vigueur à la date de leur fixation. Une modification de la réglementation applicable peut nous amener à modifier le prix desdites prestations.

**2.2 – Hébergement**

Nos prix s'entendent toutes taxes comprises et incluent la sous-location de l'hébergement entièrement équipé, charges comprises (eau, électricité, chauffage) à l'exception de la taxe de séjour et prime d'assurance éventuelle (payables à la réservation). Nous vous rappelons qu'un hébergement prévu pour un nombre déterminé de résidents ne saurait en aucun cas être occupé par un nombre supérieur de personnes.

**2.3 – Prestations optionnelles**

Nos tarifs hébergement ne comprennent pas les prestations optionnelles supplémentaires proposées en brochure, sur notre site Internet ou sur place et notamment l'utilisation des installations sportives, les vélos, les repas, le club enfant, les lits faits à l'arrivée dans les cottages Comfort, Comfort Nouveau Design et Comfort Eden et les serviettes de toilette.
Seules exceptions à ce principe :

- Pour les cottages Exclusifs, Thématiques, VIP, VIP Eden, les chambres en Résidence Hôtelière et les Maisons dans les Arbres : les serviettes de toilette sont inclues dans les tarifs d'hébergement ;
- Pour les domaines Villages Nature et Les Landes de Gascogne : Les tarifs hébergement comprennent les lits faits à l'arrivée et les serviettes de toilette.

### 2.4 – Offres Promotionnelles

Les offres promotionnelles mentionnées en brochure ne sont applicables que sur la partie hébergement ; sont donc exclues toutes les autres prestations (restauration, sports et loisirs...). Ces offres sont soumises à des conditions particulières, communiquées avec l'offre.

## ARTICLE 3 - TAXE DE SÉJOUR

La taxe de séjour, collectée pour le compte des municipalités et à acquitter à la réservation, n'est pas incluse dans nos tarifs. Son montant, déterminé par personne et par jour, est variable en fonction des destinations et pourrait être modifié en cours d'année.

## ARTICLE 4 – MODIFICATION / ANNULATION DE SÉJOUR PAR LE CLIENT

### 4.1 – Modification

Nous attirons votre attention sur le fait que toute modification est génératrice, pour CP, de coûts variables en fonction de la date à laquelle vous formulez votre demande. Nous nous efforcerons d'accepter autant que possible vos demandes de modification de date ou lieu de séjour ou de typologie ou de prestations optionnelles dans la limite des disponibilités.
Si le montant de votre réservation (prestations incluses) après modification s'avère être inférieur au montant de la réservation avant modification, nous retiendrons les indemnités suivantes :

- si votre demande de modification est formulée plus de **41 jours** précédant votre arrivée et si le montant de la réservation modifiée est inférieur au montant de la réservation initiale :
  **50€** par hébergement hors Villages Nature ;
  **100€** par hébergement pour Villages Nature ;
- demande de modification est formulée plus de 41 jours précédant votre arrivée et si le montant de la réservation modifiée est inférieur au montant de la réservation initiale : 50€ par hébergement hors Villages Nature // 100 € par hébergement pour Villages Nature
- si votre demande de modification est formulée entre **41 et 21 jours inclus** précédant votre arrivée : **30 %*** ;
- si votre demande de modification est formulée entre **20 et 8 jours inclus** précédant votre arrivée : **50 %*** ;
- si votre demande de modification est formulée entre **7 et 4 jours inclus** précédant votre arrivée : **100 %***.
  **du montant total du séjour (hébergement etprestations).*

Aucune demande de modification ne sera prise en compte si elle est réceptionnée par **CP** à compter du 3ème jour précédant votre arrivée.
Nota Bene :

- toute demande d'augmentation de la durée de votre séjour sera réalisée par **CP** sans frais supplémentaires et donnera lieu à une actualisation du prix ;
- toute demande de diminution de la durée de votre séjour est considérée par **CP** comme une annulation partielle et sera soumise aux modalités d'annulation visés au point 4.2 ci-après.

### 4.2 – Annulation (totale ou partielle)

En cas d'annulation, vous devez nous le notifier soit:

- par courrier avec accusé de réception envoyé à l'adresse suivante :
  Center Parcs
  Service Relations Clientele
  11, rue de Cambrai
  75947 Paris cedex 19, France

ou

- par téléphone au: 0 891 701 600 (0,25 euros TTC/min + prix d'un appel) pour Center Parcs ou au 0 892 23 35 45 (0,25 euros TTC/min + prix d'un appel) pour Center Parcs Villages Nature Paris.

La date de réception de la notification détermine la date d'annulation. Quelle que soit la date à laquelle la réservation est annulée, nous retiendrons le montant de la prime d'assurance éventuellement souscrite.

Au surplus, en cas d'annulation, nous retiendrons les indemnités suivantes :

- si votre demande d'annulation est formulée plus de **41 jours** précédant votre arrivée: **150 €** par hébergement ;
- si votre demande d'annulation est formulée entre **41 et 21 jours inclus** précédant votre arrivée : **30 %*** avec un minimum de 150 € ;
- si votre demande d'annulation est formulée entre **20 et 8 jours inclus** précédant votre arrivée : **60 %*** ;
- si votre demande d'annulation est formulée **7 jours ou moins** avant votre arrivée : **100 %***.

**du montant total du séjour (hébergement etprestations).*

### 4.3 – Non-présentation sur le lieu du séjour

Si vous ne vous présentez pas sur le lieu de votre séjour, nous retiendrons le montant de la prime d'assurance éventuellement souscrite auxquels s'ajouteront les indemnités suivantes :
100 % du montant total du séjour et des prestations optionnelles.

La non-consommation sur le lieu de votre séjour de prestations optionnelles réservées et facturées ne pourra donner lieu à aucun remboursement.
Nous vous conseillons de souscrire une assurance auprès de notre compagnie d'assurance (voir Article 15 – Assurances). La prime d'assurance doit être payée intégralement lors de la réservation et n'est jamais remboursée.

## ARTICLE 5 – SÉJOURS / OFFRES NON ÉCHANGEABLES / NON MODIFIABLES / NON REMBOURSABLES

Certaines de nos offres de séjours sont estampillées « Non échangeables, non remboursables». Pour ces séjours ou prestations, les conditions suivantes remplacent les conditions d'annulation et de modification prévues à l'article 4.

### 5.1 – Caractère non échangeable, non remboursable et non modifiable

Compte tenu du tarif préférentiel consenti par CP, la souscription à ces offres et/ou séjours n'est ni échangeable, ni remboursable, ni modifiable.
Aucune demande de modification ou d'annulation ne sera prise en compte.
Quelle que soit la date à laquelle la réservation est annulée, nous retiendrons une indemnité égale à 100%du montant total de l'hébergement.
La non-consommation de prestations annexes éventuellement réservées et facturées ne pourra donner lieu à aucun remboursement.
Nota Bene : Les séjours « non échangeables non remboursables » ne sont pas éligibles aux assurances annulation.

### 5.2 – Non-présentation sur le lieu du séjour

Si vous ne vous présentez pas sur le lieu de votre séjour, nous retiendrons une indemnité égale à 100 % du montant total de votre réservation.

## ARTICLE 6 – ARRIVÉE ET DÉPART

Au moment de votre arrivée sur site, nous vous demandons de vous munir de votre numéro de réservation, d'une pièce d'identité en cours de validité et de la carte bancaire ayant servi au règlement de votre séjour.
Pour Center Parcs Villages Nature Paris, l'enregistrement est obligatoire pour accéder au Domaine.
Vous devrez effectuer votre enregistrement en amont du séjour ou vous présenter au comptoir lors de votre arrivée afin d'y procéder et vous devez également vous munir du QR Code de votre réservation.
CP attire votre attention sur le fait qu'en cas de défaut de paiement intégral du montant de la réservation en dépit des relances, de la non- présentation de votre numéro de réservation, d'une pièce d'identité en cours de validité et de la carte bancaire ayant servi au règlement de votre séjour, il ne pourra être procédé à la remise de votre moyen d'accès à votre hébergement si vous vous présentez sur le lieu de votre séjour. La remise du moyen d'accès s'effectue à partir de 16h le jour de votre arrivée sous condition dudit paiement. Ce moyen d'accès devra être rendu avant 10 h le jour de votre départ.

## ARTICLE 7 – PRISE DE GARANTIE (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 ultérieur 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 CP 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.fr rubrique « *Préparer mon séjour*» et directement auprès du Domaine Center Parcs Villages Nature Paris.
Cette garantie pourra être utilisée par CP 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.

## ARTICLE 8 – MINEURS

Nous attirons votre attention sur le fait que nos domaines ne dépendent pas d'un Centre de Vacances et de Loisirs au sens du décret n° 2002-883 en date du 3 mai 2002, et ne sont pas adaptés à assurer des séjours collectifs ou individuels hors du domicile familial de mineurs de moins de 18 ans, non accompagnés de leurs administrateurs légaux. CP se réserve le droit de refuser l'accès à un hébergement qui aurait été réservé en méconnaissance de cette prescription au profit de mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs administrateurs légaux se présentant à l'accueil des domaines, et de procéder à l'annulation immédiate du séjour. Dans les mêmes conditions, CP pourra procéder, à tout moment avant le début du séjour, à l'annulation de la réservation, s'il découvre que l'hébergement est destiné à accueillir des mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs administrateurs légaux.

## ARTICLE 9 – ANIMAUX

Un seul animal domestique est accepté par hébergement, sur présentation d'un certificat antirabique et d'une attestation d'aptitude pour la détention dans le cas des chiens catégorisés, moyennant le paiement de 7 euros par animal et par nuit. (tarif applicable pour tous les domaines, Villages Nature inclus) à souscrire à la réservation. Les animaux domestiques ne doivent pas nuire à la tranquillité et à la sécurité des résidents, doivent respecter les règles élémentaires d'hygiène et l'intégrité des installations et restent à tout moment sous la responsabilité de leur propriétaire. Ils doivent être tenus en laisse et ne sont admis dans aucuns espaces communs (et notamment Aqua Mundo / Aqualagon, Dôme, Plage, baignade naturelle, etc.). Nous nous réservons la faculté de refuser l'accès aux animaux considérés comme dangereux.

## ARTICLE 10 – RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Afin de faciliter le déroulement de votre séjour, un règlement intérieur est disponible à l'accueil de chaque Domaine ; nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le respecter. En lien avec la règlementation locale, des mesures particulières et complémentaires concernant notamment la sécurité, l'hygiène et l'environnement peuvent vous être communiquées par nos équipes durant votre séjour.

Nous vous invitons à prendre certaines précautions pour vous éviter un éventuel désagrément : fermeture de vos baies vitrées avant de quitter votre hébergement, fermeture et verrouillage des accès à votre hébergement. Nous vous rappelons que les oublis d'effets personnels à l'intérieur de votre hébergement lors de la libération des lieux ne sauraient engager la responsabilité de CP.

Les véhicules des résidents sont formellement interdits dans l'enceinte des domaines. Seules les manœuvres de déchargement et de chargement des bagages sont tolérées les jours d'arrivée et de départ. Un parking gratuit, à l'entrée du domaine, est réservé aux voitures de nos résidents.

Les enfants de moins de 12 ans doivent obligatoirement être accompagnés d'un adulte au sein de l'Aqua Mundo.

En raison de la présence de zones peu éclairées sur certains de nos Domaines, nous vous invitons à la plus grande vigilance.

En cas de manquement par l'occupant aux obligations mises à sa charge en vertu des présentes, notamment du non-respect du règlement intérieur, et plus largement en conséquence de tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public au sein de l'établissement, CP se réserve la possibilité d'interrompre votre séjour et nos équipes pourront vous demander de quitter l'établissement et votre hébergement.

Dans le cas où aucun règlement n'a encore été effectué, le client devra s'acquitter du prix des services qu'il aura consommés avant de quitter les lieux et ce départ ne donnera lieu à aucune indemnité et/ou remboursement de règlement déjà effectué.

Le client est responsable de tous les dommages causés par lui et/ou par les autres occupants de l'hébergement qu'il a réservé au sein du Domaine et supporte tous les coûts engendrés par ces dommages et/ou par le non-respect des règles précitées. CP se réserve le droit d'intervenir si nécessaire et de prendre toute mesure appropriée à l'encontre du client.

## ARTICLE 11 – INTERRUPTION DE SÉJOUR / INTERRUPTION D'ACTIVITÉ SPORTIVE OU DE LOISIRS

Un départ prématuré ou une interruption de séjour, d'activité sportive ou de loisir réservé par le client auprès de CP ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement de la part de ce dernier. Toutefois, le client pourra bénéficier, le cas échéant, des conditions d'assurance de la formule qu'il aura souscrite auprès de la compagnie d'assurance (voir article 16 « Assurance »).

## ARTICLE 12 – MODIFICATION ÉVENTUELLE DE NOS PROGRAMMES

En cas de survenance d'un évènement de force majeure, d'un incident technique ou d'une contrainte de sécurité rendant impossible l'exécution de l'une de ses obligations, CP aura la faculté de modifier partiellement ou totalement l'exécution de ses prestations (fermeture totale ou partielle d'une Résidence, d'un équipement commun de type Aqua Mundo / Lagon, restaurant...).

## ARTICLE 13 – RÉCLAMATIONS

En cas de nécessité de joindre CP pour répondre à vos besoins relatifs à votre séjour, veuillez appeler le numéro non surtaxé suivant :

+33(0)173275591 .

CP est joignable à ce numéro du lundi au vendredi de 09h00 à 20h00, le samedi de 09h00 à 19h00 et les jours fériés de 09h00 à 17h00.

Nos équipes sur site sont à votre disposition au cours de votre séjour pour répondre à vos doléances, résoudre les éventuels dysfonctionnements constatés et vous permettre de profiter pleinement de votre séjour. Il convient de prendre contact avec elles pour toute demande.

Toute réclamation, après votre séjour, pourra faire l'objet :

- d'un courrier adressé, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, à CP - Service Relations Clientèle APS - 11, rue de Cambrai - 75947 Paris cedex 19,
  ou
- d'une demande adressée via la rubrique en ligne : https ://centerparcs.fr/reclamation ;

dans un délai de 6 mois après la fin de votre séjour, afin que nous puissions y répondre dans les meilleurs délais.

Nous vous invitons à nous faire part de vos réclamations dans les plus brefs délais afin que nous traitions votre demande au mieux de vos intérêts.

Nous vous remercions de bien vouloir spécifier, dans votre courrier, le nom de la personne ayant réservé le séjour, le numéro de la réservation, le domaine, le lieu et les dates de votre séjour ainsi que le numéro et type d'hébergement réservé de façon à faciliter le traitement de votre dossier. De même, nous vous remercions de joindre à votre courrier tout justificatif nous permettant de limiter le délai de traitement de votre réclamation.

Nous vous informons que suite à une tentative préalable infructueuse de résolution du litige auprès de notre service Relations Clientèle formalisée par écrit, vous avez la possibilité de recourir à une procédure de médiation en saisissant le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 - http://mtv.travel.

Conformément à l'ordonnance du 20 décembre 2017 et à l'article 15 des présentes, l'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Afin que nous puissions traiter votre demande, vous pouvez demander l'aide susvisée, au sens de l'article L. 211-17-1 du Code du tourisme, en envoyant une demande via la rubrique en ligne : https ://centerparcs.fr/reclamation ou en adressant un courrier au Service Relations Clients (adresse fournie ci-dessus).

## ARTICLE 14 – BROCHURE

L'inscription à l'un de nos séjours implique l'acceptation de nos conditions générales et particulières de vente. Les présentes conditions sont celles applicables à la date d'impression du catalogue et remplacent les précédentes versions. Pour connaitre les conditions applicables à la date de votre réservation (et notamment conditions de réservation, de paiement, de modification et d'annulation), nous vous remercions de bien vouloir consulter les conditions en ligne sur centerparcs.com.

Nous vous présentons sur notre catalogue et notre site Internet une description générale de nos hébergements, des photographies, une superficie moyenne de surface au sol des hébergements et des visites virtuelles données à titre indicatif. Pour plus de précisions, n'hésitez pas à interroger notre centre d'appel au numéro indiqué à l'article 13 ci-avant.

Nous vous rappelons, par ailleurs, que toute demande éventuelle quant à une orientation, situation ou architecture spécifique du cottage est un service supplémentaire, sous réserve de disponibilités et ne constitue pas une garantie contractuelle. À défaut d'avoir souscrit au service « Préférence cottage », votre cottage vous sera attribué suivant une sélection informatique aléatoire qui pourra être modifiée jusqu'au jour de votre arrivée.

Aucune utilisation de l'image de CP ou reproduction de son identité visuelle (logo, photos, brochure...) ne peut avoir lieu sans autorisation expresse de CP.

Nos séjours ne peuvent être revendus sans accord exprès préalable de notre part.

## ARTICLE 15 – RESPONSABILITÉ - PRESCRIPTION

- Nous tenons à porter à votre connaissance le fait que la location en Résidence de Tourisme n'entre pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers. En conséquence, la responsabilité de CP ou de toute autre société dont CP assure la distribution ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans ses Domaines, tant dans les cottages que dans les parkings ou les locaux communs (local à vélos...). A ce titre, vos effets personnels restent sous votre entière responsabilité pendant votreséjour.
- Nous tenons à porter à votre connaissance le fait que la location dans les hôtels s'inscrit dans le cadre de la responsabilité des hôteliers fixée par le Code civil français. En conséquence, en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels tant dans les logements que dans les parkings ou les locaux communs (local à vélos...) la responsabilité de l'hôtelier ne sera engagée que dans les limites posées par la loi.
- La prescription pour les sommes dues au titre des prestations vendues par CP ne rentre pas dans le champ d'application de la prescription hôtelière. Par exception à l'article 2244 du Code civil, l'envoi d'un courrier recommandé par CP à tout client débiteur interrompt la prescription applicable en pareille matière.

Dans le cas d'une combinaison de services de voyage, celle qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2032 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits tels que transposés dans le code du tourisme. CP sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, CP dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où CP deviendrait insolvable.

Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2032, nous vous invitons à consulter notre site : https://photo.centerparcs.com/pdf/CGV/FR_formulaire_information_droits_voyageurs.pdf

## ARTICLE 16 – ASSURANCE

### 16.1 – Généralités

Pour vous, nous avons souscrit auprès d'une compagnie d'assurance un contrat comprenant différentes formules auxquelles vous pouvez adhérer. Cette assurance prend effet:

1) pour la garantie « Annulation » : le lendemain du paiement de la prime à 0h00 ;
2) pour la garantie « Assistance au Voyageur » : dès que l'Assuré a quitté le lieu de Départ du Voyage (maximum 24 heures avant la date de Départ indiquée aux Conditions Particulières et, au plus tôt, après le paiement de la prime);
3) pour toutes les autres garanties : à 0h00 le jour du Départ indiqué aux Conditions Particulières, et au plus tôt après le paiement de la prime. Attention : sont assurées au titre du présent contrat les personnes ayant leur domicile en Europe. Sont compris les territoires des états membres de l'Union Européenne, situés en Europe géographique, ainsi que les territoires et pays suivants : Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint-Barthélemy, Liechtenstein, Principautés de Monaco et d'Andorre, Saint-Martin, Suisse, Vatican. Les Açores, Canaries et Madère ne font pas partie de cette définition. Les modalités d'examen des réclamations : La compagnie d'assurance a mis en place une procédure de traitement des réclamations concernant le contrat d'assurance. Cette procédure est consultable dans les Dispositions Administratives des Conditions Générales du contrat d'assurance que vous pouvez télécharger sur le site www.centerparcs.fr, rubrique « Conditions Générales de Vente ».

### 16.2 – Droit de renonciation

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions sont remplies et notamment :

1) vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
2) le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
3) vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat. Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat en le notifiant par courrier à l'adresse suivante :

- courrier à l'adresse suivante : Group Pierre & Vacances Center Parcs – Service Relation Client – Annulations, 11, rue de Cambrai - 75947 PARIS CEDEX 19.
- par téléphone au : 0 891 701 600 (0,25 euros TTC/min + prix d'un appel) pour Center Parcs, au 0 892 23 35 45 (0,25 euros TTC/min + prix d'un appel) pour Center Parcs Villages Nature Paris.

La date de réception de la notification détermine la date de renonciation. Les demandes seront appréciées par notre assureur. Si les conditions sont remplies, l'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation. Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat.

## ARTICLE 17 – DONNEES PERSONNELLES

CP Distribution (CP) en qualité de responsable du traitement traite des données à caractère personnel pour la mise en place et l'exécution du contrat ou de mesures précontractuelles à votre demande, à d'autres fins avec le consentement préalable du client, au regard de la nécessité de satisfaire aux intérêts légitimes des entités concernées.

### 17.1 Finalités

1) Dans le cadre de l'exécution du contrat ou de la prise de mesures précontractuelles effectuées à la demande de la personne concernée, ces données sont collectées et traitées aux fins de la gestion de votre séjour (incluant les opérations de réservation, suivi, paiement, évaluation de la satisfaction et renseignement):
2) Dans le cadre d'un consentement du client, les données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées aux fins de transmission d'informations sur nos produits, services et offres promotionnelles, réalisation de jeux-concours des entités et/ou des marques du Groupe Pierre & Vacances Center Parcs. Sont considérées comme entités et/ou marques du GROUPE PIERRE & VACANCES CENTER PARCS: PIERRE & VACANCES, PIERRE & VACANCES PREMIUM, MAEVA, MAEVA.COM, LA FRANCE DU NORD AU SUD, LE SKI DU NORD AU SUD, L'ESPAGNE DU NORD AU SUD, APARTHOTEL ADAGIO, APARTHOTEL ADAGIO ACCESS, CENTER PARCS, SUNPARKS, PIERRE & VACANCES CONSEIL IMMOBILIER et LES SENIORIALES.

Les données pourront également être transférées à des partenaires. Les données obligatoires sont indiquées par un astérisque. Le retrait du consentement à leur traitement est possible à tout moment.

### 17.2 Données traitées

Les informations indiquées comme obligatoires conditionnent (i) la souscription et l'exécution du contrat passé entre le client et **CP** ou (ii) la remise d'informations personnalisées en vue de préparer l'éventuel contrat à venir. La non-remise des informations facultatives ne remettra pas en cause la délivrances des prestations promises ou les réponses à des demandes de renseignement, bien qu'elle puisse en limiter la pertinence.

### 17.3 Destinataires des données collectées

Les données collectées sont destinées à **CP**, en qualité de responsable du traitement, ainsi qu'à l'entité chargée de délivrer la prestation souscrite et tout éventuel sous-traitant le cas échéant.

### 17.4 – Transfert de Données vers l'étranger

Afin d'assurer la gestion de la relation contractuelle, il est possible que des transferts de données soient réalisés vers des pays n'assurant pas, du point de vue de l'Union Européenne, un niveau équivalent de protection des données. Dans ce cas, les garanties appropriées prévues par le Règlement Européen, telles que des Clauses Contractuelles Types de la Commission européenne, seront mises en place. Des transferts sont également possibles dans le cadre d'une obligation légale ou d'une réservation pour une destination située en dehors de l'Union Européenne, à l'entité locale du Groupe Pierre & Vacances Center Parcs, ou son partenaire, gérant le site de destination aux fins de gestion de votre séjour sur place.

### 17.5 – Sécurité

Les entités du Groupe Pierre & Vacances Center Parcs et ses sous- traitants, mettent en place des mesures techniques et organisationnelles afin d'assurer la sécurité et la protection des données.

### 17.6 – Durées de conservation

L'(es) entité(s) du Groupe Pierre & Vacances Center Parcs partie(s) au traitement conserve(nt) les données personnelles dans un environnement sécurisé pour toute la durée nécessaire à la prise de mesures précontractuelles ou à l'exécution du contrat puis archivées conformément aux dispositions légales en vigueur. Les données relatives aux opérations de prospection sont supprimées dans les délais légaux de la prescription après l'exécution de la prestation ou du recueil de votre consentement selon le cas.

### 17.7 – Droit des personnes

Les personnes faisant l'objet du traitement de leur données personnelles disposent du droit :

- d'accès à leur données à caractère personnel,
- la rectification, l'effacement de celles-ci (droit à l'oubli), la limitation du traitement de leurs données personnelles ou le droit de s'opposer à leur traitement pour des motifs légitimes tenant à leur situation particulière,
- à la portabilité des données,
- de retirer leur consentement à l'utilisation des données à tout instant,
- de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après leur décès et de s'opposer au démarchage téléphonique en s' inscrivant sur la liste BLOCTEL ou au démarchage par courrier via la liste ROBINSON.
- d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ou de l'Autorité de Contrôle de votre lieu de résidence.

Vous pouvez faire votre demande via la rubrique en ligne: https://contactariane.com ou par un courrier adressé, par lettre recommandée avec avis de réception, à Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relations Clientèle APS - 11, rue de Cambrai - 75947 Paris cedex 19.

Pour toute demande, un justificatif d'identité en cours de validité pourra vous être demandé pour des raisons de sécurité ainsi qu'un exemplaire de la communication reçue afin de faciliter le traitement de la demande.

Pour plus d'information sur la politique de protection des données de CP, et le traitement de données personnelles, n'hésitez pas à consulter notre site www.centerparcs.fr ou en demander une version électronique par mail.

## ARTICLE 18 – QUALITE D'ACCEUIL

Afin de pouvoir améliorer la qualité d'accueil de notre clientèle, nous vous informons que vos communications téléphoniques, avec nos collaborateurs, seront susceptibles d'être enregistrées.

# Conditions Particulieres de ventes des « Entrées Journée »

**ARTICLE 1 – DEFINITIONS « Domaine »**
Désigne l'un des six Center Parcs situés en France (le Bois aux Daims, le Lac d'Ailette, les Bois-Francs, les Hauts de Bruyère, les Trois Forêts, les Landes de Gascogne), ainsi que le site Center Parcs Villages Nature Paris.
« **Entrée Journée** » : offre permettant d'accéder au Domaine choisi au cours d'une journée selon les horaires déterminés par chaque Domaine.

**ARTICLE 2 – RÉSERVATION / PAIEMENT**
**2.1 – Conditions de réservation sur Internet**
Nous attirons votre attention sur le fait que les activités liées à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours à une date déterminée ou à une période spécifiée ne sont pas soumises au délai de rétractation de 14 jours applicable à la vente à distance. Tous nos produits sont ouverts à la vente sous réserve de disponibilité.

**2.2 – Paiement**
Le paiement d'une Entrée Journée peut se faire :
- Directement via notre site Internet (https://www.centerparcs.fr/fr-fr/billets-journee_ms) au moment de la réservation ;
- Directement à l'entrée du Domaine, avec ou sans réservation préalable sur Internet sous réserve des dispositions de l'article 5.2.

**2.3 – Modes de paiement**
Les chèques ne sont pas acceptés.
Les cartes bancaires acceptées sont les suivantes : Visa, Eurocard/Mastercard, American Express, Carte Bleue.
Les bons / chèques cadeau de nos partenaires agréés sont acceptés pour les paiements à l'accueil des Domaines des six Center Parcs.
Seuls les chèques-vacances sont acceptés pour les paiements à l'accueil du Domaine de Center Parcs Villages Nature Paris.

Pour toute réservation par Internet : le paiement se fait uniquement par carte bancaire, ou, pour les six Center Parcs uniquement, également par bon cadeau électronique (BCMC).

**2.4 – Documents relatifs à la réservation**
En cas de réservation par Internet, vous recevrez une confirmation de votre réservation (votre « Bon de réservation ») par courrier électronique. Vous y trouverez le détail de votre réservation et de votre règlement.

**ARTICLE 3 – PRIX**
**3.1 – Prix**
Les prix des prestations sont établis en fonction des données économiques en vigueur à la date de leur fixation. Une modification de la réglementation applicable peut nous amener à modifier le prix desdites prestations.
Le prix arrêté lors de la réservation sur Internet ou lors de l'achat à l'entrée du Domaine comprend :
- La TVA en vigueur ;
- L'accès à l'Aqua Mundo, à l'exclusion du sauna et du hammam, dans les six Center Parcs – L'accès à l'Aqualagon, à l'exclusion du spa, à Center Parcs Villages Nature Paris ;
- L'accès aux animations gratuites du Domaine (notamment l'accès aux aires de jeux, à la ferme…) ;
- L'accès aux soirées à thème.

**3.2 – Prestations optionnelles**
Dans les six Center Parcs et à Center Parcs Villages Nature Paris, nos tarifs ne comprennent pas les prestations optionnelles supplémentaires proposées en brochure, sur notre site internet ou sur place et notamment l'utilisation des installations sportives, les vélos, les repas, le club enfant, l'accès au spa.
Toutefois, à Center Parcs Villages Nature Paris, le parcours santé, le terrain multisport et la baignade naturelle sont accessibles sans frais supplémentaires.

**ARTICLE 4 – MODIFICATION / ANNULATION PAR LE CLIE**
Les « Entrées Journée » ne sont ni échangeables, ni remboursables. Aucune demande de modification ou d'annulation ne sera prise en compte. Quelle que soit la date à laquelle la réservation est annulée, nous retenons une indemnité égale à 100 % du montant total de la réservation.
La non-consommation de prestations optionnelles éventuellement réservées et facturées ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

## ARTICLE 5 – ARRIVÉE AU DOMAINE

### 5.1 – En cas de réservation sur Internet

Veuillez-vous munir de votre Bon de réservation ainsi que d'une pièce d'identité en cours de validité au moment de votre arrivée sur le Domaine. La société CP Distribution attire votre attention sur le fait qu'à défaut de paiement intégral du montant de la réservation et de la présentation de votre Bon de réservation et de votre pièce d'identité en cours de validité, l'accès au Domaine pourra vous être refusé.

### 5.2 – En l'absence de réservation préalable sur Internet

Il n'y a aucune garantie d'accès aux différents domaines Center Parcs et à Center Parcs Villages Nature Paris, les ventes pouvant être fermées selon l'affluence pour assurer la sécurité des visiteurs.
Pour tous les Domaines, Center Parcs Villages Nature Paris compris, veuillez-vous munir d'une pièce d'identité en cours de validité et d'un Bon de réservation ; à défaut de présentation de ces documents, l'accès pourra vous être refusé.

## ARTICLE 6 – RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Afin de faciliter le déroulement de votre visite, un règlement intérieur est disponible à l'accueil de chaque Domaine ainsi que sur le site Internet en ce qui concerne Center Parcs Villages Nature Paris. Nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le respecter.
Nous vous rappelons que les oublis d'effets personnels ne sauraient engager la responsabilité de Center Parcs.
Les véhicules sont formellement interdits dans l'enceinte des Domaines. Un parking payant à l'entrée du Domaine est réservé aux véhicules de nos clients. A Center Parcs Villages Nature Paris, le parking réservé aux visiteurs à la journée ferme de minuit à 8h00.
Les enfants de moins de 16 ans doivent obligatoirement être accompagnés d'un adulte au sein de l'Aqua Mundo, de l'Aqualagon et de l'ensemble des bassins et baignade naturelle. En raison de la présence de zones peu éclairées sur certains de nos Domaines, nous vous invitons à la plus grande vigilance.

## ARTICLE 7 – OPPOSABILITE DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

L'achat d'une Entrée Journée sur un Domaine implique l'acceptation des présentes conditions générales et particulières de vente (et notamment les conditions de réservation et de paiement) applicables à la date de votre réservation ou de votre achat. Les présentes conditions sont celles :

- Disponibles en ligne au moment de la réservation de l'Entrée Journée sur le site Internet (https://www.centerparcs.fr/fr-fr/billets-journee_ms) pour les journée Center Parcs
- Disponibles directement à l'accueil du Domaine au moment de l'achat de l'Entrée Journée. Aucune utilisation de l'image de Center Parcs ou de Center Parcs Villages Nature Paris ou reproduction de leur identité visuelle (logo, photos, brochure...) ne peut avoir lieu sans autorisation expresse de CP Distribution. Les Entrées Journée ne peuvent être cédées à quiconque.

CP DISTRIBUTION
Société par actions simplifiée au capital de 12 323 050,00 euros
Siège social : L'Artois - Espace Pont de Flandre - 11 rue de Cambrai - 75947 PARIS CEDEX 19
Immatriculée au Registre du commerce et des sociétés n° 884 603 762 R.C.S. Paris SIRET 884 603 762 00011 - APE 7911Z
Immatriculée au Registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le n°IM075230024
N° Identification TVA intracommunautaire : FR35884603762
Garantie financière : APST Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme – 15, AVENUE CARNOT – 75017 PARIS-FRANCE
Responsabilité Civile Professionnelle : RSA France, Immeuble PACIFIC, 11-13 Cours Valmy – 92977 PARIS LA DEFENSE

CP DISTRIBUTION est chargée par les sociétés exploitantes des Résidences et Hôtels de la marque CENTER PARCS et VILLAGES NATURE de distribuer les séjours, d'assurer la gestion et le suivi de vos réservations en leur nom et pour leur compte (hors prestations de transport, assurances et frais d'adhésion ou vente de séjours "packages" distribués en son propre nom). Sociétés exploitantes de la marque CENTER PARCS et VILLAGES NATURE : SNC DOMAINE DU LAC DE L'AILETTE (450 540 695 RCS PARIS), CP RESORTS EXPLOITATION FRANCE (884 632 290 RSC PARIS), CP HOLDING au nom et pour le compte de VILLAGES NATURE TOURISME SAS (801 435 306 RCS PARIS).

Mise à jour des CGV le : 04.08.2023