

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU PROGRAMME DE FIDELITE **« FRIENDS »**

1. OBJET

Le programme de fidélité « FRIENDS » (ci-après le « Programme ») est créé par Center Parcs (ci-après « Center Parcs ») pour récompenser ses clients (ci-après le ou les « Client(s) ») en leur attribuant divers avantages (ci-après le ou les « Avantage(s) ») détaillés ci-dessus.

Le Programme est gratuit et accessible à tous les Clients éligibles (voir Article 2) dès la réservation du premier séjour (ci-après le « Séjour ») dans l'un des domaines Center Parcs (ci-après le « Domaine »).

Sauf désabonnement ultérieur au Programme, les Clients sont automatiquement inscrits au Programme dès la réservation du premier Séjour.

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après « CGU ») détaillent les conditions de fonctionnement du Programme et d'attribution des Avantages ; elles sont accessibles sur l'espace client « My CP » (ci-après l'« Espace Client »), sur le site internet www.centerparcs.fr et opposables à toutes personnes bénéficiant du Programme.

Le Programme permet de récompenser les réservations du Client par l'attribution de badges (ci-après le ou les « Badge(s) ») offrant - en fonction de l'atteinte de certains niveaux (ci-après les « Niveaux ») - des Avantages exclusifs. Les modalités d'attribution des Badges, des Niveaux et des Avantages qui y sont attachés sont ci-après détaillées.

2. CONDITIONS POUR PARTICIPER AU PROGRAMME

Seules les personnes physiques majeures ne faisant l'objet d'aucune mesure de protection judiciaire peuvent participer au Programme.

Ne pourront pas bénéficier des Avantages du Programme : les salariés de CP Holding et de toutes ses filiales, les prestataires hébergés dans le cadre d'une exécution contractuelle, les partenaires du Programme offrant les Avantages, les clients indirects, les clients des Domaines Sunparks, les propriétaires de cottages construits dans les Domaines et les visiteurs disposant d'un billet à la journée.

Center Parcs se réserve le droit d'exclure du Programme un Client qui ne remplirait pas les conditions des CGU.

Les Badges sont attribués uniquement et exclusivement au titulaire de l'Espace Client via lequel le ou les Séjours sont réservés.

Pour pouvoir bénéficier du Programme, le Client doit avoir réservé un Séjour sur le site internet www.centerparcs.fr, auprès d'un des centres d'appels de Center Parcs ou directement auprès d'un des Domaines. Les réservations effectuées avant cette date restent soumises aux Conditions Générales de Vente et aux modalités du Programme de fidélité en vigueur au moment de leur réservation et ne permettent pas d'accéder rétroactivement au nouveau Programme Friends.

Le Programme s'applique à l'ensemble des Domaines exploité par les sociétés visés à l'Article 11, à l'exclusion du Domaine Terhills (Belgique).

L'attribution des Avantages est conditionnée à la communication par le Client de ses coordonnées postales et/ou électroniques valides. En l'absence de communication de ces informations, le Client reconnaît et accepte qu'il ne pourra être informé de l'octroi de ses Avantages ni, par voie de conséquence, en bénéficier.

Si les conditions susmentionnées sont remplies, le Client pourra bénéficier des Avantages du Programme.

Center Parcs se réserve le droit de modifier, remplacer ou suspendre les Avantages à tout moment et sans préavis.

3. ESPACE DEDIE AU PROGRAMME

Les Clients pourront accéder via leur Espace Client à un espace dédié regroupant toutes les informations relatives au Programme et les concernant, et notamment les Badges obtenus, les Niveaux validés (ou à atteindre), les Avantages gagnés ainsi que les modalités d'utilisation des Avantages.

4. OBTENTION DES BADGES

Chaque Client se voit automatiquement attribuer un **Badge Premier bourgeon** au moment de sa première réservation, sous réserve que le Séjour soit réservé via les canaux éligibles et réellement consommé par le Client.

Les autres Badges et les Niveaux attachés seront débloqués conformément aux critères suivants :

- **Badge Fidèle aventurier :**
 - Niveau 1 : 02 Séjours consommés.
 - Niveau 2 : 07 Séjours consommés.
 - Niveau 3 : 15 Séjours consommés.

Le Niveau concerné est validé le lendemain de la date de fin du Séjour du Client, soit le lendemain du dernier jour du 2^{ème} séjour, du 7^{ème} séjour et du 15^{ème} séjour.

- **Badge Chasseur d'horizon :**
 - Niveau 1 : deux Séjours réservés au sein de deux pays différents ;
 - Niveau 2 : quatre Séjours réservés au sein de quatre pays différents.

Le Niveau concerné est valide le jour de la réservation du Client pour un séjour dans un deuxième pays différent et dans un quatrième pays différent, sous réserve que le Séjour effectivement soit consommé.

5. NATURE DES AVANTAGES

L'attribution et l'utilisation des Avantages dépendent des Badges obtenus et des Niveaux débloqués par le Client. Les Avantages sont attribués sous réserve de disponibilité. Les Avantages seront proposés au sein de l'Espace Client et une date limite d'utilisation pourra y être attachée ainsi que des modalités particulières d'utilisation.

Center Parcs ne peut garantir la disponibilité des Avantages. En cas d'indisponibilité, Center Parcs proposera au Client un Avantage similaire, sauf dans le cas de la préférence d'emplacement de cottage et des Avantages à collecter sur parcs, pour lesquels le stock n'est pas extensible.

Les Avantages ne peuvent être échangés et/ou remboursés. Il ne s'agit pas d'une monnaie d'échange.

Les Avantages ne peuvent pas être cédés à un tiers, même faisant partie de l'entourage du Client.

Il est expressément précisé que les Avantages ne peuvent être utilisés pour le Séjour ayant permis leur acquisition, mais uniquement à l'occasion du Séjour suivant du Client.

Le Programme permet au Client de bénéficier d'Avantages en fonction de chaque Badge et du Niveau validé :

- Offres et promotions dédiées ;
- Offres et cadeaux des entreprises partenaires de Center Parcs ;
- Accès en avant-première à l'ouverture des ventes ;
- Arrivée anticipée au cottage ;
- Objets à collectionner par Domaine ;
- Préférence d'emplacement ;
- Crédit offert pour les activités ;
- Bon de 800€ TTC ;
- Surprises.

Pour toute information complémentaire sur le détail des Avantages, le Client est invité à se référer aux communications postales ou électroniques envoyées dans le cadre du Programme.

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

6. UTILISATION DES AVANTAGES ACQUIS

Les modalités détaillées d'utilisation des Avantages, notamment leurs conditions de validité et d'application, seront communiquées aux Clients par e-mail ou par courrier.

1. Offres et promotions dédiées ;

Le Client bénéficiera ponctuellement d'offres spéciales, remises ou promotions exclusives. Pour en profiter, il doit impérativement renseigner le code communiqué par e-mail ou courrier lors de la réservation de son Séjour. À défaut de saisie correcte du code au moment de la réservation, l'offre ne pourra pas être appliquée rétroactivement.

2. Offres et cadeaux des entreprises partenaires de Center Parcs ;

Le Client bénéficiera d'offres spéciales ou de cadeaux proposés par des partenaires de Center Parcs. Les conditions d'accès (codes promotionnels, liens spécifiques, modalités de retrait) sont communiquées par e-mail ou par courrier. Le Client est invité à respecter ces modalités pour bénéficier des offres. Les partenaires demeurent seuls responsables de la bonne exécution des prestations ou de la remise des cadeaux.

3. Accès en avant-première à l'ouverture des ventes ;

Le Client bénéficiera d'un accès exclusif, quelques jours avant leur ouverture au public, à certaines offres spéciales Center Parcs. Ces offres sont communiquées par e-mail ou courrier, et peuvent nécessiter la saisie d'un code promotionnel au moment de la réservation. Elles sont ponctuelles, non garanties, non cumulables avec d'autres promotions et soumises à disponibilité.

À défaut de saisie correcte du code, l'Avantage ne pourra être appliqué rétroactivement.

4. Arrivée anticipée au cottage ;

L'Avantage Early Check-in permet un accès anticipé au cottage et est appliqué automatiquement.

Non disponible pour les séjours dans les domaines Villages Nature Paris (FR) et Terhills Resort (BE), pour les cottages de plus de 8 personnes dans tous les domaines en Europe, ainsi que pour les cottages thématiques, les Suites d'Hôtel Wellness (Park Zandvoort) et les cottages Nouvelle Génération (Bispinger Heide). Il est soumis à un quota limité par domaine et, en cas d'indisponibilité, ne pourra être proposé.

5. Objets à collectionner par Domaine ;

Dans le cadre du Programme, le Client recevra des objets à collectionner. Pour les retirer, il lui suffit de se présenter au magasin Shop & Smile. Pour les retirer, il vous suffit de vous présenter au magasin Shop & Smile, à l'exception des domaines Park Bostalsee (DE), Les Landes de Gascogne (FR), Parc Sandur (NL) et Nordborg Resort (DK) où le cadeau devra être récupéré directement à la réception.

6. Préférence d'emplacement ;

Le Client bénéficiera d'offres promotionnelles incluant la préférence d'emplacement gratuite. Dans ce cas, le Client aura la possibilité de choisir ses préférences de localisation de zone ou le numéro de son cottage. Ces préférences sont prises en compte dans la mesure du possible, mais ne peuvent pas être garanties.

7. Crédit offert pour les activités ;

Un crédit de quinze (15) € TTC est attribué pour toute réservation de minimum deux nuits, dans les Domaines en France, Belgique, Pays-Bas, Allemagne ou Danemark (hors Terhills Resort – Belgique). La liste des activités disponibles n'a pas de caractère contractuel et peut varier selon le Domaine ou être modifiée sans préavis. Le crédit activité est strictement exclu pour les activités Spa, Deep Nature et Gametown. Le crédit est personnel, non cessible et valable uniquement pendant le Séjour. Il est non remboursable, non échangeable et ne peut être transféré sur un autre Séjour. Utilisable pour les activités disponibles sur place, dans la limite des disponibilités et selon les moyens de paiement acceptés sur le domaine.

8. Bon de 800€ TTC.

Tous les quinze (15) Séjours, le Client recevra un bon de huit cents (800) € TTC maximum, valable douze (12) mois pour une future réservation. Ce bon sera utilisable pour un Séjour. Il est personnel, non cessible et non remboursable. Le bon peut être utilisé pour toutes les offres Center Parcs, à l'exception des offres proposées par des partenaires, auxquelles il ne peut pas être appliqué. Le code associé au bon doit être saisi lors de la réservation, que celle-ci soit effectuée via le site internet Center Parcs ou via le Customer Care Center. En cas de saisie incorrecte du code, l'Avantage ne pourra pas être appliqué rétroactivement. L'offre est soumise à disponibilité et peut être modifiée ou suspendue par Center Parcs à tout moment.

9. Surprises

Le Client recevra ponctuellement des surprises personnalisées durant son Séjour, communiquées par e-mail ou sur site. Non garanties, non échangeables, non remboursables et non cumulables avec d'autres Avantages. Ces surprises sont soumises à disponibilité et aux conditions du programme Friends.

7. MODIFICATION DES CGU OU SUPPRESSION DU PROGRAMME

Center Parcs se réserve la faculté, à tout moment, de modifier les présentes CGU, et notamment les modalités d'attribution des Badges et des Niveaux et la nature des Avantages qui y sont attachés. Center Parcs pourra également décider de supprimer le Programme. Center Parcs en informera les Clients par l'envoi d'un courriel.

Toutes modifications des CGU sont réputées acceptées par les Clients en l'absence de contestation écrite adressée par courriel au service Relation Client dans les 30 jours suivant l'information. Le refus des modifications des CGU entraîne l'exclusion du Client.

8. TRAITEMENT ET COLLECTE DES DONNEES PERSONNELLES

Les informations recueillies dans le cadre du Programme sont collectées et traitées par les Sociétés CP DISTRIBUTION et CENTER PARCS EUROPE BV, en leur qualité de responsables conjoints de traitement.

Finalités : les données sont collectées pour assurer la bonne gestion du Programme et pour vous faire bénéficier de toutes les fonctionnalités du Programme, et notamment des Avantages.

Données traitées : Les informations indiquées comme obligatoires par un astérisque conditionnent (i) l'inscription et la participation au Programme et (ii) la remise d'informations personnalisées en vue d'attribuer les Badges, Niveaux et Avantages. L'absence de renseignement des informations identifiées comme facultatives ne remettra pas en cause la participation au Programme, bien qu'elle puisse limiter la pertinence des Avantages attribués.

Destinataires des données collectées : les informations collectées seront stockées, traitées et transférées par Center Parcs à ses services internes, agissant pour compte commun à plusieurs entités du Groupe Pierre & Vacances Center Parcs (s'entendant de la société PIERRE & VACANCES SA et de ses filiales) et aux Partenaires au Programme en charge de délivrer les Avantages. Ces Partenaires ne pourront accéder aux données personnelles des Clients que pour

les besoins liés à la bonne gestion du Programme, et sur instructions des services internes du Groupe Pierre & Vacances Center Parcs (ci-après « Groupe PVCP ») pour les besoins liés aux autres finalités susvisées. Les données ne sont pas transférées en dehors de l'Union Européenne.

L'opposition du Client à la collecte, à l'enregistrement ou au transfert à des destinataires, y compris à l'étranger, des données personnelles le concernant et nécessaires à la gestion du Programme, engendrerait l'impossibilité pour Center Parcs et ses Partenaires de fournir les Avantages proposés par le Programme.

Chaque Client dispose d'un droit strictement personnel d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes aux informations le concernant, qu'il pourra exercer en adressant une 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 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 RESPONSABILITE ET EXCLUSIONS DE GARANTIE

Center Parcs s'engage à prendre un soin tout particulier dans la véracité des informations relatives au Programme, et de les maintenir à jour de manière régulière. Toutefois, des informations erronées ou des omissions pourront être constatées dues notamment à des erreurs typographiques ou de mise en page. Si le Client venait à constater quelques erreurs, il est invité à les indiquer pour qu'il soit procédé aux corrections appropriées.

Center Parcs ne peut pas garantir l'accès ininterrompu à l'espace dédié au Programme, ni l'absence totale d'erreurs. Il peut arriver que le service soit interrompu lors de problèmes de maintenance ou réparations, ou à la suite de problèmes informatiques, de perturbations du service Internet ou d'autres circonstances imprévues.

La responsabilité de Center Parcs ne pourra pas être engagée pour (i) d'éventuels dommages découlant de ou en relation avec les Avantages fournis ou devant être fournis par ses Partenaires ; (ii) d'éventuels dommages résultant de modifications des CGA ou de la suppression du Programme.

Dans l'hypothèse où Center Parcs ou l'un de ses Partenaires aurait refusé à tort un Avantage à un Client : une réclamation pour l'octroi de l'Avantage indument refusé pourra être formalisée auprès du service Relation Client 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.

Toute fraude ou non-respect des CGA par un Client pourra donner lieu à son exclusion du Programme ; Center Parcs se réservant, le cas échéant, le droit d'engager à son encontre toutes poursuites judiciaires appropriées.

10. PREVALENCE DES CGU

Les présentes CGU complètent les Conditions Générales de Vente (CGV) relatives aux Séjours en vigueur, figurant sur son site Internet, qui prévalent sur les CGA en cas de contradiction.

Les CGV ont été portée à la connaissance du Client et acceptées au moment de la réservation initiale du Séjour. Elles sont consultables à tout moment sur le site internet de Center Parcs [via ce lien](#).

Les présentes CGU éditées en date du 3 décembre 2025 annulent et remplacent toute version antérieure.

11. INFORMATIONS D'ORDRE GENERAL

Le Programme est géré par **CP DISTRIBUTION** : SAS au capital de 12 323 050 €, dont le siège social est sis à l'Artois, Espace Pont de Flandres, 11 rue de Cambrai 75947 Paris Cedex 19, France, identifiée au RCS de Paris sous le N° 884 603 762, immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le N° IMO75230024. N° Identification TVA intracommunautaire : FR 35884603762. APE 7911Z.

Et par **CENTER PARCS EUROPE BV** : Société de droit néerlandais dont le siège social est sis Rivium Boulevard 213 2909 LK (Postbus 5052, 2900EB) CAPELLE AAN DEN IJSSEL, PAYS-BAS, enregistrée sous le numéro BCE 34136068.

N° Identification TVA intracommunautaire : NL 80907376601. APE 7912Z.

CP RESORT EXPLOITATION FRANCE

La société CP RESORTS EXPLOITATION FRANCE, société par actions simplifiée au capital de 67 334 300 euros, dont le siège social est situé à l'Artois, Espace pont de Flandre, au 11 rue de Cambrai, 75947 Paris CEDEX 19, immatriculée au RCS de PARIS sous le n°884 632 290.

SNC LAC D'AILETTE

La société SNC DOMAINE DU LAC DE L'AILETTE, société en nom collectif, au capital de 38 120 euros dont le siège social est situé au 11 rue de Cambrai, 75947 Paris Cedex 19, immatriculé au RCS de PARIS sous le n°450 540 695.

VILLAGES NATURE TOURISME

La société VILLAGES NATURE TOURISME, société par actions simplifiée au capital de 23 123 500 euros, ayant son siège social à l'Artois, Espace pont de Flandre, au 11 rue de Cambrai, 75947 Paris CEDEX 19, immatriculée au RCS de Paris sous le n°801 435 306.

CP HOLDING

La société CP Holding, SAS au capital social de 86 049 830€ dont le siège social est situé 11 rue de Cambrai, 75947 Paris Cedex 19, immatriculé au RCS de PARIS sous le n°508 321 213. Il est précisé ici que les Domaines situés au Royaume-Uni ne sont pas exploités par soins par Center Parcs et qu'à ce titre, ils sont exclus du périmètre d'application du Programme.