

Conditions générales (les « Conditions générales »)

1. APPLICATION

- 1.1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les offres, réservations et conventions relatives à tous les hébergements, emplacements de camping et autres installations loués par le bailleur (tel que défini ci-après), qu'il agisse ou non en qualité d'intermédiaire du propriétaire (tel que défini ci-après).
- 1.2. Les définitions suivantes sont utilisées dans les présentes conditions générales:
- « **propriétaire** » : la partie pour laquelle le bailleur intervient dans la réalisation d'un contrat de location avec vous ;
 - « **utilisateur** » ou « **hôte** » : le locataire et les personnes désignées par le locataire qui utilise(ro)nt le logement, l'emplacement de camping et/ou les autres installations louées par le locataire ;
 - « **locataire** » ou « **vous** » : la personne qui conclut un contrat avec le bailleur concernant la location/l'utilisation d'un logement, d'un emplacement de camping et/ou d'autres installations ;
 - « **parc** » : le parc dans lequel se trouve un logement loué, un emplacement de camping et/ou une autre installation ;
 - « **règlement** » : l'ensemble des règlements s'appliquant à un parc, y compris en tous les cas le règlement du parc et le règlement de la piscine (si et dans la mesure où il est d'application) ; et
 - « **bailleur** » : Landal GreenParks B.V., Roompot Recreatie Beheer B.V. ou une société affiliée à l'une d'entre elles;
- 1.3. Les présentes conditions générales font partie intégrante du contrat passé entre vous et le bailleur ou du moins, dans les cas où le bailleur agit en qualité d'intermédiaire, entre vous et le propriétaire. Les conditions générales s'appliquent indépendamment de toute référence (préalable) à d'éventuelles conditions propres ou à d'autres conditions générales. Le bailleur rejette toutes les conditions auxquelles vous vous référez ou que vous utilisez.
- 1.4. Lorsque le bailleur agit en tant qu'intermédiaire d'un propriétaire, les droits auxquels le bailleur est habilité en vertu des présentes conditions générales sont (également) dévolus au propriétaire.
- 1.5. Les accords dérogeant aux présentes conditions générales ne sont valables que s'ils sont convenus par écrit.

2. CONCLUSION DU CONTRAT ET RÉSERVATIONS

- 2.1. Le bailleur prend les réservations en ligne ou par téléphone, et uniquement pour les personnes âgées de 21 ans ou plus. Les réservations effectuées par des personnes qui n'ont pas atteint l'âge de 18 ans ne sont pas valables.
- 2.2. Le bailleur se réserve le droit de refuser différentes réservations, en particulier des groupes, ou de leur imposer des conditions spéciales sans en donner les raisons.
- 2.3. Si le bailleur accepte votre réservation, il vous enverra une confirmation au plus tard 14 jours après la réservation, qui fait également office de facture. Vous devez en vérifier l'exactitude dès sa réception. Toute inexactitude doit être communiquée immédiatement au bailleur.
- 2.4. Si vous n'avez pas reçu de confirmation/facture 14 jours après avoir effectué la réservation, vous devez contacter le centre de contact sans délai, faute de quoi la réservation ne pourra pas être invoquée.
- 2.5. Un contrat est conclu entre vous et le bailleur, du moins dans les cas où le bailleur agit en tant qu'intermédiaire, entre vous et le propriétaire, au moment où le bailleur vous a confirmé la réservation. Vous acceptez explicitement que le bailleur agisse en tant qu'intermédiaire tant pour vous que pour le propriétaire. Un aperçu des parcs pour lesquels le bailleur agit en tant qu'intermédiaire est disponible sur le site web.
- 2.6. Le contrat porte sur la location d'hébergements, d'emplacements de camping et/ou d'autres installations à usage exclusivement récréatif et de courte durée.
- 2.7. Le bailleur vous rappelle que les réservations que vous effectuez sont immédiatement et légalement définitives. Aucun droit de rétractation (dit délai de réflexion) de 14 jours ne s'applique aux contrats que vous concluez par l'intermédiaire ou avec le bailleur.

3. MODIFICATIONS DU CONTRAT

- 3.1. Si vous souhaitez apporter des modifications au contrat après sa réalisation, vous pouvez le faire jusqu'à 28 jours avant votre arrivée. Les modifications peuvent faire l'objet de frais de modification. La réservation ne peut pas être moins chère que la réservation initiale après les modifications.
- 3.2. Dans le cas improbable où le bailleur devrait modifier une réservation effectuée par vous, il vous proposera une alternative appropriée.

4. SUBROGATION

- 4.1. Le locataire et les autres utilisateurs ne sont pas autorisés, sans l'accord écrit préalable du bailleur, à céder l'hébergement et/ou l'emplacement de camping à d'autres personnes que celles mentionnées dans le contrat.

- 4.2. Si le bailleur autorise la reprise de l'hébergement et/ou de l'emplacement de camping, des frais de changement seront facturés. En outre, vous restez solidairement responsable envers le bailleur, conjointement avec le locataire de remplacement et/ou les utilisateurs, du paiement (i) (de la partie) du montant du loyer restant dû, (ii) des frais de modification, (iii) de tous autres frais résultant de la reprise de la réservation, et (iv) de tous les frais d'annulation.

5. PRIX DE LA LOCATION

- 5.1. Vous devez payer au bailleur le prix de la location indiqué dans la confirmation/facture de réservation.
- 5.2. Après confirmation de la réservation par le bailleur, les réductions de prix et/ou les offres spéciales ne peuvent plus être utilisées.
- 5.3. Tous les prix s'entendent TVA comprise, le cas échéant, sauf indication contraire.
- 5.4. Le bailleur a le droit d'appliquer et de compenser les augmentations de prix résultant d'ajustements intermédiaires aux réglementations ou dispositions légales (y compris, mais sans s'y limiter, la TVA, la taxe de séjour, la taxe d'assurance) sur lesquelles le bailleur n'a aucun contrôle.

6. COÛTS SUPPLÉMENTAIRES

- 6.1. Vous devez payer au bailleur, en plus du prix de la location, les frais administratifs, les frais de linge de lit et (si applicable) la taxe de séjour. La contribution à la taxe de séjour est fixée par la commune où se trouve le parc.
- 6.2. Pour les réservations dans les parcs au Danemark, vous devrez également payer des frais d'équipements d'utilité publique (eau, chauffage, gaz/électricité). Les frais d'utilisation de ces équipements d'utilité publique sont calculés sur la base de l'utilisation réelle liée au séjour. L'utilisation est mesurée automatiquement (numériquement). À la fin de votre séjour, vous devez régler ces frais au parc, en couronnes danoises, et sur la base des relevés de compteurs transmis automatiquement et des tarifs fixés par le bailleur. Ces tarifs peuvent être consultés sur le site web du bailleur et sont susceptibles d'être modifiés de temps à autre.

7. PAIEMENTS

- 7.1. Dans les 14 jours suivant la réservation, un acompte de 50 % du montant total doit être versé au bailleur. Pour les réservations effectuées dans les 8 semaines précédant la date de début de votre séjour, le montant total doit être réglé en une seule fois.
- 7.2. Le montant restant du prix de la location doit être reçu par le propriétaire au plus tard 8 semaines avant le jour du début de votre séjour tel qu'indiqué dans la confirmation/facture.
- 7.3. Si les montants qui vous sont facturés ne sont pas payés à temps, vous serez en défaut dès l'expiration du délai de paiement. Si le paiement n'est pas effectué (à temps), le bailleur peut vous refuser l'utilisation du logement, de l'emplacement de camping et/ou d'autres installations. En outre, le bailleur a le droit de dissoudre (annuler) le contrat. Le cas échéant, vous serez responsable de tout dommage que le bailleur subit ou subira de ce fait, y compris, en tout état de cause, tous les frais encourus par le bailleur en rapport avec votre réservation et la résiliation du contrat. En outre, le bailleur a le droit de facturer des frais d'annulation conformément aux dispositions de l'article 13.
- 7.4. Le bailleur a toujours le droit de compenser les créances qu'il détient sur vous pour tout compte avec les montants que vous avez payés pour tout compte.

8. ARRIVÉE ET DÉPART

- 8.1. Les hébergements loués peuvent être occupés le jour de l'arrivée, comme indiqué sur la confirmation/facture, à partir de 16 heures, les hébergements loués au Danemark à partir de 15 heures, et les emplacements de camping loués à partir de 13 heures. Le bailleur a la possibilité de modifier l'heure d'arrivée mentionnée ci-dessus. Le jour du départ indiqué sur la confirmation/facture, l'hébergement loué doit être libéré au plus tard à 10h30, et au Danemark au plus tard à 10h00. Un emplacement de camping loué doit être libéré avant 12h00.
- 8.2. À la première demande, tous les hôtes sont tenus de s'identifier lors de l'enregistrement. Si les hôtes ne peuvent pas présenter de preuve d'identité, le bailleur peut décider de ne pas héberger les hôtes en question.
- 8.3. Si vous souhaitez poursuivre le contrat avec le bailleur pour une période plus longue que la durée convenue et que le bailleur y consent par écrit, le bailleur a le droit de désigner un autre lieu d'hébergement/emplacement de camping.
- 8.4. Si l'utilisation du logement, de l'emplacement de camping et/ou de toute autre installation est résiliée avant la date indiquée sur la confirmation/facture, le locataire n'a pas droit au remboursement (d'une partie) du prix de location et/ou à un quelconque paiement de la part du bailleur.
- 8.5. Lors de son départ, l'hébergement doit être laissé dans un état de propreté irréprochable (c'est-à-dire que la vaisselle doit être faite, les draps doivent être enlevés, la cuisine et le réfrigérateur doivent être nettoyés et les ordures doivent être enlevées). Un emplacement de camping doit être propre au moment du départ.

9. RÈGLEMENTS

- 9.1. Tous les hôtes doivent respecter les règles établies pour les parcs, énoncées dans le règlement du parc. Tous les services de restauration fournis dans les parcs aux Pays-Bas sont soumis aux conditions uniformes de restauration (*Uniforme Voorwaarden Horeca*). Les conditions et règlements susmentionnés peuvent être obtenus auprès de la réception ou en ligne.
- 9.2. Le bailleur se réserve le droit d'apporter des modifications aux règlements, à l'aménagement et aux horaires d'ouverture des installations du parc, y compris leur fermeture partielle ou totale, sans que vous puissiez prétendre à une indemnisation.
- 9.3. En cas de violation des règles reprises dans les présentes conditions générales, de la réglementation en vigueur, de non-respect des instructions du personnel et/ou de suspicion sérieuse qu'un locataire agit en violation de la loi, de l'ordre public et/ou des bonnes mœurs, le bailleur a le droit de vous expulser immédiatement du parc, vous et tout invité de votre groupe de voyage, sans remboursement du prix de la location ou d'une partie de celui-ci.
- 9.4. Si la direction du parc a de sérieux soupçons quant au fait qu'un locataire agit contrairement à la loi, à l'ordre public et/ou aux bonnes mœurs, la direction du parc est autorisée à accéder à l'hébergement en question.

10. ANIMAUX DOMESTIQUES

- 10.1. Un maximum d'un ou deux animaux de compagnie (selon le parc concerné) est admis, exclusivement (i) dans les hébergements indiqués, (ii) s'ils sont déclarés au moment de la réservation, (iii) s'ils sont en possession d'un passeport européen pour animaux de compagnie prouvant qu'ils répondent aux exigences de santé et de vaccination fixées dans le pays du parc, et (iv) moyennant le paiement d'une taxe (de nettoyage). Nonobstant ce qui précède, aucun supplément (de nettoyage) n'est appliqué pour les animaux en cage. Les animaux domestiques de visiteurs ne sont pas autorisés. En outre, le bailleur se réserve le droit de refuser les animaux domestiques (sans en donner les raisons).
- 10.2. Les animaux domestiques ne sont pas admis dans les plans d'eau, les piscines, les restaurants, les équipements du centre couverts et les autres lieux publics du parc, sauf indication contraire. En outre, les animaux domestiques se trouvant à l'extérieur de l'hébergement doivent être tenus en laisse en permanence. Les instructions données sur place doivent être respectées et les animaux ne doivent pas gêner les autres hôtes.
- 10.3. Il faut prévoir un panier pour les chiens. La protection contre les puces est obligatoire pour les chiens et les chats.

11. UTILISATION DE L'HÉBERGEMENT

- 11.1. L'hébergement est mis à votre disposition en bon état. La location de linge de lit est obligatoire pour un hébergement. Si vous estimez que l'hébergement n'est pas en bon état, vous devez le signaler immédiatement à la réception.
- 11.2. Un hébergement ne peut être occupé que par le nombre maximum de personnes indiqué sur le site web du bailleur pour l'hébergement en question.
- 11.3. L'hébergement ne peut être utilisé que (i) par le locataire et les invités qui font partie de son groupe de voyage, et (ii) à des fins récréatives. Aucune résidence temporaire ou permanente n'est autorisée.
- 11.4. Le locataire est tenu de traiter le logement et tout inventaire avec soin. Le locataire et les hôtes sont toujours conjointement et solidairement responsables des dommages dus à la casse, à la perte et/ou à la détérioration de l'inventaire et/ou de l'hébergement. Tout dommage doit être signalé et indemnisé immédiatement par le locataire, à moins que le locataire ne puisse prouver que la survenance du dommage n'est pas due à une faute de sa part ou de la part des autres hôtes du groupe.
- 11.5. Le locataire et ses hôtes sont solidairement responsables du bon déroulement des activités dans et autour de l'hébergement loué, de l'emplacement de camping et/ou ailleurs dans le parc, ainsi que de l'utilisation de l'hébergement et/ou de l'emplacement de camping et de l'équipement qui s'y trouve.
- 11.6. Le locataire permet, sans droit à une indemnisation, que des travaux d'entretien nécessaires soient effectués sur l'hébergement ou sur d'autres installations pendant le séjour.
- 11.7. Pour des raisons de sécurité, les tentes ne sont pas autorisées à proximité des hébergements.

12. UTILISATION D'INTERNET

- 12.1. Selon l'hébergement et/ou l'emplacement de camping, le bailleur offre aux hôtes un accès à Internet via un réseau wi-fi ou par câble. Le locataire est responsable de son utilisation correcte. Le bailleur n'est pas responsable des dommages résultant de l'utilisation de l'Internet ou des défaillances du réseau.
- 12.2. Les utilisateurs doivent se comporter comme il est attendu des internautes responsables et prudents lorsqu'ils utilisent l'Internet. Ils doivent respecter les règles juridiques et s'abstenir de tout comportement susceptible de gêner les autres utilisateurs d'Internet ou de causer des dommages au bailleur au sens large. Les utilisateurs s'abstiendront de visiter des

sites Internet de nature illégale ou incompatibles avec la réputation du bailleur en tant que fournisseur d'hébergements et/ou d'emplacements de camping.

- 12.3. Si des nuisances et/ou (autres) abus d'Internet par des tiers sont détectés ou suspectés par un utilisateur, le bailleur a le droit de bloquer partiellement ou totalement l'accès à l'Internet sans autre avis.
- 12.4. Le locataire garantit le bailleur contre les demandes d'indemnisation de tiers pour les dommages que ces tiers pourraient (tenter de) recouvrer auprès du bailleur de quelque manière que ce soit, dans la mesure où cette responsabilité est fondée sur l'utilisation faite par le locataire et les co-utilisateurs de l'Internet.

13. ANNULER

- 13.1. Les réservations effectuées plus de 42 jours avant le début du séjour peuvent être annulées sans frais dans les 14 jours suivant la réservation. Toute autre annulation est soumise à des frais. Lorsque le paiement a été effectué au moyen d'un avoir, vous recevez un nouvel avoir à cet effet.
- 13.2. Les frais d'annulation s'élèvent à 30% du montant total de la réservation en cas d'annulation jusqu'à 30 jours avant le jour d'arrivée, et au montant total en cas d'annulation à partir du 30ème jour avant l'arrivée.
- 13.3. Vous pouvez vous prémunir contre les risques d'annulation en souscrivant une assurance annulation lors de votre réservation.
- 13.4. Si vous n'arrivez pas dans les 24 heures après la date prévue de début de votre séjour, sans autre avis, cela sera considéré comme une annulation. Dans ce cas, le montant total de votre réservation vous sera facturé.

14. FORCE MAJEURE ET MODIFICATION

- 14.1. Si le bailleur est temporairement ou provisoirement dans l'impossibilité d'exécuter le contrat en tout ou en partie pour cause de force majeure, le bailleur peut, dans un délai de 14 jours après avoir pris connaissance de l'impossibilité d'exécuter le contrat, soumettre une proposition de modification (pour un autre hébergement/une autre période, etc.). La suspension de l'exécution des obligations par le bailleur est autorisée en cas de circonstances indépendantes de la volonté du bailleur. Le bailleur n'est en aucun cas tenu de réparer les dommages ou les coûts éventuels.
- 14.2. Il y a force majeure dans le chef du bailleur si celui-ci est empêché d'exécuter le contrat en tout ou en partie, temporairement ou non, par des circonstances indépendantes de sa volonté, y compris les menaces de guerre, les mesures gouvernementales, les grèves du personnel, les blocus, les incendies, les inondations et autres perturbations ou événements.

15. RÉSILIATION

Le bailleur a le droit de résilier le contrat avec effet immédiat à tout moment si, lors de la réservation, vos données personnelles et/ou celles des autres utilisateurs sont incomplètes et/ou incorrectes. Dans ce cas, aucun remboursement du prix de la location ou d'une partie de celui-ci n'aura lieu.

16. RESPONSABILITÉ

- 16.1. L'utilisation de l'hébergement et de tous les équipements et services du parc se fait à vos risques et périls. Le bailleur décline toute responsabilité en cas de vol (y compris le vol dans les coffres-forts des bungalows et les casiers de la piscine), de perte ou de dommage causé aux biens ou aux personnes, de quelque nature que ce soit, quelle qu'en soit la cause, pendant ou à la suite d'un séjour dans l'un de nos parcs et/ou de la location/utilisation d'un hébergement, d'un emplacement de camping et/ou d'autres installations du bailleur, sauf en cas d'acte intentionnel ou de négligence grave de la part du bailleur ou de (l'un de) ses travailleurs.
- 16.2. Le bailleur n'est pas responsable des défaillances ou des défauts des services fournis par des tiers.
- 16.3. Le locataire et chaque utilisateur sont conjointement et solidairement responsables de toute perte et/ou de tout dommage causé à l'hébergement loué et/ou à l'emplacement de camping et/ou à d'autres biens du bailleur pendant son utilisation par le locataire et/ou d'autres utilisateurs, que ce soit ou non le résultat d'actes ou d'omissions de la part du locataire et/ou de tiers se trouvant dans le parc avec son autorisation.
- 16.4. Le locataire garantit le bailleur contre toute demande de dommages-intérêts de la part de tiers résultant d'un acte ou d'une omission de sa part, de la part d'autres utilisateurs, de ses compagnons de voyage ou de tiers qui se trouvent dans le parc avec son autorisation. Cela inclut toute violation des lois et règlements applicables.
- 16.5. En cas d'utilisation inappropriée ou d'état inapproprié de l'hébergement lors de votre départ, y compris mais non limité à la saleté excessive, des frais supplémentaires seront facturés, que vous êtes tenu de payer immédiatement.

17. PLAINTES

17.1. Malgré les soins et les efforts du bailleur, vous pouvez penser avoir une plainte justifiée concernant votre hébergement de vacances. En premier lieu, vous devez signaler cette plainte directement sur place à la direction du parc. Si la plainte n'est pas traitée à votre satisfaction, vous aurez la possibilité de la soumettre par écrit, en indiquant le numéro de réservation, le nom et l'adresse, la date du séjour, le nom du parc et le numéro d'hébergement à :

- care@landal.co.uk, pour les clients venant du Royaume-Uni ;
- kundenservice@landal.com, pour les clients venant d'Allemagne, d'Autriche et de Suisse ;
- info@landal.dk, pour les clients venant du Danemark et de Norvège; et
- gastenservice@landal.com, pour les clients des Pays-Bas et de tous les autres pays.

La plainte sera traitée avec le plus grand soin. S'il n'en résulte pas une solution satisfaisante, vous disposez d'un délai de 3 mois après la date de départ pour faire traiter la plainte par :

- forbrugerklagenævnet (<http://naevneneshus.dk>), pour les clients venant du Danemark et de Norvège ;
- de Geschillencommissie Recreatie in Den Haag (www.degeschillencommissie.nl), pour les clients des Pays-Bas ; et
- le portail de plainte en ligne de la Commission européenne (<http://ec.europa.eu/odr>), pour les clients de tous les autres pays.

17.2. Les décisions des commissions ont valeur d'avis contraignant.

17.3. Si le bailleur agit en tant qu'intermédiaire pour le propriétaire, il ne peut être tenu responsable de votre réclamation. Si le bailleur vous aide à résoudre votre réclamation, il le fait uniquement en tant qu'intermédiaire pour le propriétaire. Le bailleur n'est pas responsable envers vous pour tout remboursement et/ou dédommagement.

18. CONFIDENTIALITÉ

18.1. Toutes les données que vous nous fournissez seront incluses dans un fichier. Le fichier de données est utilisé pour l'administration de nos clients. Ces données peuvent également être utilisées pour fournir des informations et des offres ciblées sur nos produits et services ou sur des produits et services connexes, tant par nous-mêmes que par des tiers. Afin d'adapter autant que possible ces informations et ces offres de prestations à vos centres d'intérêt, nous pouvons combiner vos données avec des données connues auprès d'autres entreprises. Une description détaillée de la manière dont nous traitons vos données est disponible sur notre site web dans la section « vie privée ».

18.2. À votre demande, nous corrigerons, compléterons, supprimerons ou protégerons vos données, si celles-ci sont, par exemple, factuellement incorrectes. Cela peut avoir pour conséquence que vous ne puissiez plus utiliser tout ou partie de nos services. Vous avez le droit de nous demander de vous informer si des données à caractère personnel vous concernant sont traitées.

18.3. Si vous ne souhaitez pas recevoir d'informations ou d'offres intéressantes, veuillez nous en informer en envoyant une carte à l'adresse suivante : Landal, département de Gestion des adresses, BP 15307, 1001 MN Amsterdam, Pays-Bas ou par e-mail à l'adresse info@landal.com.

19. GÉNÉRALITÉS

19.1. Il est de votre responsabilité d'avoir les documents de voyage valides requis pour votre destination. Le bailleur décline toute responsabilité pour les conséquences découlant de l'absence de documents de voyage corrects.

19.2. Le bailleur enverra sa correspondance par voie numérique, sauf si cela s'avère impossible.

19.3. Les erreurs évidentes d'impression et de composition ne lient pas le bailleur.

19.4. Les présentes conditions générales rendent caduques toutes les publications antérieures de conditions générales.

20. DROIT APPLICABLE

20.1. Le contrat entre vous et le bailleur est exclusivement régi par le droit néerlandais.