

CONDITIONS GÉNÉRALES



SAMEN
GENIETEN

I - GENERALITES

A – APPLICABILITE DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Ces conditions générales sont applicables à toutes les réservations et contrats conclus entre Roompot Parcs et les locataires. Ceux-ci comprennent dans tous les cas, mais pas exclusivement, le séjour dans le parc et l'utilisation de l'hébergement et de tous les services.

Le client déclare avoir pris connaissance des conditions générales de vente avant de passer commande et les avoir acceptées sans réserve.

Le client est réputé avoir accepté sans réserve l'intégralité des dispositions des présentes conditions générales.

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des conditions générales de vente.

Les présentes dispositions contractuelles sont uniquement applicables aux produits vendus en France métropolitaine.

En cas de règles spécifiques (groupes, mineurs...), celles-ci prévaudront.

Les conditions générales de vente sont disponibles sur le site de Roompot Parcs

Tous les Clients sont liés par les conditions générales, le règlement intérieur de chaque parc et dans le cas échéant le Règlement pour les Groupes et / ou cas spécifiques. Ils s'engagent à respecter les règles et les règlements mentionnés par la présente et à respecter les instructions du personnel de Roompot Parcs.

Le Locataire doit veiller à ce que toutes les personnes voyageant avec lui, ainsi que ses invités prennent connaissance de ces conditions et de ces règles, et s'engage à être responsable de leur application.

Roompot Parcs se réserve la faculté de modifier ses conditions générales de vente à tout moment.

Les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur à la date de la commande passée par l'acheteur.

B – LE REGLEMENT INTERIEUR DES PARCS

Chaque parc possède un règlement intérieur incluant des règles à respecter lors du séjour dans le parc et l'utilisation des services. Nous vous remercions d'en prendre connaissance, de le respecter et

de le faire respecter par vos invités.

Ces règlements sont disponibles dans chaque parc, sur le site internet de Roompot Parcs (www.roompot.fr), et seront envoyés sur demande au Locataire.

C – REGLEMENTS PARTICULIERS

Outre les conditions générales de vente telles que décrites dans ce document, il existe des règlements spécifiques, tels que le Règlement pour les groupes et/ou cas spécifiques.

Ces règlements font partie des conditions générales et doivent être considérés comme un tout en tant que tel, tout comme les règlements intérieurs des parcs. Ils sont donc pleinement applicables au contrat, et doivent également être respectés par les invités.

Le règlement pour les groupes et/ou cas spécifiques est joint en annexe 1 des Conditions générales de vente.

Dans certains cas, Roompot Parcs peut décider de déroger à cette politique et de fixer de nouvelles conditions.

D – LA VIOLATION DES REGLEMENTS

En cas de violation des conditions générales, des règlements, ou de non-respect des instructions du personnel de sécurité, un premier avertissement sera donné.

Dès le deuxième avertissement, ou selon la gravité de l'infraction, le contrevenant sera redevable d'une amende de 50,00 € par personne. Cette pénalité s'applique en principe à tout le groupe, même si seule une partie du groupe est responsable de l'infraction.

Cette amende sera déduite de la caution versée, sans préjudice de dommages-intérêts supplémentaires.

Le ou les contrevenants pourront se voir interdire l'accès au parc, sans remboursement du prix total :

- dès la première infraction en cas d'urgence et d'infraction grave ;
- si une deuxième infraction est commise malgré les avertissements.

(Voir Section VIII, Point C)

II - CONTENU, DURÉE ET FIN DU CONTRAT

Les éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion de nos séjours sont déterminés sur le site internet de Roompot Parcs.

Le logement convenu est proposé pour une période définie, et non pas pour résidence permanente. Le locataire est alors en droit d'utiliser l'hébergement avec les personnes mentionnées.

Dans le cas où l'hébergement est un emplacement de camping, le locataire pourra placer sur le lieu défini dans le contrat un équipement de camping du type convenu dans le contrat.

Roompot Parcs est tenu de fournir préalablement à la conclusion du contrat les informations sur les prix, les dates, et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du séjour. Toute modification à cette information sera communiquée au client par écrit avant la conclusion du contrat.

Si ces informations ne sont pas conformes à celles présentées lors de la conclusion du contrat, le client peut résilier le contrat sans pénalité.

Roompot Parcs considère que le Locataire s'engage dans ce contrat avec le consentement de son éventuel partenaire.

Le contrat prendra fin automatiquement à la fin de la période convenue, sans qu'un préavis spécial ne soit nécessaire.

Dans le cadre des prestations complémentaires, il est à noter que le co-contractant ne sera pas Roompot mais le prestataire en charge de la prestation.

III - RESERVATIONS

A – LA RESERVATION

Les réservations ne peuvent être effectuées que par des personnes majeures de plus de 18 ans. Roompot Parcs se réserve le droit de demander à tout moment une copie de la carte d'identité de l'un de ses clients. L'indication erronée de noms, adresse, ou toute autre information importante peut entraîner la résiliation immédiate du contrat et l'expulsion du parc. L'intégralité du prix de la réservation restera due.

Roompot Parcs se réserve le droit de refuser une réservation sans avoir à motiver ce refus.

Le locataire recevra après sa réservation une confirmation par courrier (électronique ou par voie postale sur demande). Ce courrier contiendra le détail de la réservation, les modalités et le suivi du règlement, et toutes les informations relatives au séjour réservé (horaires d'arrivée et départ, adresse, informations relatives au logement...).

Si le locataire n'a pas reçu de confirmation écrite dans les 14 jours suivant la réservation, il doit immédiatement contacter le centre de réservation de Roompot Parcs. Le contrat entre les parties ne sera effectif qu'après la confirmation de la réservation par Roompot Parcs.

Si le client estime que la confirmation contient des erreurs, il doit en informer Roompot Parcs par écrit dans les 10 jours à compter de la date de la confirmation, et avant le début du séjour. A l'expiration de cette période, la confirmation sera réputée correcte.

Le client recevra les informations (notamment concernant l'arrivée) par la poste ou par courriel environ 10 jours avant son arrivée. Pour les réservations dont l'arrivée est dans les 5 jours, cette information sera fournie à la réception.

Le client a la possibilité d'opter pour une assurance annulation/ intempéries lors de la réservation. Le prix de cette assurance peut varier d'un parc à l'autre. Les parcs situés en Allemagne ne proposent que l'assurance annulation.

En cas de réservations de dernière minute (jusque 10 jours avant l'arrivée), il est possible de souscrire l'assurance jusqu'au moment de l'arrivée.

Roompot Parcs facturera des frais administratifs pour la réservation de l'hébergement, et le supplément de préférence le cas échéant. Le montant de ces frais sera annoncé à l'avance par Roompot Parcs.

B- LA RESERVATION DE GROUPE

Il est nécessaire de contacter le Service Réservation en amont pour effectuer une réservation de groupe. Selon la nature, le but et la taille du groupe, le Service Réservation pourra décider de refuser la réservation (pour une période spécifique ou un hébergement en particulier).

Si la réservation concerne un groupe de mineurs non accompagnés, il est nécessaire de le spécifier spontanément en amont. En effet, les mineurs non accompagnés ne sont admis que dans un nombre limité de logements et/ou de parcs.

Si un majeur réserve alors que le reste du groupe est composé de mineurs, celui-ci devra toujours accompagner le groupe. S'il s'avère que le majeur est arrivé plus tard ou parti plus tôt, quelles qu'en soient les raisons, le groupe sera considéré comme mineurs non accompagnés et sera traité comme tel conformément aux présentes Conditions générales et aux conditions visées dans les règlements pour les Groupes ou cas spécifiques.

Il est nécessaire de spécifier par écrit que la réservation concerne un groupe.

Si la notification n'a pas été effectuée par écrit avant la réservation, ou si le groupe ne respecte pas les conditions imposées par les Conditions générales et particulières, Roompot Parcs se réserve le droit de refuser un groupe entrant sans remboursement du prix total. Cette condition peut être appliquée en cours de séjour.

IV - MODIFICATION OU COMPLÉMENT DU CONTRAT

Toute modification de séjour après conclusion du contrat, en terme de date, de durée, de lieu, de participants, doit faire l'objet d'un accord préalable de Roompot et être adressée par courrier à : Roompot, PO Box 12, 4493 ZG Kamperland, PAYS-BAS ou par courriel à registratie@roompot.nl.

Toute demande de modification ne pourra être acceptée que dans la limite des disponibilités. Roompot Parcs est libre de décider si et dans quelle mesure ces changements seront acceptés.

En cas d'acceptation, des frais supplémentaires plafonnés à 25,00 € par modification peuvent être facturés. Ces frais ne seront pas appliqués en cas de réservation supplémentaire, d'extension, de choix d'un logement de plus haut standing ou de report vers une période plus onéreuse.

En revanche, si le client souhaite modifier sa réservation pour une période moins onéreuse ou un logement de moindre standing, le tarif originel restera de vigueur.

La modification de l'hébergement est uniquement possible dans les parcs Roompot, en fonction des disponibilités et sous réserve du respect des conditions générales de vente.

Lorsqu'il ne s'agit pas d'une modification mais d'un ajout, aucun frais supplémentaire ne sera facturé. Cependant, la base tarifaire en vigueur pour le supplément en lui-même (*ajout de lit, location de linge de maison...*) sera ajouté sans possibilité d'application de tarif promotionnel ou de réduction.

La prolongation d'un séjour est possible selon les disponibilités. Roompot Parcs se réserve le droit de rejeter la demande de prolongation.

Les modifications et les ajouts peuvent être notifiés de la même manière qu'une réservation. Se référer aux dispositions de la section III.

V - ANNULATION

A – ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

La date de réception de la notification détermine la date d'annulation. Quelle que soit la date à laquelle la réservation est annulée, les frais de dossier initialement versés et le montant de la prime d'assurance éventuellement souscrite seront retenus.

Au surplus, en cas d'annulation, Roompot Parcs retiendra les frais d'annulation suivants :

- En cas d'annulation, la Personne pratiquant des activités récréatives paiera une indemnisation à l'Entrepreneur. Celle-ci s'élèvera à :
- en cas d'annulation effectuée plus de trois mois avant la date d'arrivée initialement prévue, 15% du prix de la location + 100% des frais de dossier ;
- en cas d'annulation effectuée entre trois et deux mois avant la date d'arrivée initialement prévue, 50% du prix de la location + 100% des frais de dossier ;
- en cas d'annulation effectuée entre deux et un mois avant la date d'arrivée initialement prévue, 75% du prix de la location + 100% des frais de dossier ;
- en cas d'annulation effectuée un mois ou moins avant la date d'arrivée initialement prévue, 90% du prix de la location + 100% des frais de dossier ;
- en cas d'annulation effectuée à la date d'arrivée initialement prévue, 100% du prix de la location + 100% des frais de dossier. L'indemnisation sera restituée proportionnellement, après soustraction des frais de dossier, si l'Hébergement a été réservé par un tiers pour la même période ou une partie de celle-ci sur la proposition de la Personne pratiquant des activités récréatives et sous réserve de l'accord écrit de l'Entrepreneur, et que le Montant total, majoré du montant de la caution, ait été perçu par l'Entrepreneur de la part de ce tiers.

Tout séjour interrompu ou abrégé (arrivée tardive, départ anticipé...) du fait du client ne pourra donner lieu à un remboursement ou report ultérieur.

La non-consommation sur le lieu du séjour de prestations optionnelles réservées et facturées ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

Nous vous conseillons de souscrire l'une des formules d'assurance contractée auprès de INTERPOLIS ou d'ALLIANZ (voir section X.B - Assurance).

Le client peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Il sera tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage.

B - ANNULATION DU FAIT DE ROOMPOT PARCS

Si Roompot Parcs est incapable d'honorer tout ou partie du contrat, une proposition de modification sera soumise au client. Cette proposition de modification peut être rejetée.

La proposition de modification sera considérée comme acceptée par le client si cette offre n'a pas été rejetée par écrit dans les 14 jours après son émission.

En cas d'annulation du fait de Roompot Parcs sans proposition de solution de substitution équivalente, le client obtiendra le remboursement immédiat de l'intégralité des sommes versées, et recevra à titre d'indemnité une somme égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait, à cette date.

Dans l'hypothèse d'une annulation de Roompot Parcs pour un événement constitutif de force majeure, tel que défini à l'article 1148 du Code Civil, seul un remboursement immédiat des sommes versées interviendra à l'exclusion de toute autre indemnité.

VI – LE PRIX

A) LES TARIFS

Les tarifs sont exprimés en euros, et incluent la TVA au taux applicable au jour de la réservation.

Sauf indication contraire explicite, les prix ne comprennent pas :

- **La Taxe de séjour** : La taxe de séjour, collectée pour le compte des municipalités n'est pas incluse dans les tarifs présentés. Roompot Parcs ne saurait être tenu pour responsable de toutes créations ou modifications de ces taxes portées à sa connaissance après établissement de la lettre de confirmation de séjour.

- **Les frais de dossier** : Toute demande acceptée engendre des frais de dossier en sus. Ils ne peuvent donner lieu à aucun remboursement hormis du fait de Roompot Parcs. Ils s'élèvent à 25 € (10€ pour les emplacements de camping).

- **Les suppléments** indiqués dans le catalogue (préférence, prestation, fournitures...) sont à ajouter au prix du séjour.

- **La caution**.

- **Les frais supplémentaires de nettoyage** (obligatoire pour les villas familiales et en cas de présence d'animaux). Les offres spéciales concernant le nettoyage gratuit ne s'appliquent pas en présence d'animaux. Les tarifs habituels s'appliqueront.

Le prix de la location dans le cas de parcs comprenant une piscine couverte ou extérieure, ou un parc aquatique inclut habituellement l'accès à ces installations. Le catalogue et le site internet de Roompot Parcs listent les installations dont l'accès est inclus dans le prix selon les parcs.

Les potentielles erreurs sur le prix pourront être modifiées par Roompot Parcs sans que Roompot Parcs ne puisse en être tenu responsable.

En cas d'augmentation des charges attenantes à l'hébergement, le matériel de camping ou au locataire, Roompot Parcs se réserve le droit de transmettre les frais supplémentaires au locataire.

B – REDUCTION DE PRIX ET OPERATIONS PROMOTIONNELLES

Il est nécessaire de se prévaloir d'une réduction de prix au titre d'une opération promotionnelle dès la réservation. Une fois la confirmation ou la facture émise, le Client ne pourra plus se prévaloir d'aucune réduction.

Les réductions de prix ne peuvent pas se cumuler aux opérations promotionnelles, sauf mention expresse.

Les réductions ne peuvent pas se cumuler pour une même réservation, sauf mention expresse contraire.

Les réductions ne peuvent pas s'appliquer à une réservation déjà opérée.

Les opérations promotionnelles sont limitées à un nombre défini de logements.

Tout séjour écourté ou prestation non consommée (comprise dans les forfaits, mentionnée dans la facture ou achetée sur place) ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement.

C - RESTAURATION

Il est possible de réserver des tickets de restauration supplémentaires qui seront placés sur la "VakantieCard" (carte de vacances). Cette carte qui permet de dépenser le montant de votre choix jusqu'à atteindre le solde total dans les lieux de restauration des campings Roompot, les stations de camping et les Parcs.

La carte de vacances vous est envoyée avant votre séjour par la poste. Le solde non consommé pourra être utilisé lors de vos prochaines vacances auprès de Roompot Parcs, mais ne pourra pas être remboursé. Ce crédit restaurant est valable pendant 5 ans à partir de la date d'émission. L'enregistrement de la date d'émission peut être retrouvé sur mijnroompot.nl.

Les bons des parcs de Marinapark Volendam et Zeeland Village se présentent sous forme de tickets-restaurant de 12,50 €.

D - PAIEMENT

Le client doit régler les paiements en euros, sauf s'il en a été convenu autrement, en respectant les délais convenus.

Les modes de paiement de votre réservation sont les suivants :

- virement bancaire
- carte de crédit
- comptant
- PayPal
- M. Cash
- Ideal

Pour les réservations opérées **plus de huit semaines** avant l'arrivée, cinquante pour cent du prix devra être réglé dans les 15 jours suivant la réservation. Votre réservation ne deviendra définitive qu'après l'enregistrement de votre acompte.

Le reste du prix, ainsi que la caution, devront être versés au moins huit semaines avant l'arrivée. Les frais engendrés lors du séjour devront être payés avant le départ.

Si la réservation a été effectuée **moins de huit semaines** avant l'arrivée, l'intégralité du montant communiqué devra être payé immédiatement.

Les montants qui n'ont pas encore été payés lors de l'arrivée au parc devront l'être immédiatement à l'arrivée.

Si un emplacement de camping a été réservé **plus de six semaines** avant la date d'arrivée et que le client, malgré une notification écrite préalable, n'a pas effectué son paiement dans les deux semaines suivant la notification écrite, Roompot Parcs se réserve le droit d'annuler le contrat avec effet immédiat, sans préjudice de son droit au paiement intégral du prix convenu ;

Si, **six semaines ou moins** avant la date d'arrivée, un emplacement de camping a été réservé et que le client n'a pas respecté son engagement de paiement à temps, le contrat sera annulé de plein droit, et le Récréant aura l'obligation de verser des frais d'annulation à Roompot Parcs conformément à la section V de ces conditions générales de vente. Roompot Parcs devra avertir le client à l'avance des conséquences du retard de paiement.

E - RETARDS DE PAIEMENT

Si un client a loué un hébergement et, malgré un précédent rappel à l'écrit, ne remplit pas ses obligations de paiement, en tout ou partie, dans un délai de deux semaines à partir de cette notification, Roompot Parcs sera en droit d'annuler le contrat avec effet immédiat, sans préjudice de son droit à exiger le paiement intégral du prix convenu. (la réservation sera considérée comme annulée, les conditions d'annulation seront appliquées, et les prestations correspondantes seront remises en vente.

Les paiements non effectués par le client à l'arrivée dans le parc devront avoir lieu sur place. Dans le cas contraire, et si Roompot Parcs n'est pas en possession de la somme due le jour de l'arrivée, le client pourra se voir refuser l'entrée dans le parc, sans préjudice du droit de Roompot Parcs au paiement intégral du prix convenu.

En cas de retard de paiement, un cabinet de recouvrement sera mandaté, et les frais de recouvrement seront facturés au client. Les frais extrajudiciaires raisonnablement engagés par Roompot Parcs lors de l'émission de la notification de manquement seront à la charge du client.

F- CAUTION

Dans la plupart des parcs, un dépôt de garantie par personne ou par hébergement sera demandé au

client.

Il sera restitué dans les sept jours suivant le départ, après état des lieux de sortie, déduction faite des éventuelles indemnités retenues, en cas de dégâts ou de manquements aux obligations du client, notamment en ce qui concerne le nettoyage. Une facture complémentaire sera transmise si nécessaire.

La retenue du dépôt de garantie n'exclut pas un dédommagement supplémentaire dans le cas où les frais seraient supérieurs au montant de celle-ci. Le remboursement du dépôt de garantie n'implique pas la renonciation à une réclamation pour dommage et intérêts ou pour une compensation sous quelque forme que ce soit.

Le droit à un remboursement de la caution prend fin un an après le départ.

VII – LE LOGEMENT, LE PARC ET LES SERVICES

A - GENERAL

La réservation d'un logement, d'une chambre ou d'un emplacement particulier ne peut être opérée que lorsque le supplément de préférence a été sélectionné et payé lors de la réservation ou de la confirmation.

Ce supplément est un service supplémentaire sous réserve de disponibilité et ne constitue pas une garantie contractuelle. Roompot Parcs se réserve le droit, en cas d'impossibilité ou d'indisponibilité, de ne pas honorer cette requête de préférence.

S'il s'avérait que le logement, la chambre ou l'emplacement spécifié sur la confirmation de réservation n'était pas disponible, une alternative appropriée sera proposée.

Certains emplacements peuvent être immobilisés pour des offres spéciales de camping. Ces emplacements ne seront pas disponibles pour une réservation d'une nuit tant que l'offre spéciale sera en cours.

Les représentations et photographies © présents sur le site et le magazine donnent une image fidèle des hébergements. Toutefois, aucun droit ne peut en découler et aucune utilisation ou reproduction de ces images ne peut avoir lieu sans l'accord exprès préalable de Roompot Parcs.

B - UTILISATION

Les hébergements loués ne peuvent pas être utilisés en tant que résidence principale. Les clients se doivent d'avoir une résidence permanente ailleurs. En aucun cas la responsabilité de Roompot ne saurait être engagée, si le client ne dispose pas d'une résidence permanente.

Il est interdit d'utiliser les hébergements loués pour des fins autres que les fins récréatives auxquelles ils sont destinés.

Ces hébergements ne peuvent pas être mis à disposition de tierces personnes sans l'autorisation écrite préalable de Roompot Parcs. Roompot Parcs peut soumettre cette permission à des conditions spécifiques fixées par écrit.

Pour des raisons de sécurité, il est interdit d'utiliser l'hébergement pour plus de personnes que celles pour lesquelles il a été conçu. Par exception, certains parcs acceptent un ou deux enfants de moins de trois ans en sus du nombre maximal de personnes. Toutefois, les aménagements n'ont pas été prévus pour cela dans le cadre d'un usage optimal de l'hébergement.

Les clients souhaitant être accompagnés d'invités supplémentaires de moins de trois ans doivent en faire part lors de la réservation. Roompot Parcs leur indiquera si cette requête peut être honorée.

La location d'équipements spécifiques aux enfants est en principe possible. Néanmoins, tous les hébergements ne sont pas adaptés au placement en sus de tels équipements. Il est nécessaire de le spécifier lors de la réservation.

Il est interdit aux locataires et/ou aux tiers de creuser, d'abattre des arbres, de tailler des arbustes, d'installer des antennes, de placer des clôtures ou des cloisons ou de construire des bâtiments ou d'autres installations, de toute nature dans, sur, sous l'hébergement, ou d'effectuer toute autre activité de cette nature sans l'accord écrit préalable de Roompot Parcs.

C – NETTOYAGE ET ENTRETIEN

L'hébergement est remis nettoyé au client. À la fin du séjour, il devra être laissé dans un état conforme à ce qui a été prévu lors de la réservation, dans les instructions de nettoyage du kit de service dans l'hébergement ou dans toute information autrement fournie au client.

Si le client considère que l'hébergement n'a pas été remis dans un état convenable ou complet, il doit en informer la réception du parc dans les deux heures suivant son arrivée. S'il ne le notifie pas, ou qu'il ne le fait pas à temps, aucune réclamation ne pourra être réalisée quant à un prétendu manquement vis à vis du logement.

Roompot Parcs est tenu de maintenir les aires de loisirs et les installations centrales en bon état. Durant son séjour, le client est prié de maintenir son logement et son voisinage immédiat dans le même état que celui dans lequel il lui a été remis.

Le service de nettoyage final par Roompot Parcs (systématiquement dans certains parcs, ou si des animaux ont accompagné le client) ne concerne pas la vaisselle, la collecte des draps et des serviettes et le dépôt des déchets dans les poubelles. Ces tâches doivent être effectuées par le client.

Roompot Parcs se réserve le droit de facturer des frais de nettoyage supplémentaires au client si l'hébergement n'a pas été utilisé correctement ou n'a pas été laissé en bon état.

Il est possible que lors du séjour, certains travaux (de maintenance) doivent être effectués dans le parc ou l'hébergement, sans que cela ne conduise à un droit de dédommagement. Roompot Parcs fera tout son possible pour éviter ou limiter tout désagrément.

L'Entrepreneur se réserve le droit d'effectuer certaines tâches (dont le nettoyage) autour de la propriété à partir de 8 heures.

Roompot Parcs, ou un tiers agissant en son nom, peut entrer dans l'hébergement loué s'il estime nécessaire de réaliser une inspection ou une réparation, sans que cela n'ouvre au client un quelconque droit à remboursement total ou partiel du montant payé ou restant.

Il est possible que Roompot Parcs soit dans l'obligation de mettre temporairement hors service des bâtiments et des installations pour entretien, sans que le client soit en droit de réclamer un remboursement total ou partiel du montant payé ou encore à payer.

D – MATERIEL DE CAMPING SUPPLEMENTAIRE

Il est interdit de placer un équipement de camping à proximité d'un logement de vacances. Les équipements de camping ne sont autorisés que sur les emplacements de camping désignés, et seulement après avoir fait une réservation.

Plusieurs équipements de camping pourront être autorisés sur un même terrain en fonction de l'hébergement, des dimensions de l'équipement de camping et/ou du parc. Roompot Parcs se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires par équipement de camping.

Le client devra veiller à préserver la mobilité des structures mobiles d'hébergement dans le cadre du camping.

E – SERVICES ET AMENAGEMENT INTERIEUR

Les services et les restaurants du parc ne sont pas tous ouverts toute l'année. Roompot se réserve le droit d'apporter des modifications à la mise en place et aux horaires d'ouverture des installations à l'intérieur et à l'extérieur des parcs.

Pour éviter les dommages liés au gel, les robinets et points de lavages et installations sanitaires des campings seront fermés durant la période hivernale (de novembre à mars). Les Clients pourront cependant utiliser les bâtiments sanitaires.

L'Entrepreneur se réserve expressément le droit de modifier l'arrangement et l'organisation du terrain et des facilités et hébergements qui lui sont associés.

F - CONFORMITE AUX REGLEMENTATIONS

Emplacements de camping

Le client doit s'assurer que son matériel de camping, à la fois interne et externe, répond à toutes les exigences environnementales et de sécurité mises en place par le gouvernement ou par Roompot Parcs.

Les systèmes GPL ne seront autorisés que lorsque placés dans les véhicules motorisés approuvés par le ministère des transports routiers.

Si les règlements municipaux liés aux incendies imposent de prendre des mesures préventives, comme l'utilisation d'un extincteur homologué, le client devra strictement se conformer à ces règlements.

Hébergements

Roompot Parcs doit s'assurer à tout moment que l'intérieur comme l'extérieur des hébergements qu'il propose répond à toutes les exigences environnementales et de sécurité mises en place par le gouvernement en ce qui concerne les maisons de vacances

Le client est prié de respecter toutes les règles de sécurité relatives au parc dans lequel il se trouve. Il veillera également à ce que les personnes qui l'accompagnent les respectent également.

VIII – ARRIVÉE ET DÉPART

A - ARRIVÉE

Les hébergements sont disponibles à partir de 15h00 le jour de l'arrivée. Le récapitulatif envoyé au client contient les informations relatives aux heures d'arrivée. Ces horaires varient de parc en parc.

Si le client ne peut pas arriver à l'heure, il est prié d'en informer la réception. Le fait de ne pas arriver dans les 24h suivant la date convenue sans avoir prévenu le parc est considéré comme une annulation et devra être traité comme tel (voir section V point A).

B - DÉPART

De manière générale, le client est prié de quitter le logement avant 10h00 le jour du départ. Cet horaire peut différer selon les parcs et les emplacements. Chaque parc informera ses clients des horaires en usage sur place.

Les clients partant plus tôt que prévu devront néanmoins payer l'intégralité du prix convenu pour la période convenue. Vous êtes admissible à un remboursement de la taxe de séjour si vous informez la réception du parc de votre arrivée tardive ou de votre départ anticipé lors de votre séjour.

C – RÉSILIATION ANTICIPÉE

Roompot Parcs peut procéder à la résiliation anticipée du contrat et à l'expulsion du ou des clients en cas d'actes illicites ou de manquements graves imputables au client.

Le contrat pourra être résilié avec effet immédiat dans les cas suivants :

- Dans le cas où le client ou ses invités ne respecteraient pas leurs obligations nées du contrat, des Conditions Générales de Vente, du règlement intérieur, des règlements gouvernementaux, des directives de sécurité malgré un précédent avertissement ou notification écrite, à tel point qu'il ne saurait être attendu de Roompot Parcs, au regard des principes de raison et d'équité, de continuer le contrat ;
- Si le locataire ou ses invités, malgré un avertissement écrit préalable, représente une nuisance pour Roompot Parcs, les autres locataires ou invités, ou nuit à la bonne ambiance régnant dans le voisinage immédiat du terrain ;
- Si le locataire ou ses invités utilise, malgré un avertissement préalable (par écrit), l'hébergement à des fins contraires à l'utilisation qui doit en être faite ;
- Si l'équipement de camping du client ne répond pas aux normes de sécurité en vigueur ;
- Si Roompot Parcs risque de subir des pertes et dommages si le contrat se poursuivait.

Si Roompot Parcs souhaite user de sa capacité à mettre fin prématurément au contrat dans l'un des cas susmentionnés, il doit en informer le client par lettre remise en mains propres. Cette lettre doit l'informer qu'il peut soumettre le différend au comité de conciliation, et doit lui faire part du délai dont il dispose pour la saisine (voir section X point B).

Dans les cas d'urgence, l'avertissement écrit peut être omis.

A résiliation du contrat, le client devra quitter l'hébergement et les locaux du parc, prenant avec lui toutes ses possessions aussi tôt que possible, sans dépasser la limite de temps qui lui sera spécifiée. Il est tenu de laisser l'hébergement en bon état, respectant les règles édictées dans la section VII, paragraphe C.

Il restera en principe tenu de payer le prix total.

Si l'hébergement est un emplacement de camping et que le client refuse de quitter les lieux, Roompot Parcs pourra l'expulser en respect des conditions suivantes : après une demande écrite et en respectant une période de sept jour à dater de la réception de la demande, Roompot Parcs pourra faire évacuer les lieux aux frais du locataire. Les coûts de stockage seront, dans la mesure du raisonnable, supportés par le locataire.

Dans de telles conditions, le locataire devra dédommager Roompot Parcs pour ses pertes. Cette indemnisation couvrira dans tous les cas la perte de profits du fait de l'impossibilité de mettre l'emplacement à disposition d'une autre personne, mais pourra également couvrir les frais d'annulation que Roompot Parcs devra payer aux potentiels locataires qui auraient réservé l'emplacement immobilisé du fait de la défaillance du précédent locataire dans son obligation de quitter les lieux.

IX – CAS PARTICULIERS

A – MINEURS

La plupart des parcs de Roompot Parcs 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.

Roompot Parcs pourra procéder à l'annulation d'une réservation, à tout moment avant le début ou durant le séjour, s'il s'avère que l'hébergement est destiné à accueillir des mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs administrateurs légaux.

Les mineurs sont sous la garde et l'entière responsabilité des adultes qui les accompagnent. En aucun cas, le personnel encadrant des parcs ne pourra être tenu pour responsable des agissements des mineurs.

Il appartiendra aux personnes responsables des enfants de les accompagner aux activités et de venir les reprendre au terme de ces dernières.

B – ANIMAUX DE COMPAGNIE

Certains parcs acceptent la présence d'animaux (dans un maximum de un ou deux par hébergement selon les cas), d'autres non. Les informations à ce propos peuvent être trouvées dans les informations relatives à chaque parc, sur le site internet ou sur le catalogue.

Dans un même parc, les animaux peuvent être admis ou non selon l'hébergement choisi, selon la présence d'équipement spécifique.

Il est impératif de notifier la présence d'animaux lors de la réservation, et de le préciser à nouveau lors de l'arrivée dans le parc. Il n'est plus possible d'inscrire un animal de compagnie après la réservation.

Les animaux de compagnie qui ne sont pas en cage sont soumis à des frais qui seront facturés avec les autres coûts.

Les clients sont responsables du respect de toutes les exigences légales relatives au fait d'emmener et d'héberger des animaux de compagnie. Ils devront présenter une attestation d'aptitude pour la détention dans le cas des chiens catégorisés.

Il est obligatoire que les chiens et les chats portent un collier antipuce, aient un carnet de santé à jour (notamment sur le vaccin antirabique) et soient exempts de parasites.

Les animaux domestiques ne doivent pas nuire à la tranquillité et la sécurité des clients. Ils doivent respecter les règles élémentaires d'hygiène et l'intégrité des installations, et doivent être tenus en laisse.

Si un animal est emmené dans un hébergement, il est obligatoire de souscrire au nettoyage final réalisé par Roompot Parcs.

L'Entrepreneur se réserve le droit de modifier sa politique sur cette question pour chaque parc, et peut donc refuser les animaux de compagnie dans un parc. En tout état de cause, les animaux de visiteurs ne sont admis dans aucun parc.

X – RESPONSABILITE ET RECLAMATIONS

A – RESPONSABILITÉ

Roompot Parcs est responsable de la bonne exécution de toutes obligations résultant du contrat.

Toutefois, Roompot Parcs sera exonéré de tout ou partie de sa responsabilité dans les cas où l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat ou à un cas de force majeure définie à l'article 1148 du Code civil.

Il est par ailleurs précisé que les prestations non délivrées par Roompot Parcs au cours du séjour relève de la responsabilité exclusive des prestataires extérieurs en charge de leur organisation.

Roompot Parcs ne saurait être rendu responsable :

- la perte, le vol ou la dégradation de quelque nature que ce soit d'effets personnels dans ses parcs, tant dans les hébergements que dans les parkings, les installations ou les locaux communs. Ce principe inclut les éléments qui sont oubliés par les invités dans le parc ou les hébergements.
Nous tenons à porter à la connaissance de nos clients le fait que la location en résidence de tourisme n'entre pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers ;
- le dysfonctionnement de l'équipement technique et la panne ou la fermeture des installations dans les parcs et / ou les hébergements ;
- les informations fournies oralement ;
- la gêne et / ou la nuisance, causée par des tiers se trouvant en dehors de la responsabilité de Roompot Parcs.
- les désagréments causés par la participation à des cours de sport ou activités organisés dans le parc.
- les erreurs (d'impression ou autres) reconnaissables comme telles mentionnées sur le site internet, magazine ou autre. Celles-ci n'engagent en rien Roompot Parcs.
- les perturbations ou les défauts dans le cadre des services fournis par des tiers, comme par exemple le prestataire de soins dans le cadre d'un forfait-soins.
- les services fournis par des tiers dans le cadre du contrat entre Roompot Parcs et le(s) client(s).
- les dommages causés par le déplacement des biens des invités par les employés de Roompot Parcs.
- les conséquences de conditions météorologiques extrêmes ou autres cas de force majeure, excepté en cas de négligence grave ou intentionnelle de la part de Roompot Parcs.

Le client devra indemniser Roompot Parcs pour tous les dommages causés aux tiers ou à Roompot Parcs, résultant directement ou indirectement de tout acte ou omission de sa part, de celle des vacanciers l'accompagnant, de ses animaux, ses biens ou de ses invités.

Le client, ses accompagnants et ses invités seront tenus solidairement responsables.

Tout dommage doit immédiatement être signalé à la réception du parc et devra immédiatement être payé sur place, à moins que le client ne puisse prouver que le dommage n'est pas de son fait ou du fait de l'une des personnes de son groupe.

Toute responsabilité de Roompot Parcs est limitée au montant versé au titre de son passif à court terme. La responsabilité de l'Entrepreneur pour des dommages autre que des blessures et le décès est limitée à un maximum de 455.000,00 € par incident.

B – APRES VENTE

Les contrats conclus en France entre les clients et Roompot Parcs sont gouvernés par la loi française.

Réclamations

Le personnel des parcs est à la disposition des clients au cours de leur séjour pour toute doléance. Les réclamations doivent être rapportées aux responsables présents sur place afin de leur permettre de les résoudre le plus rapidement possible.

Roompot Parcs s'engage à prendre les mesures appropriées, suite à la notification d'un client d'une nuisance causée par d'autres invités.

Si le client n'est pas satisfait de l'issue de sa doléance, il lui sera possible d'envoyer une réclamation dans les deux semaines suivant le séjour.

Cette réclamation pourra être envoyée par voie postale à Kwaliteit department, PO Box 12, NL 4493 ZG Kamperland, Pays Bas, ou par courriel à kwaliteit@roompot.nl.

Pour faciliter le traitement de la demande, il est conseillé de fournir le nom de la personne ayant réservé le séjour, le numéro de la réservation, le parc, les lieu et dates du séjour ainsi que le numéro et type de logement ou d'emplacement réservé de façon à faciliter le traitement du dossier. De même, il est conseillé de joindre au courrier tout justificatif permettant de limiter le délai de traitement de la réclamation.

Médiation

Après avoir saisi le Service Qualité et à défaut de réponse mutuellement satisfaisante dans un délai raisonnable, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : www.mtv.travel.

Les réclamations mettant en jeu les assurances dommages ou responsabilité civile de Roompot Parcs devront avoir fait l'objet d'une déclaration écrite auprès du Parc concerné avant le départ du client.

Assurance

Roompot Parcs est titulaire d'un contrat d'assurance responsabilité civile, contracté auprès de la Compagnie Interpolis, n° de police 143213904, dont les coordonnées sont Robobank Walcheren Noord Beveland, M. Carlo BOONMAN (carlo.boonman@rabobank.nl) étant l'interlocuteur à joindre. Les clients de Roompot Parcs bénéficient pendant leur séjour de la garantie de responsabilité civile de l'exploitant pour tous dommages corporels ou matériels dont Roompot Parcs aura été reconnue responsable à l'égard des vacanciers.

Nous vous proposons également de souscrire au moment de votre réservation des formules d'assurance facultatives :

- une assurance voyage ;
- une assurance annulation et conditions climatiques

Les noms des compagnies d'assurances, les garanties et les tarifs sont disponibles sur demande. Ces assurances facultatives ne pourront en aucun cas faire l'objet d'un remboursement.

XI – CADRE LEGAL

A – DONNEES PERSONNELLES

Conformément à la loi n°78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978, les clients sont informés que Roompot Parcs pourra être amené à transmettre les informations collectées à des tiers à des fins de marketing ou de promotion. La collecte de l'adresse email des clients lors de sa réservation est nécessaire au traitement de sa commande et à la gestion des relations commerciales. Roompot Parcs est seule destinataire de ces informations.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés », ce traitement de données à caractère personnel fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL.

Conformément à la loi susvisée, les clients disposent d'un droit d'accès, de rectification ou d'opposition pour le traitement des renseignements les concernant. Les clients peuvent exercer ce droit par courriel à registratie@roompot.nl, ou par voie postale à : Roompot, PO Box 12, 4493 ZG

Kamperland, PAYS-BAS.

En fournissant leur adresse email, les clients réservant leur voyage par téléphone sont réputés sauf mention contraire accepter le fait que Roompot Parcs envoie des offres commerciales à ladite adresse.

Afin de ne plus recevoir d'offres commerciales, il est possible d'envoyer un message aux adresses courriel et postales susmentionnées.

Il est précisé que Roompot Parcs a recours à la technologie dite des « cookies » sur le site. Il s'agit de fichiers d'informations permettant d'enregistrer des informations relatives à la navigation du client sur le site. Ils peuvent notamment être utilisés pour mémoriser une session de navigation sur le Site. Le client peut s'opposer à l'enregistrement de « cookies » en configurant son logiciel de navigation internet à cet effet.

Dans le cadre de son séjour, tout client ou invité du client est susceptible d'être photographié et sont présumés consentir à ce que Roompot Parcs utilise son image lors d'une publication. Tout client refusant d'être photographié pendant son séjour devra en faire part à Roompot Parcs préalablement et par écrit.

B – DISPOSITIONS LEGALES

Reproduction des articles R211-3 à R211-11 du nouveau Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 portant application de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques

Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;

- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs

délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

-soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

-soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R211-10

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.