

CONDITIONS GÉNÉRALES - HÔTEL



SAMEN
GENIETEN

CONDITIONS GÉNÉRALES – HÔTEL

1. Generalites
2. Contenu, durée et fin du contrat
3. Reservations
4. Modification ou complément du contrat
5. Annulation
6. Le Prix
7. Le logement, le parc et les services
8. Arrivée et départ
9. Cas particuliers
10. Responsabilite et reclamations
11. Cadre legal

1. GENERALITES

A – APPLICABILITE DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales sont applicables à toutes les offres faites par ou au nom de l'Entrepreneur, et à toutes les réservations et les contrats conclus entre l'Entrepreneur et le client. Ceux-ci comprennent dans tous les cas, mais pas exclusivement, le séjour dans l'hôtel et l'utilisation de l'hébergement et de tous les services.

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

Le client reconnaît avoir pris connaissance et accepté sans réserve les présentes conditions générales de vente et les conditions de vente avant la passation de commande.

Dans le cas d'un contrat concernant un Forfait Soins, il est à noter que, pour la partie faisant référence aux soins/traitements, le professionnel de santé (et non l'Entrepreneur) sera le co-contractant du Vacancier.

Roompot Parks se réserve la faculté de modifier et/ou compléter ses conditions générales de vente à tout moment.

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

Seules les présentes conditions générales et les règlements particuliers communiqués par l'Entrepreneur trouveront à s'appliquer. Les conditions générales ou spécifiques communiquées par le client ne pourront en aucun cas s'intégrer aux présentes conditions générales.

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

B – LES REGLEMENTS PARTICULIERS

Tous les Clients sont liés par les conditions générales, le règlement intérieur de l'Hôtel, et le règlement du Parc dont l'Hôtel fait partie ou sur lequel il est situé.

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

En cas d'offre ou de réservation concernant un groupe, le Règlement pour les groupes sera également applicable, et devra être considéré comme faisant partie intégrante des conditions générales de vente.

Les Conditions Générales, les Règlements susmentionnés et les règles supplémentaires sont envoyés gratuitement à la demande du Vacancier, et peuvent également être téléchargés sur le site internet de l'Entrepreneur (www.roompot.nl/informatie).

Les clients sont tenus de se conformer strictement aux Conditions Générales, règlements et règles supplémentaires et de suivre les instructions du personnel de l'Entrepreneur sous quelle forme et dans quel rapport que ce soit.

Les clients s'engagent donc à respecter les règles et les règlements mentionnés par la présente et à respecter les instructions du personnel de Roompot Parc.

Le client 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.

C – 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.

En cas d'urgence, ou d'infraction grave, ce premier avertissement pourra être omis, à la discrétion de Roompot Parc.

Une telle violation peut conduire à l'expulsion de l'Hébergement du client ou de l'ensemble du groupe (Famille ou Groupe), suite à quoi l'accès à l'Hébergement sera refusé, sans aucun droit de remboursement du Prix total.

L'Entrepreneur se réserve le droit d'exiger une caution par personne à l'arrivée dans l'Hébergement ou lors d'un (premier) avertissement.

Dès le deuxième avertissement, ou avant si l'infraction est grave, 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 à l'hôtel, 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. Ce régime de sanctions est applicable à l'ensemble du groupe, même si seule une partie du groupe a commis l'infraction.

2. 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 Parc.

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 lors de la réservation.

Roompot Parc 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 Parc considère que le client 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 Parc mais le prestataire en charge de la prestation.

3. RESERVATIONS

A – LA RESERVATION

Les réservations ne peuvent être effectuées que par des personnes majeures de plus de 18 ans. Roompot Parc 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 Parc 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 Parc. Le contrat entre les parties ne sera effectif qu'après la confirmation de la réservation par Roompot Parc.

Si le client estime que la confirmation contient des erreurs, il doit en informer Roompot Parc par écrit dans les 10 jours à compter de la date de la confirmation, et avant le début du séjour. À 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 prévue dans les 5 jours, cette information sera fournie à la réception.

Roompot Parc 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 Parc.

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 Parc se réserve le droit de refuser un groupe entrant sans remboursement du prix total. Cette condition peut être appliquée en cours de séjour.

Il est rappelé que Roompot Parc applique une politique complémentaire envers les groupes et/ou les cas spécifiques pour prévenir les dommages ou de nuisance. Cette politique est définie dans le Règlement pour les groupes et/ou les cas spécifiques. Ce règlement fait partie de ces Conditions Générales et il est ainsi entièrement applicable au contrat. Ce Règlement comprend notamment le paiement d'une caution supplémentaire (à l'arrivée au parc), les termes d'une pénalité contractuelle, et la nécessité d'indiquer le nom de tous les membres du Groupe. L'entrepreneur peut décider le cas échéant de déroger à cette politique et, ainsi, d'imposer de nouvelles conditions.

4. 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 Parc est libre de décider si, dans quelle mesure et à quel prix ces changements seront acceptés.

En cas d'acceptation, des frais supplémentaires plafonnés à 17,50 € 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 pourra rester de vigueur.

La modification de l'hébergement est uniquement possible dans les hôtels et 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, supplément 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 Parc 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.

5. ANNULATION

A - ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

Il est rappelé au client que conformément à l'article L. 121-21-8 12° du Code de la consommation, il ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L. 121-21 du Code de la consommation.

CGV Roompot Hotel

En cas d'annulation ou modification au moins 24 heures avant la date d'arrivée, le client se verra rembourser l'intégralité des nuits réservées. Seuls les frais de dossier initialement versés et le montant de la prime d'assurance éventuellement souscrite pourront être retenus.

En cas d'annulation le jour même, le montant de la première nuit sera retenu. De même, en cas de départ anticipé, sera retenu le montant relatif à la période écoulée du séjour, plus une nuit.

Le client pourra 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 l'entrepreneur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage.

Les frais seront alors remboursés proportionnellement si l'Hébergement est réservé par un tiers désigné par le Vacancier, et avec le consentement écrit de l'Entrepreneur, pour la même période ou une partie de celle-ci et que le Montant total du tiers a été reçu par l'Entrepreneur.

En cas de réservation de services supplémentaires fournis par l'Entrepreneur à un prix convenu, des services se rapportant à la fourniture des repas et des boissons, les conditions d'annulation susmentionnées sont applicables.

En revanche, en cas réservation non tarifée de service supplémentaire, auquel le client ne se présente pas dans les quinze minutes après la date et l'heure spécifiées, Roompot Parc se réserve le droit de facturer la somme de 10,00€ par personne concernée par la réservation.

B - ANNULATION DU FAIT DE ROOMPOT PARC

Si Roompot Parc 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 Parc 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 Parc 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.

6. 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 €.
- Les suppléments indiqués dans le catalogue (préférence, prestation, fournitures...) sont à ajouter au prix du séjour.
- Les frais pour l'utilisation des installations supplémentaires se rapportant à l'Hébergement telles que le minibar, les installations sportives, piscines, kit bien-être, etc.
- La caution.

L'Entrepreneur est en droit de facturer les créances (telles que les factures ouvertes, les amendes et les dommages) au Vacancier et aux Clients faisant partie de l'accord et, pour quelque raison que ce soit, avec toutes les sommes ayant été payées par eux, y compris la caution supplémentaire. Une facture supplémentaire sera envoyée par la suite si nécessaire.

Le prix de la location dans le cas d'hôtels comprenant une piscine couverte ou extérieure 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 établissements.

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

En cas d'augmentation des charges attenantes à l'hébergement ou au locataire, même après la conclusion du contrat, Roompot Parc 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 ne pourront donc pas s'appliquer à une réservation déjà opérée.

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

Sauf mention expresse contraire :

- les régimes de réductions ne sont pas applicables sur les forfaits ;
- les réductions ne sont pas cumulables ;
- les réductions de prix ne peuvent pas se cumuler aux opérations promotionnelles.

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 - PAIEMENT

Le client doit effectuer 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

En cas de paiement par carte bancaire, il pourra être demandé au client de se présenter à l'hôtel avec la carte lui ayant permis de garantir la réservation. Roompot Parc pourra également lui demander de présenter une pièce d'identité, à des fins de prévention des fraudes à la carte bancaire.

Les frais encourus pendant le séjour doivent être payés avant le départ.

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 Parc lors de l'émission de la notification de manquement seront à la charge du client, et le taux d'intérêt légal fixe sera facturé sur le montant restant après avertissement écrit.

D- CAUTION

Un dépôt de garantie par personne ou par hébergement pourra être demandé au client, particulièrement en cas de Groupe non prévu. Peuvent s'y ajouter des frais de nettoyage et/ou des frais de linge supplémentaire. Une facture complémentaire sera transmise si nécessaire.

Il sera restitué dans les sept jours suivant le départ, déduction faite des éventuelles indemnités retenues, en cas de dégâts ou de manquements aux obligations du client, notamment en ce qui concerne le nettoyage. Les montants de moins de 10,00€ ne seront pas remboursés.

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.

7. LE LOGEMENT, LE PARC ET LES SERVICES

A - GENERAL

La réservation d'un logement, ou d'une chambre en 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 parc se réserve le droit, en cas d'impossibilité ou d'indisponibilité, de ne pas honorer cette requête de préférence.

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

Les représentations et photographies présentes sur le site et le magazine donnent une image aussi fidèle que possible des hébergements. Elles ne sont toutefois pas contractuelles, 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 Parc.

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 Parc. Roompot Parc 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 hébergements 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 Parc 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.

C – NETTOYAGE ET ENTRETIEN

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.

Durant son séjour, le client est prié de maintenir son hébergement dans l'état dans lequel il lui a été remis.

Roompot Parc 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 lors de son départ.

Il est possible que lors du séjour, certains travaux (de maintenance ou de nettoyage) doivent être effectués dans l'hôtel, sans que cela ne conduise à un droit de dédommagement. Roompot Parc 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 l'hébergement à partir de 8 heures. L'Entrepreneur prendra néanmoins soin de réduire toute nuisance à son minimum.

Roompot Parc, 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 Parc 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 – SERVICES ET AMENAGEMENT INTERIEUR

Les services et les restaurants 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 hébergements.

E - CONFORMITE AUX REGLEMENTATIONS

Roompot Parc veille à tout moment à ce que l'intérieur comme l'extérieur des hébergements qu'il propose réponde à toutes les exigences environnementales et de sécurité mises en place par le gouvernement en ce qui concerne l'hébergement concerné.

Le client est prié de respecter toutes les règles de sur place. Il veillera également à ce que les personnes qui l'accompagnent les respectent également, ainsi que ses éventuels invités.

8. ARRIVÉE ET DÉPART

A - ARRIVÉE

Les hébergements sont disponibles à partir de l'heure indiquée sur la confirmation et, à défaut, à partir de 15h00 le jour de l'arrivée.

Si le client prévoit d'arriver après l'heure indiquée, 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

Le jour du départ, le client est prié de quitter l'hébergement au plus tard à l'heure indiquée sur la confirmation et, à défaut, au plus tard à 10h00. À défaut, il pourra lui être facturé une nuitée supplémentaire.

Les clients partant plus tôt que prévu devront néanmoins payer l'intégralité du prix convenu pour la période convenue.

C - RÉSILIATION ANTICIPÉE

Roompot Parc 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 Parc, 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 Parc, 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 Roompot Parc risque de subir des pertes et dommages si le contrat se poursuivait.

Si Roompot Parc 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, 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.

Le client ne sera plus habilité à revenir à l'hôtel. S'il venait cependant à opérer une nouvelle réservation ou toute autre manière d'accéder à l'un des hébergements, il s'agirait d'une violation dans l'exécution du contrat. L'Entrepreneur serait alors en droit de résilier immédiatement l'accord, ou d'interdire l'accès à l'hébergement réservé sans pouvoir être considéré comme responsable des dommages.

9. CAS PARTICULIERS

A – MINEURS

La plupart des hébergements 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 Parc 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

Afin de préserver la tranquillité et la sécurité des clients, et de respecter les règles élémentaires d'hygiène et l'intégrité des installations, les animaux domestiques, même retenus en cage, sont interdits dans les locaux des hôtels Roompot.

10. RESPONSABILITE ET RECLAMATIONS

A – RESPONSABILITÉ

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

Toutefois, Roompot Parc 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 Parc au cours du séjour relève de la responsabilité exclusive des prestataires extérieurs en charge de leur organisation.

Roompot Parc ne saurait notamment 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, lorsque le préjudice est dû à l'imprudence du client. Ce principe inclut les éléments qui sont oubliés par les invités dans la structure ou les hébergements. En cas d'indemnisation, celle-ci sera soumise au plafonnement légal ;
- le dysfonctionnement de l'équipement technique et la panne ou la fermeture des installations dans l'hôtel et/ou les hébergements ;
- les informations fournies oralement ;
- l'inexécution ou de la mauvaise exécution de la réservation en cas de force majeure, du fait du tiers, du fait du client ;
- la gêne et / ou la nuisance, causée par des tiers se trouvant en dehors de la responsabilité de Roompot Parc ;
- les désagréments causés par la participation à des cours de sport ou activités organisés dans l'hôtel ou 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 Parc ;
- 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 Parc et le(s) client(s) ;
- toute annulation du à une réservation ou un paiement irréguliers, inopérants, incomplets ou frauduleux pour un motif imputable au client ;
- 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 Parc ;
- l'indisponibilité du réseau internet, l'impossibilité d'accès au site web, ou toute intrusion extérieure ou virus informatiques, le client reconnaissant connaître les failles inhérentes à cette technologie.

Le client devra indemniser Roompot Parc pour tous les dommages causés aux tiers ou à Roompot Parc, résultant directement ou indirectement de tout acte ou omission de sa part, de celle des vacanciers l'accompagnant, de 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 éventuelle de Roompot Parc 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 Parc sont gouvernés par la loi française.

Réclamations

Le personnel des hôtels et 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 d'en résoudre la cause le plus rapidement possible.

Roompot Parc 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 ou l'hôtel pour tenter de résoudre le litige à l'amiable, 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 Parc devront avoir fait l'objet d'une déclaration écrite auprès du Parc concerné avant le départ du client.

Assurance

Roompot Parc 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 Parc bénéficient pendant leur séjour de la garantie de responsabilité civile de l'exploitant pour tous dommages corporels ou matériels dont Roompot Parc 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.

11. 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 Parc 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.

Les informations traitées sont destinées à Roompot Parc. L'entrepreneur pourrait être amené à les communiquer dans les cas se rapportant à une violation grave du Règlement du parc et/ou lorsqu'une infraction pénale est suspectée, lors de l'intervention de la police ou dans des situations où des soins d'urgence seraient nécessaires.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés », ce traitement de données à caractère personnel fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL. Ce fichier est également enregistré auprès de l'Autorité de protection des données Néerlandais (BP) sous le numéro m1012567.

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 info@roompot.nl, ou par voie postale à : Roompot, Postbus 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 Parc 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 Parc 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 Parc utilise son image lors d'une publication. Tout client refusant d'être photographié pendant son séjour devra en faire part à Roompot Parc préalablement et par écrit.

B – FORCE MAJEURE

La force majeure s'entend de tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le client, soit l'hôtelier d'assurer tout ou partie des obligations prévues au contrat. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français.

Chaque partie ne pourra être tenue responsable à l'égard de l'autre partie en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure. Il est expressément convenu que la force majeure suspend, pour les parties, l'exécution de leurs obligations réciproques et que chaque partie supporte la charge des frais qui en découlent.