



CONDITIONS GÉNÉRALES

1. Application

- 1.1 Ces Conditions Générales s'appliquent à toutes les offres et réservations et tous les accords concernant tous les hébergements et autres équipements, loués par Efteling Bosrijk et Efteling Het Loonsche Land (sauf l'Hôtel Loonsche Land), ainsi qu'à tous les autres services et produits proposés par les hébergements (ci-après nommés conjointement « les Hébergements »).
- 1.2 Les conditions RECRON font partie intégrante de ces Conditions Générales.
- 1.3 Dans ces Conditions Générales est entendu par le terme « vacancier » : la personne entrant dans un accord avec les Hébergements concernant la location ou l'utilisation d'un hébergement. Est entendu sous le terme « visiteurs » : le vacancier et les personnes indiquées par le vacancier qui utilisent ou utiliseront l'hébergement loué par le vacancier et/ou les autres équipements et services proposés par les Hébergements.
- 1.4 Ces Conditions Générales s'appliquent indépendamment d'un renvoi (préalable) à d'éventuelles conditions générales propres ou autres conditions générales. Les Hébergements refusent toutes conditions générales auxquelles vous renvoyez ou qui sont utilisées par vous.
- 1.5 Les accords déviant de ces Conditions Générales ne sont valides que si convenus par écrit.

2. Réservations

- 2.1 Les Hébergements traitent uniquement les réservations provenant de personnes âgées 18 ans ou plus.
- 2.2 Les Hébergements se réservent le droit de refuser des réservations, sans motivation, notamment des réservations de groupes, ou de les accepter à des conditions particulières.
- 2.3 Si vous n'avez pas reçu une confirmation écrite ou facture dans les 10 jours suivant votre réservation, vous devez immédiatement contacter le service réservations, à défaut de quoi vous ne pourrez utiliser votre réservation.
- 2.4 Au moment où vous réalisez votre réservation auprès des Hébergements et ces derniers acceptent votre réservation, un accord entre en vigueur entre vous et les Hébergements.
- 2.5 L'accord a pour objet la location de courte durée d'un hébergement et/ou d'autres équipements de loisirs, ainsi que les services et produits correspondants proposés par Efteling Bosrijk.
- 2.6 Tous les visiteurs présents dans l'hébergement sont obligés de s'inscrire sur le formulaire d'inscription que vous avez reçu à cette fin. Vous le recevrez par voie numérique, ou sur demande, par courrier. Les Hébergements ont le droit de vérifier les pièces d'identité des visiteurs présents dans l'hébergement. Si les visiteurs ne peuvent montrer une pièce d'identité valide, les Hébergements peuvent décider de ne pas héberger les visiteurs, sans que cela ouvre le droit à un remboursement ou indemnisation.

3. Modification de l'accord

- 3.1 Si, après l'entrée en vigueur de l'accord, vous souhaitez apporter des modifications à cet accord et/ou à votre réservation, les Hébergements ne sont pas obligés d'accepter de telles modifications. Les hébergements sont libres de décider si et dans quelle mesure ces modifications peuvent être acceptées. Dans le cas où les Hébergements acceptent vos modifications, les Hébergements peuvent vous facturer des frais de modification.
- 3.2 Il est interdit de modifier le nombre de visiteurs et/ou les noms des visiteurs dans une réservation, sauf convention contraire écrite avec les Hébergements.

4. Remplacement

- 4.1 Les Hébergements, le vacancier ou les autres visiteurs n'ont pas le droit de céder l'utilisation de l'hébergement sous quelque dénomination que ce soit ou en quelque raison que ce soit à d'autres personnes que celles citées dans l'accord, sauf convention contraire écrite avec les Hébergements.
- 4.2 Si vous et les Hébergements avez convenu du remplacement de vous-même et/ou d'un ou plusieurs visiteurs, vous resterez personnellement responsable envers les Hébergements, avec le vacancier et/ou les visiteurs qui prennent votre place et/ou celle d'autres visiteurs, du règlement de la partie restant due de la location, les frais de modification (voir l'article 3.1) et les éventuels frais supplémentaires suite au remplacement et les éventuels frais d'annulation.

5. Prix

- 5.1 Le prix de location et le prix des autres services et produits réservés convenus, comme mentionnés dans la confirmation écrite (et facture) de la réservation, sont dus aux Hébergements. Si les coûts des Séjours (personnel, énergie, taxes etc.) ont augmenté manifestement et de manière imprévue après la conclusion de l'accord, les Hébergements auront le droit d'augmenter leurs prix et de vous facturer le prix majoré. Si cette augmentation des prix est implémentée dans les 3 mois après la conclusion de l'accord, cette augmentation est limitée à un maximum de 5 % du prix initialement convenu et vous aurez le droit de résilier l'accord pour cette raison (annuler).
- 5.2 Après la réservation de l'hébergement dans les Hébergements, vous n'avez plus droit à des prix spéciaux, remises ou tarifs promotionnels.
- 5.3 Le cas échéant, tous les prix s'entendent toutes taxes comprises, sauf mention contraire.

6. Frais supplémentaires

Hormis le prix de la location et le prix des autres services et/ou produits réservés, vous devez également des frais de réservation et des taxes de séjour.

7. Paiements

- 7.1 Le prix de la location majoré des frais facturés jusqu'à 350 € est dû en sa totalité au moment de la réservation. Si le prix de la location dépasse 350 €, vous devrez régler un acompte de 30 % au moment de la réservation, avec un minimum de 350 €. En cas d'une arrivée dans les 8 semaines, vous devrez régler la totalité du prix du séjour au moment de la réservation. Si le prix de la location majoré des suppléments s'élève à moins de 350 €, la totalité du montant doit être réglée au moment de la réservation. La totalité de la réservation sera donc réglée avant votre arrivée.
- 7.2 Le cas échéant, le restant du montant facturé doit être reçu par les Hébergements au plus tard 8 semaines avant le premier jour de votre séjour dans les Hébergements, comme mentionné dans la confirmation de votre réservation. La totalité du montant de votre séjour sera donc réglée au plus tard 8 semaines avant votre arrivée.
- 7.3 En cas de réservation moins de 8 semaines avant le début de votre séjour, la totalité du montant doit être réglée au moment de la réservation. À votre arrivée, s'il s'avère que la totalité du montant n'est pas (encore) reçue dans les comptes bancaires des Hébergements, vous devrez régler sur place le (restant du) montant. À défaut de règlement selon les dispositions précédentes, les Hébergements peuvent vous refuser l'utilisation de l'hébergement et/ou un autre équipement. S'il s'avère plus tard que vous aviez bien donné un ordre de virement, dont le montant n'avait pas encore été reçu dans les comptes bancaires des Hébergements au moment de votre arrivée, le montant trop payé vous sera restitué par la suite.
- 7.4 En cas de règlement tardif des montants qui vous sont facturés, vous serez en défaut immédiatement après l'échéance de paiement. Les Hébergements auront le droit de résilier l'accord avec effet immédiat (annuler), sans préjudice de leur droit à une compensation de toutes les pertes directes ou indirectes subies suite à cette annulation, dont les frais qu'ont dû engager les Hébergements du fait de votre réservation et la résiliation. En tous les cas, les Hébergements auront le droit de facturer des frais d'annulation par hébergement. Dans ce cas précis, les dispositions de l'article 13 s'appliquent.
- 7.5 Les Hébergements ont toujours le droit de compenser les créances sur vous en quelque raison que ce soit par les montants réglés par vous en quelque raison que ce soit.

8. Arrivée et départ

- 8.1 Le jour d'arrivée convenu comme mentionné dans la confirmation de votre réservation, vous avez accès à l'hébergement réservé à partir de 15 h. Le jour de départ convenu comme mentionné dans la confirmation de la réservation, vous devrez libérer l'hébergement au plus tard à 11 h. Le jour d'arrivée dans les Hébergements, vous pourrez accéder à votre maison de vacances en voiture entre 15 h et 19 H. Ceci est également permis entre 8 h et 11 h, le jour de votre départ. Immédiatement après le déchargement des bagages, les voitures doivent être garées sur le parking des Hébergements. Il est strictement interdit de se garer sur le terrain des Hébergements, autrement que pour décharger et charger les bagages aux moment indiqués plus haut. Exceptionnellement, les visiteurs handicapés en possession d'une autorisation spéciale des Hébergements pourront se garer aux endroits indiqués à cette fin.

- 8.2 Si vous souhaitez prolonger l'accord avec les Hébergements au-delà de la période convenue et si les Hébergements acceptent, les hébergements auront le droit de vous attribuer un autre hébergement.
- 8.3 En cas d'utilisation de l'hébergement et/ou des autres équipements moindre et/ou plus courte que mentionnée dans la confirmation de la réservation, le vacancier n'a pas droit à une restitution (d'une partie) de la location et/ou les frais.
- 8.4. Les réservations sont toujours prises avec des jours d'arrivée et de départ fixes. Un départ anticipé ou une arrivée tardive dans votre hébergement n'a aucune incidence sur le prix total de votre séjour ; vous n'avez donc aucun droit à une restitution quelconque en cas de départ anticipé ou d'arrivée tardive dans votre hébergement.
- 8.5 Avant son départ, le vacancier doit avoir nettoyé et rangé toute la vaisselle dans les tiroirs et armoires prévus à cet effet. Le lave-vaisselle doit être propre et vidée quand le vacancier libère son hébergement.
- 8.6 En cas de défaut, de malpropreté excessive et/ou dégâts à l'hébergement et/ou les biens qui s'y trouvent et/ou en cas de malpropreté et/ou dégâts au terrain/aux environs des Hébergements, les hébergements factureront les dégâts au vacancier sur place, qui seront dues immédiatement.

9. Règlements

- 9.1 Tous les visiteurs s'engagent à respecter les règles établies par les Hébergements, consignées dans le Règlement intérieur. À votre arrivée, vous pouvez demander ce règlement à la réception. Vous le trouverez également dans le dossier d'information disponible dans chaque hébergement. Quand vous et/ou vos compagnons de voyage se trouvent sur le terrain des Hébergements, les conditions des Hébergements s'appliquent. Vous pouvez les consulter sur www.efteling.com ou les demander gratuitement à l'Accueil des visiteurs.
- 9.2 Chaque hébergement ne peut être occupé par un nombre de personnes dépassant le nombre de personnes indiqué dans la brochure de l'hébergement en question. En outre, les visiteurs n'ont pas le droit de séjourner dans l'hébergement s'ils ne sont pas inscrits à la réservation ou à la réception. Voir 2.6.
- 9.3 Si les entreprises de restauration, cafés, location de salles présentes au parc vous offrent des services de restauration ou signent avec vous des accords de restauration, les 'Uniforme Voorwaarden Horeca' (conditions harmonisées restauration et hôtellerie) s'appliqueront à ces services. Sur demande, vous pouvez obtenir un exemplaire (gratuit) à la réception ou le consulter sur www.efteling.com.
- 9.4 Les Hébergements se réservent le droit de modifier le concept et les horaires d'ouverture des équipements ainsi que des hébergements des Hébergements. En raison de l'entretien nécessaire, vous devrez autoriser que des travaux soient effectués à l'hébergement ou aux autres équipements pendant votre séjour, sans que cela vous donne droit à une indemnisation.
- 9.5 Pour des raisons de sécurité, il est interdit de monter des toiles de tente près des hébergements.

- 9.6 Le vacancier doit libérer l'hébergement balayé (donc : vaisselle lavée et rangée, lits défaits, linge de lit plié, cuisine et frigidaire nettoyés, sac poubelle déposé dans le conteneur).
- 9.7 En cas de non-respect des dispositions de ces Conditions Générales, du Règlement du parc, du Règlement intérieur et/ou des indications du personnel, Efteling Bosrijk aura le droit d'accéder à un hébergement et/ou d'expulser immédiatement du parc le vacancier et tout autre utilisateur, sans restitution (d'une partie) du prix de la location et sans que cela donne droit à une indemnisation quelconque.
- 9.8 Si la direction du parc a des soupçons raisonnablement fondés que le vacancier dans un hébergement agit contrairement à la loi et/ou l'ordre public et/ou la bienséance, la direction du parc aura le droit d'accéder à l'hébergement. En outre, les Hébergements ont le droit d'accéder à tout moment aux hébergements loués par des vacanciers, pour les inspecter et/ou pour (faire) effectuer des travaux d'entretien, sans que cela donne droit à la restitution (d'une partie) des prix (de la location) payés ou restant dus. Les Hébergements ont également le droit de fermer temporairement les bâtiments et installations pour effectuer des travaux d'entretien, sans que cela donne droit à la restitution (d'une partie) des prix (de la location) payés ou restant dus.
- 9.9 Il est interdit de nager ou pratiquer d'autres sports aquatiques/activités de loisirs dans les pièces d'eau présentes aux villages de vacances des Hébergements.
- 9.10 Il est strictement interdit d'allumer un barbecue sur le terrain des Hébergement, à cause du risque d'incendie. Les planchas et les appareils à raclette sont strictement interdits dans les appartements du Landhuys et Poorthuys à Bosrijk.
- 9.11 Les nuisances sonores sont interdites. Il est strictement interdit de poser des appareils sonores en dehors des maisons, ou de monter le volume au point de gêner les autres visiteurs des Hébergements. En cas de nuisances, si vous ne suivez pas les directives du personnel, les Hébergements auront le droit d'expulser immédiatement du parc le vacancier et tout autre utilisateur, sans restitution (d'une partie) du prix de la location et/ou sans que cela donne droit à une indemnisation quelconque.
- 9.12 Il est interdit de fumer dans les hébergements et autres équipements couverts des Hébergements. Si un vacancier/utilisateur ne respecte pas cette interdiction, les Hébergements auront le droit de facturer une amende immédiatement exigible de 200 € par hébergement, sans mise en demeure et sans préjudice du droit des Hébergements d'exiger une indemnisation des dommages subis ou futurs.

10. Animaux domestiques

- 10.1 Les animaux domestiques sont interdits dans les Hébergements, sauf les chiens. Selon l'hébergement, un maximum d'un ou deux chiens est accepté par les Hébergements. Si vous ou les autres visiteurs souhaitez venir avec un chien, vous devez l'indiquer au moment de la réservation. Dans ce cas, les Hébergements vous factureront un supplément. Les Hébergements se réservent le droit de refuser les chiens au parc, sans motivation. Les chiens des vacanciers et/ou visiteurs autres que ceux indiqués sur le formulaire d'inscription ne sont pas acceptés. L'utilisation d'un bench ou une cage pour votre chien, que vous aurez apporté vous-même, est obligatoire dans l'hébergement.

10.2 Les chiens ou autres animaux n'ont pas accès à un certain nombre d'hébergements, Landhuys et Poorthuys à Bosrijk, la maison bois, 2 étages à Loonsche Land, les pièces d'eau, les équipements du centre et les autres équipements publics sur les terrains des hébergements (sauf indication contraire sur place). En dehors des hébergements, les chiens doivent être tenus en laisse. Les indications sur place doivent être respectées. Les chiens ne doivent pas gêner les autres visiteurs.

10.3 Nous avons aménagé plusieurs endroits où vous pouvez sortir les chiens. Votre chien ne peut pas être sorti à un autre endroit. Ces endroits doivent toujours être laissés propres.

11. Utilisation de l'hébergement ; inventaire ; outils

11.1 Le vacancier et les visiteurs sont personnellement responsables de l'ordre public dans et autour des hébergements loués et ailleurs sur les terrains des hébergements, l'utilisation de l'hébergement et les appareils et l'inventaire dans l'hébergement.

11.2 En outre, le vacancier et les personnes qui l'accompagnent, sont personnellement responsables des dégâts par brisure et/ou perte et/ou dommages de l'inventaire et/ou de l'hébergement. Les éventuels dégâts doivent être immédiatement signalés par le vacancier à la réception des Hébergements et doivent être remboursés sur place, sauf si le vacancier peut démontrer que les dégâts ne peuvent pas lui être imputés, ni à d'autres visiteurs ou membres de son groupe.

11.3 Si vous devez utiliser des outils de soin (par exemple un lit adapté, des bouteilles d'oxygène, une chaise pour la douche etc.) pendant votre séjour, ces outils sont à votre charge et doivent être organisés par vous. Les Hébergements n'acceptent aucune responsabilité pour des dégâts à un quelconque outil de soins organisé par vous, ni pour la présence ou l'absence de ces outils de soin.

12. Dépôt de garantie

12.1 Les Hébergements peuvent demander un dépôt de garantie au moment de la réservation ou au début de votre séjour. Le dépôt de garantie s'élève à 500 € par hébergement, mais peut être augmenté en cas de location pour un groupe.

12.2 Le dépôt de garantie sert à garantir les dégâts et/ou frais (dans le sens le plus large du terme) qui peuvent être subis par les Hébergements ou que les hébergements doivent faire en cas de non respect des obligations par le vacancier ou les personnes qui l'accompagnent.

12.3 Dans le cas où le dépôt de garantie n'est pas réglé immédiatement, les Hébergements ont le droit de refuser l'accès à l'hébergement et son utilisation au vacancier et/ou les autres visiteurs.

12.4 Si vous restez en défaut de paiement du dépôt de garantie, les Hébergements ont en outre le droit de résilier l'accord avec effet immédiat (annuler).

12.5 Le (restant du) dépôt de garantie sera restitué au vacancier et/ou aux visiteurs après compensation des créances (dégâts à l'inventaire/l'hébergement et autres frais) par les Hébergements. Cette restitution est effectuée sans préjudice des éventuelles (autres) droits à une indemnisation.

13. Frais d'annulation

13.1 Si vous annulez une réservation, vous devrez des frais d'annulation. En cas d'annulation, une indemnisation est due aux Hébergements, selon la disposition suivante :

1. En cas d'annulation plus de trois mois avant la date d'arrivée, 15 % du prix convenu ;
2. En cas d'annulation entre trois et deux mois avant l'arrivée, 50 % du prix convenu ;
3. En cas d'annulation entre deux et un mois avant la date d'arrivée, 75 % du prix convenu ;
4. En cas d'annulation moins d'un mois avant l'arrivée, 90 % du prix convenu.
5. En cas d'annulation le jour de l'arrivée, 100 % du prix convenu sont dus

13.2 Vous pouvez éviter ce risque en participant au remboursement des frais d'annulation. Les coûts sont de 15 € par réservation pour les groupes jusqu'à 8 personnes. Sur demande, des remboursements des frais d'annulation peuvent être convenus pour les groupes de plus de 8 personnes. La participation dans ce remboursement des frais d'annulation vous libère des frais d'annulation pour une des raisons suivantes, à justifier par une déclaration officielle que vous devez présenter dans les 15 jours après l'annulation, à défaut de quoi le remboursement des frais d'annulation est annulé. Si vous ne pouvez présenter une déclaration officielle, les Hébergements se réservent le droit d'examiner votre situation et décideront à leur discrétion si l'annulation rentre dans le cadre des circonstances ci-après. Les circonstances couvertes par le remboursement des frais d'annulation sont :

1. Décès, maladie aiguë* ou accident de la personne ayant effectué la réservation, son partenaire ou un membre de sa famille. (*hospitalisation, maladies graves, cimploication en cas de grossesse etc. sur présentation d'une déclaration du médecin)
2. Interruption de votre séjour en raison du décès d'un parent au premier degré de la personne ayant effectué la réservation, son partenaire ou un membre de sa famille.
3. Interruption de vos vacances en raison d'un incendie, des dégâts de tempête ou de la foudre dans ou à l'extérieur de la résidence principale ou les biens de la personne qui a effectué la réservation, son partenaire ou un membre de sa famille.

En cas d'interruption précoce de votre séjour en raison d'une des causes ci-dessus, un pourcentage du montant de votre séjour au pro rata du nombre de jours effectués de votre séjour ne sera pas facturé ou sera restitué. Si vous devez annuler votre séjour sans avoir participé au remboursement des frais d'annulation, vous avez l'obligation de régler les frais d'annulation selon ces Conditions Générales.

13.3 Si vous n'êtes pas arrivé dans les 24 heures après la date d'arrivée convenue sans nous avoir informés, nous considérerons que vous avez annulé.

14. Force majeure et modifications

14.1 Au cas où les Hébergements ne sont (temporairement) pas en mesure d'honorer l'accord, partiellement ou entièrement, en raison de force majeure, ils vous présenteront une proposition de modification (pour un autre hébergement, une autre période etc.) dans les 15 jours après qu'ils ont été informés de l'impossibilité d'honorer l'accord.

14.2 Est entendu par force majeure du côté des Hébergements les situations où le respect de l'accord est empêché, partiellement ou entièrement, temporairement ou non par des circonstances en dehors de la volonté des Hébergements, dont entre autres les risques de guerre, les grèves (du personnel), les blocages, l'incendie, les inondations et autres dérangements ou événements.

14.3 Vous avez le droit de refuser la proposition de modification. Si vous refusez la proposition de modification, vous devez nous en informer dans les 15 jours après réception de la proposition, et au plus tard avant votre arrivée. Dans ce cas, les hébergements auront le

droit de résilier l'accord avec effet immédiat. Vous aurez droit à l'annulation ou la restitution de (la partie déjà payée de) la location. Les Hébergements ne seront pas tenus de payer un quelconque dédommagement.

15. Résiliation

Les Hébergements ont le droit de résilier l'accord à tout moment avec effet immédiat, si vos données personnelles ou celles des autres visiteurs indiquées au moment de la réservation s'avèrent incomplètes ou inexactes. Dans un tel cas, aucune restitution de la location intégrale ou partielle n'aura lieu et les Hébergements ne seront pas tenus de payer un quelconque dédommagement.

16. Responsabilité

16.1 En plus de ce qui est consigné à l'article 12 des conditions RECON applicables sur la responsabilité, les conditions ci-dessous s'appliquent également.

16.2 Vous et l'utilisateur êtes personnellement responsables des pertes et/ou dégâts à l'hébergement loué et/ou aux autres biens des Hébergements, occasionnés pendant l'utilisation de l'hébergement par vous et/ou les autres visiteurs, par tout acte ou omission de vous et/ou de tierces personnes qui se trouvent dans les hébergements avec votre permission.

16.3 Vous libérez les Hébergements de toute responsabilité pour les dégâts des tierces personnes causés par tout acte ou omission de vous ou vos invités, compagnons de voyage ou des tiers qui sont présents au parc avec votre permission.

16.4 En cas d'utilisation incorrecte ou état incorrect de votre hébergement à votre départ, entre autres par une malpropreté excessive de l'hébergement, es frais supplémentaires seront factures qui seront dues immédiatement.

17. Réclamations

Nous ferons tout notre possible pour résoudre immédiatement toutes réclamations ou tous défauts. Si vous avez des réclamations, nous vous demanderons tout d'abord d'en informer la réception des Hébergements, qui est disponible 24/24. Si le traitement de la réclamation ne vous satisfait pas, vous avez 1 mois après votre départ des Hébergements pou soumettre votre réclamation à l'aide du formulaire de réclamation sur <http://www.efteling.com/NL/Over-de-Efteling/Over-de-Efteling-Overige/Over-de-Efteling-Formulieren/Contact-Formulier.html>.

18. Documents de voyage

Vous êtes responsable des documents de voyages requis pour votre destination. Les Hébergements refusent toute responsabilité pour les conséquences du fait que vous n'êtes pas en possession des documents de voyage requis.

20. Généralités

Des fautes de frappe ou d'impression évidentes n'engagent pas les Hébergements. Ces Conditions Générales remplacent et annulent toutes les publications précédentes. L'invalidité et/ou l'annulation d'une des dispositions de ces Conditions Générales et/ou de parties des dispositions n'ont aucune incidence sur la validité des autres (parties des) dispositions de ces Conditions Générales. Les modifications et ajouts à l'accord et/ou ces Conditions générales sont uniquement valides si consignés par écrit. La relation contractuelle entre les parties (et de ce fait, ces Conditions Générales) sont régis par le droit néerlandais seul. Le règlement de litiges à l'article 13 des conditions RECON s'applique en cas de litiges.