



## Conditions Générales Hôtel Efteling, Hôtel Loonsche Land et chambres familiales du Village de vacances Bosrijk

L'Hôtel Efteling, l'Hôtel Loonsche Land, les chambres thématiques Loonsche Land et les chambres familiales du Village de vacances Bosrijk (ci-après dénommés conjointement : « les hôtels ») appliquent les [Uniforme Voorwaarden Horeca \(conditions harmonisées restauration et hôtellerie, UVH\)](#), comme leurs conditions générales. En outre, les conditions suivantes s'appliquent. Si ces conditions additionnelles sont en contradiction avec les UVH, les conditions additionnelles prévalent :

- a. Les Hôtels traitent uniquement les réservations provenant de personnes âgées de 18 ans ou plus. Les mineurs ne sont pas autorisés à séjourner dans les Hôtels sans être accompagnés d'un adulte.
- b. Le jour d'arrivée convenu comme mentionné dans la confirmation de votre réservation, vous avez accès à la chambre d'hôtel à partir de 16 h. Le jour de départ convenu comme mentionné dans la confirmation de la réservation, vous devrez libérer l'hébergement au plus tard à 10 h 30. Si vous pensez arriver après le moment de l'enregistrement, vous devez en informer la réception correspondante à temps. En cas de départ anticipé, le montant total du voyage restera dû.
- c. Si la réservation est effectuée plus de 6 semaines avant la date de votre arrivée, vous devrez acquitter au moins 30 % du prix de la location à la réservation. Les Hôtels doivent avoir reçu l'éventuel montant restant de la facture au plus tard 6 semaines avant la date de début du séjour dans les Hôtels, comme indiqué dans la confirmation de réservation. La totalité de la réservation doit donc être réglée au plus tard 6 semaines avant l'arrivée.
- d. Si la réservation est effectuée dans les 6 semaines avant le début du séjour, vous devrez acquitter la totalité du montant dû à la réservation. S'il y a 48 heures ou moins entre la date d'arrivée et la date de réservation, le montant total doit être payé sur place.
- e. À l'arrivée aux Hôtels, s'il s'avère que certains montants ne sont pas encore (complètement) crédités sur le compte bancaire des Hôtels, vous devrez régler le (restant du) montant sur place. En cas d'absence du règlement susmentionné les Hôtels peuvent vous refuser l'utilisation de l'hébergement et /ou l'autre installation. 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 Hôtels au moment de votre arrivée, le montant trop payé vous sera restitué par la suite.
- f. En cas de règlement tardif des montants qui vous sont facturés, vous serez en défaut immédiatement après l'échéance de paiement. Les Hôtels auront le droit de résilier (annuler) l'accord avec effet immédiat, 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 Hôtels du fait de votre réservation et la résiliation. En tous les cas, les Hôtels auront le droit de facturer des frais d'annulation par chambre d'hôtel. Dans ce cas précis, les dispositions de l'article 9 s'appliquent.

- g. En cas d'accident personnel avant ou pendant les vacances, il est très important de souscrire une assurance voyage et/ou une assurance annulation. Vous en êtes responsable vous-même et ne pouvez en aucun cas tenir Efteling pour responsable.
- h. Vous êtes responsable des documents de voyage requis pour votre destination. Les Hôtels déclinent toute responsabilité pour les conséquences du fait que vous n'êtes pas en possession des documents de voyage requis.
- i. Si vous devez utiliser des équipements de soin (par exemple un lit adapté, des bouteilles d'oxygène, une chaise pour la douche, etc.) pendant le séjour, vous devez l'organiser à vos propres frais et risques. Les Hôtels n'acceptent aucune responsabilité pour des dommages à un quelconque équipement de soin, ni pour la présence ou l'absence de ces équipements de soin. Les équipements de soins peuvent être livrés à partir de 15 h le jour de l'arrivée et doivent être récupérés au plus tard à 11 h 30 le jour du départ.
- j. À l'exception des chiens d'assistance, les animaux domestiques ne sont pas autorisés aux Hôtels. Lors de la réservation, vous devez indiquer si un chien d'assistance sera présent ou non pendant le séjour. Les chiens ou tout autre animal ne sont pas autorisés à pénétrer dans les installations des hôtels, les pièces d'eau, les équipements du centre et les autres espaces publics des Hôtels (sauf indication contraire sur place). Les chiens doivent être tenus en laisse. Les indications sur place doivent être respectées. Les chiens ne doivent pas gêner les autres visiteurs.
- k. Nous ferons notre maximum pour résoudre immédiatement les réclamations ou les manquements. Si vous avez des réclamations, nous vous demanderons tout d'abord d'en informer la réception des Hôtels, qui est disponible 24/24. Si la réclamation n'est pas traitée de manière satisfaisante, vous avez jusqu'à 1 mois au plus tard après le départ des Hôtels pour signaler la réclamation via Service client et contact - Efteling.
- l. 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.
- m. Les barbecues sont strictement interdits sur le terrain des Hôtels et Villages de vacances à cause du risque d'incendie. Il est également strictement interdit d'utiliser des planchas ou des appareils de friture dans les Hôtels.
- n. Les Hôtels et les installations intérieures sont non-fumeurs. En dehors des Hôtels, il n'est permis de fumer que dans les zones désignées. En cas de non-respect de cette interdiction par un vacancier / utilisateur, les Hôtels auront le droit de facturer une amende immédiatement exigible de 200 € par chambre, sans mise en demeure et sans préjudice du droit des Hôtels à exiger une indemnisation des dommages subis ou à subir par ce non-respect.
- o. En cas de défaut, d'un état de saleté exagéré et / ou de dommages à la chambre d'hôtel et / ou des biens qui s'y trouvent, et / ou des dégâts au terrain / aux alentours des chambres d'hôtel, les Hôtels factureront immédiatement les dommages au vacancier, laquelle facture est à régler immédiatement. Si un constat d'avarie doit être établi, le paiement aura lieu ultérieurement.
- p. Si vous souhaitez apporter des modifications après que la réservation a été effectuée, les Hôtels ne sont pas tenus de le faire. L'acceptation ou non des modifications est laissée à la discrétion des Hôtels.



Modifications dans un délai d'un mois avant l'arrivée :

Pour chaque modification, en rapport avec une réservation déjà effectuée, nous facturons 35 € de frais de modification. Ces frais ne seront pas facturés si vous effectuez une réservation supplémentaire. La réduction du nombre de visiteurs est possible jusqu'à un minimum de 2 invités payants par hébergement.

Modifications dans un délai de deux semaines avant l'arrivée :

Pour chaque modification, en rapport avec une réservation déjà effectuée, nous facturons 35 € de frais de modification. En cas de changement de chambre pour une chambre d'hôtel moins chère ou de réduction du nombre de personnes dans les 2 semaines précédant le début du séjour, l'intégralité du prix initial du voyage est due. Si, après avoir effectué la réservation, vous souhaitez annuler une ou plusieurs chambres d'hôtel ou modifier la date de la réservation, les conditions d'annulation s'appliquent.

q. En cas d'annulation, le montant total de la contribution du consommateur SGR et des frais de réservation sera facturé en plus des frais d'annulation.

r. Après la réservation de l'hébergement dans les Hôtels, vous n'avez plus droit à des prix spéciaux, remises ou tarifs promotionnels.

### **Uniforme Voorwaarden Horeca (conditions harmonisées restauration et hôtellerie)**

Les Uniforme Voorwaarden Horeca (conditions harmonisées restauration et hôtellerie) (UVH) sont les conditions qui régissent les relations commerciales et contractuelles entre les établissements du secteur des cafés, hôtels et restaurants aux Pays-Bas, c'est-à-dire les hôtels, restaurants, cafés et entreprises similaires (y compris les traiteurs, prestataires de services pour les fêtes, etc.) et leurs clients. Les UVH ont été déposées au tribunal de grande instance et à la Chambre de Commerce et d'industrie de La Haye.

Pour les conditions complètes de l'UVH, veuillez vous référer à [KHN | Uniforme Voorwaarden Horeca Nederlands](#).

Les conditions relatives à l'article 9 relatif aux annulations vous sont rappelées ci-dessous.

### **Article 9 Annulation**

9.1 Annulation par les clients, généralités.

9.1.4 En cas de non-présentation, le client sera dans tous les cas tenu de payer la valeur de la réservation.

9.1.5 Si tous les services d'hôtellerie/de restauration convenus ne sont pas annulés, les dispositions suivantes s'appliquent au prorata des prestations horeca annulées.

9.2 Annulation d'un service de restauration consistant en la fourniture d'hébergement.

9.2.1 Individus

Si une réservation portant uniquement sur un hébergement, avec ou sans petit déjeuner, est effectuée pour une ou plusieurs personnes, les pourcentages suivants de la valeur de la réservation qui doivent être payés par le client à l'établissement du secteur des cafés, hôtels et restaurants s'appliquent à l'annulation de cette réservation (sauf accord contraire par écrit) :

En cas d'annulation :

Plus d'un mois avant la date d'arrivée	0 %
Plus de 14 jours avant la date d'arrivée	15 %
Plus de 7 jours avant la date d'arrivée	35 %
Plus de 3 jours avant la date d'arrivée	60 %
Plus de 24 heures avant la date d'arrivée	85 %
24 heures ou moins avant la date d'arrivée	100 %

#### 9.2.2 Groupes

Si une réservation pour un hébergement seul, avec ou sans petit déjeuner, est faite pour un groupe (à partir de 10 chambres), les dispositions suivantes s'appliquent à l'annulation de cette réservation (sauf accord contraire par écrit).

En cas d'annulation :

Plus de 3 mois avant la date d'arrivée	0 %
Plus de 2 mois avant la date d'arrivée	15 %
Plus d'un mois avant la date d'arrivée	35 %
Plus de 14 jours avant la date d'arrivée	60 %
Plus de 7 jours avant la date d'arrivée	85 %
7 jours ou moins avant la date d'arrivée	100 %

Pour les conditions d'annulation relatives à l'annulation d'un service d'hôtellerie/de restauration consistant en la fourniture de nourriture et/ou de boissons, veuillez vous référer au document [uniforme-voorwaarden-horeca- nederlands.pdf \(khn.nl\)](#)