



Conditions relatives aux villages de vacances à Efteling Bosrijk et Efteling Loonsche Land

1. Application

- 1.1 Ces conditions s'appliquent à toutes les offres, réservations et accords relatifs aux hébergements et autres installations loués par Efteling Bosrijk et Efteling Loonsche Land (désignés ci-après ensemble comme les « hébergements de séjour »), à l'exception des Chambres Confort au Loonsche Land et des Chambres Premium à Bosrijk. Elles s'appliquent également à tous les services et produits proposés par les hébergements de séjour.
- 1.2 Les conditions générales RECRON font partie intégrante des présentes conditions et y sont annexées. La version la plus récente des conditions RECRON s'applique toujours et peut être consultée sur www.recron.nl.
- 1.3 Dans ces conditions, le terme « vacancier » désigne la personne qui conclut un contrat avec les hébergements de séjour pour la location ou l'utilisation d'un hébergement. Le terme « invités » désigne le vacancier ainsi que les personnes indiquées par celui-ci, qui utiliseront l'hébergement loué et/ou les autres installations et services des hébergements de séjour.
- 1.4 Ces conditions s'appliquent en tout temps, même si l'invité a précédemment fait référence à ses propres conditions ou à d'autres conditions. Les conditions de l'invité ne sont pas acceptées par les hébergements de séjour et sont expressément rejetées.
- 1.5 Les accords qui ne figurent pas dans ces conditions ne sont valables que s'ils sont établis par écrit.
- 1.6 Aucune image ou texte figurant dans ces conditions ne peut donner lieu à des droits.

2. Réservations

- 2.1 Les hébergements de séjour n'acceptent que les réservations effectuées par des personnes âgées de 18 ans ou plus. Les mineurs ne sont pas autorisés à séjourner dans les hébergements sans l'accompagnement d'un adulte.
- 2.2 Les hébergements de séjour se réservent le droit de refuser des réservations sans avoir à justifier leur décision, notamment pour les réservations de groupes, ou d'y appliquer des conditions particulières.
- 2.3 Si vous n'avez pas reçu de confirmation (écrite) ou de facture dans les 10 jours suivant votre réservation, contactez immédiatement le service des réservations. Sans confirmation de réservation ou facture, votre réservation n'est pas valide.
- 2.4 Le contrat entre l'invité et les hébergements de séjour est conclu dès que l'invité effectue une réservation et que celle-ci est acceptée par les hébergements de séjour.

- 2.5 Le contrat concerne la location d'hébergements et/ou d'autres installations à des fins de loisirs pour une durée limitée. Cela s'applique également aux autres services et produits proposés par les hébergements de séjour.
- 2.6 Le titulaire principal de la réservation est tenu d'enregistrer tous les invités présents dans l'hébergement via Mon Efteling. Les hébergements de séjour se réservent le droit de vérifier les invités présents sur la base de leur pièce d'identité. Si des invités ne peuvent pas présenter une pièce d'identité valide, les hébergements de séjour peuvent refuser leur accès sans aucun droit à un remboursement ou une compensation.
- 2.7 En cas d'urgence personnelle avant ou pendant vos vacances, il est important que vous ayez souscrit une assurance voyage et/ou annulation. Cela relève de votre propre responsabilité, et Efteling ne peut en aucun cas en être tenue responsable.

3. Modifications du contrat

- 3.1 Si vous souhaitez apporter des modifications après avoir effectué votre réservation, les hébergements de séjour ne sont pas obligés d'y consentir. Il appartient aux hébergements de séjour de décider si, et dans quelle mesure, les modifications seront acceptées.

Modifications plus de 1 mois avant l'arrivée :

Pour toute modification d'une réservation existante, nous facturons des frais de modification de 35 €. Ces frais ne s'appliquent pas si vous ajoutez des éléments ou modifiez votre réservation pour une période plus coûteuse. Si vous modifiez pour une période moins coûteuse, le prix reste celui de la réservation initiale et des frais de modification de 35 € seront facturés. Aucun frais d'annulation ne sera appliqué. La réduction du nombre d'invités est possible jusqu'à la capacité minimale par hébergement (12 personnes - minimum 9 personnes / 8 personnes - minimum 5 personnes / 6 personnes - minimum 3 personnes).

Modifications dans le mois précédant l'arrivée :

Pour toute modification d'une réservation existante (à l'exception d'éléments ou de personnes ajoutés), nous facturons des frais de modification de 35 €. Si vous modifiez pour un hébergement moins coûteux ou réduisez le nombre de personnes dans le mois précédant votre arrivée, le montant total initial du séjour reste dû. Si vous souhaitez annuler un ou plusieurs hébergements ou modifier la date de votre réservation après confirmation, les conditions d'annulation stipulées à l'article 13 s'appliquent.

- 3.2 Si vous annulez une réservation, vous devrez payer des frais d'annulation. En cas de modification de la réservation, la date d'arrivée de la réservation initiale est utilisée comme référence. Les frais d'annulation sont calculés conformément au tableau ci-dessous. De plus, la contribution complète au Fonds de Garantie des Consommateurs (SGR) sera facturée en supplément.

Plus de 3 mois avant la date d'arrivée	15%
Plus de 2 mois avant la date d'arrivée	50%
Plus de 1 mois avant la date d'arrivée	75%
Moins de 1 mois avant la date d'arrivée	90%
7 jours ou moins avant la date d'arrivée	100%
Le jour même	100%

4. Remplacement

- 4.1 Il n'est pas permis de transférer l'hébergement à une personne qui ne figure pas dans le contrat, sauf accord écrit préalable avec les hébergements de séjour.
- 4.2 Si le titulaire principal de la réservation et les hébergements de séjour conviennent qu'un ou plusieurs invités soient remplacés, le titulaire principal reste, avec le(s) nouvel(s) invité(s), entièrement responsable du paiement du solde restant, des frais de modification (voir article 3.1), des éventuels frais supplémentaires liés au remplacement et des frais d'annulation éventuels.

5. Prix

- 5.1 Vous êtes tenu de payer le prix de location convenu ainsi que les frais des autres services/produits, comme indiqué dans la confirmation écrite (facture) de la réservation. Si des augmentations imprévues et démontrables des coûts, par exemple pour le personnel, l'énergie ou les taxes, surviennent après la conclusion du contrat, les hébergements de séjour ont le droit d'ajuster leurs prix et de vous répercuter les coûts supplémentaires. Si cette augmentation de prix intervient dans les 3 mois suivant la conclusion du contrat, elle sera limitée à 5 % du prix initial, et vous aurez le droit d'annuler le contrat sur cette base.
- 5.2 Après avoir réservé un hébergement dans les hébergements de séjour, vous ne pourrez plus prétendre à des prix spéciaux, des promotions ou des tarifs réduits.
- 5.3 Tous les prix incluent, le cas échéant, la TVA, sauf mention contraire.

6. Coûts supplémentaires

En plus du prix de location et des frais pour les services/produits supplémentaires, vous êtes également tenu de payer la contribution au Fonds de Garantie des Consommateurs (SGR) et la taxe de séjour.

7. Paiements

- 7.1 Si votre réservation est effectuée plus de 6 semaines avant la date d'arrivée, vous devez payer au moins 30 % du montant total lors de la réservation. Le solde restant doit être réglé au plus tard 6 semaines avant la date d'arrivée, de sorte que la totalité du montant soit payée au moins 6 semaines avant l'arrivée.
- 7.2 Si votre réservation est effectuée dans les 6 semaines précédant le début de votre séjour, vous devez payer la totalité du montant immédiatement lors de la réservation.
- 7.3 Si, à votre arrivée dans les hébergements de séjour, un solde reste dû, vous devrez le régler sur place. En cas de non-paiement, les hébergements de séjour se réservent le droit de vous refuser l'accès à l'hébergement et aux autres installations. Si, par la suite, il s'avère que le montant avait bien été payé mais n'était pas visible sur le compte bancaire des hébergements au moment de votre arrivée, le montant payé en trop vous sera remboursé.

- 7.5 En cas de retard de paiement après la date d'échéance, vous êtes immédiatement en défaut. Cela autorise les hébergements de séjour à annuler votre réservation sans préavis. Les hébergements conservent leur droit à une indemnisation pour tout préjudice subi, y compris les frais engagés pour votre réservation. Des frais d'annulation peuvent alors être facturés par hébergement ou chambre, conformément aux dispositions de l'article 13.
- 7.6 Les hébergements de séjour se réservent le droit de compenser toute créance envers le titulaire de la réservation, quelle qu'en soit la raison, avec les paiements effectués par ce dernier, quel que soit le motif du paiement.

8. Arrivée et départ

- 8.1 L'hébergement loué est disponible à partir de 16h00 le jour d'arrivée convenu, tel qu'indiqué dans la confirmation de réservation. Le jour de départ convenu, l'hébergement doit être libéré avant 10h30. En cas de départ anticipé, la totalité du montant du séjour reste due.
- 8.2 Le jour de votre arrivée, vous êtes autorisé à accéder à votre hébergement en voiture entre 16h00 et 19h00, et le jour de votre départ entre 08h00 et 10h30. Une fois vos bagages chargés ou déchargés, les voitures doivent être garées immédiatement sur le parking des hébergements de séjour. Le stationnement sur le terrain des hébergements est uniquement autorisé pour le chargement et le déchargement des bagages les jours d'arrivée et de départ. Des exceptions s'appliquent aux invités bénéficiant d'une autorisation spéciale, qui peuvent se garer à des emplacements désignés. Le stationnement dans les hébergements de séjour se fait toujours à vos propres risques. Si vous souhaitez prolonger votre séjour au-delà de la période convenue et que les hébergements de séjour acceptent, ils se réservent le droit de vous attribuer un autre hébergement.
- 8.3 Si votre séjour est plus court que la période convenue, vous n'avez droit à aucun remboursement, qu'il s'agisse du prix de location total ou partiel, ou des autres frais.
- 8.4 Les réservations sont toujours effectuées avec des dates d'arrivée et de départ fixes. Un départ anticipé ou une arrivée tardive dans votre hébergement n'aura aucun impact sur le montant total du séjour. Vous ne pouvez donc pas prétendre à un remboursement partiel du prix de location.
- 8.5 Avant de quitter l'hébergement, vous devez le laisser propre et en ordre. Cela signifie que la literie doit être retirée, le réfrigérateur nettoyé, les sacs poubelles déposés dans les conteneurs, le lave-vaisselle vidé et nettoyé, et toute la vaisselle propre rangée dans les tiroirs et placards appropriés.

9. Règlements

- 9.1 Tous les invités doivent se conformer aux règles établies par les hébergements de séjour et le parc. Ces règles sont disponibles sur www.efteling.com.
- 9.2 Chaque hébergement ne peut accueillir que le nombre maximal de personnes indiqué sur le site web pour ce logement spécifique. Il est interdit aux invités non inscrits lors de la réservation de séjourner dans l'hébergement. Voir également l'article 2.6.
- 9.3 Si les restaurants, cafés ou entreprises de location de salles du parc fournissent des services de restauration ou concluent des contrats de restauration avec vous, les Conditions Uniformes

d'Hôtellerie et de Restauration (UVH) s'appliquent à ces services et contrats (voir article 5 des UVH). Un exemplaire de ces conditions peut être demandé gratuitement à la réception ou consulté sur le site des UVH.

- 9.4 Les hébergements de séjour se réservent le droit de modifier la configuration et les horaires d'ouverture des installations. Pour les travaux d'entretien nécessaires, vous devez permettre que des interventions soient effectuées dans l'hébergement ou sur d'autres installations durant votre séjour, sans droit à une indemnisation.
- 9.5 Pour des raisons de sécurité, il est interdit d'installer des tentes à proximité de l'hébergement.
- 9.6 En cas de violation des règles contenues dans ces conditions ou dans le règlement du parc, ou de non-respect des instructions du personnel, les hébergements de séjour se réservent le droit de révoquer l'accès à l'hébergement et/ou d'expulser immédiatement le titulaire de la réservation et les autres utilisateurs du parc. Dans ce cas, vous n'aurez droit à aucun remboursement ni compensation pour les frais de location ou autres frais.
- 9.7 Si la direction du parc soupçonne qu'un invité agit dans l'hébergement en violation de la loi, de l'ordre public ou des bonnes mœurs, elle se réserve le droit d'entrer dans l'hébergement. Par ailleurs, les hébergements de séjour peuvent accéder à tout moment à l'hébergement loué pour des inspections et/ou des travaux d'entretien, sans que l'invité puisse prétendre à un remboursement total ou partiel des frais de location payés ou à payer.
- 9.8 Il est interdit de nager, de pratiquer des sports nautiques ou toute autre activité récréative dans les plans d'eau situés dans les parcs de vacances des hébergements.
- 9.9 Il est interdit de nager, de pratiquer des sports nautiques ou toute autre activité récréative dans les plans d'eau situés dans les parcs de vacances des hébergements.
- 9.10 Les nuisances sonores ne sont pas tolérées. Entre 22h30 et 7h00, le silence est requis dans les hébergements de séjour. Il est strictement interdit de placer des équipements audio à l'extérieur des hébergements ou d'augmenter leur volume au point de déranger les autres invités. En cas de nuisances sonores et de non-respect des instructions du personnel, les hébergements de séjour se réservent le droit d'expulser immédiatement le titulaire de la réservation et les autres utilisateurs. Aucun remboursement ni compensation ne sera accordé dans ce cas.
- 9.11 Les hébergements de séjour sont non-fumeurs, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur. À l'extérieur des hébergements, il est uniquement permis de fumer dans les zones désignées. En cas de non-respect de l'interdiction de fumer, les hébergements de séjour peuvent imposer une amende immédiate de 200 € par hébergement, sans qu'une mise en demeure préalable ne soit nécessaire. Cela ne préjuge pas du droit des hébergements de réclamer une indemnisation pour tout dommage causé ou pouvant être causé.

10. Animaux domestiques

- 10.1 À l'exception des chiens, les animaux domestiques ne sont pas autorisés dans les hébergements. Selon l'hébergement, un ou deux chiens peuvent être admis. Si vous souhaitez emmener un chien, vous devez le signaler lors de la réservation. Un supplément sera alors facturé. Les hébergements se réservent le droit de refuser les chiens sans justification. Les chiens appartenant à des visiteurs et/ou invités non inscrits sur le formulaire d'enregistrement ne sont pas autorisés.

- 10.2 Il est obligatoire d'apporter une cage ou un panier pour votre chien. Si le chien reste seul dans l'hébergement, il doit toujours être confiné dans la cage ou le panier.
- 10.3 Les chiens et autres animaux ne sont pas autorisés dans certains hébergements, tels que les Chambres Premium du Poorthuys et du Landhuys à Bosrijk, les Chambres Confort et la Ferme au Loonsche Land, les plans d'eau, les installations centrales et d'autres espaces publics situés dans les hébergements (sauf indication contraire sur place).
- 10.4 Les chiens doivent toujours être tenus en laisse et ne doivent pas causer de nuisances aux autres invités. Toute instruction de nos employés concernant votre chien doit être strictement respectée.
- 10.5 Les chiens ne peuvent être promenés que dans les zones spécifiquement désignées à cet effet sur le site des hébergements. Ces zones disposent de points dédiés. Pour respecter les autres invités, vous devez nettoyer les excréments de votre chien.
- 10.6 Les animaux domestiques ne sont pas autorisés dans le parc Efteling. Si vous laissez un animal dans votre voiture, les éventuels frais engagés pour le libérer seront à votre charge. Les chiens d'assistance sont toutefois autorisés dans le parc, sous réserve de présentation d'un certificat médical si demandé.
- 10.7 Emmener votre chien ne vous donne pas le droit d'utiliser l'hébergement plus tôt que l'horaire prévu.
- 10.8 En cas de non-respect de ces règles, les hébergements se réservent le droit de vous refuser l'accès à l'hébergement et d'annuler votre réservation, sans qu'aucun remboursement ou compensation ne soit dû.

11. Utilisation de l'hébergement, inventaire, et équipements médicaux

- 11.1 Les invités sont conjointement responsables d'un usage ordonné et soigné de l'hébergement loué et des terrains des hébergements de séjour. Ils doivent manipuler avec précaution les objets et équipements présents dans l'hébergement.
- 11.2 Les invités sont collectivement responsables des dommages causés par des bris, pertes et/ou dégradations des objets présents dans l'hébergement ou de l'hébergement lui-même. Tout dommage doit être immédiatement signalé par l'invité à la réception et être indemnisé sur-le-champ, sauf si l'invité peut prouver que le dommage n'a pas été causé par eux. Si un rapport de dommage est nécessaire, les frais correspondants seront facturés après le séjour.
- 11.3 Si vous avez besoin d'équipements médicaux pendant votre séjour (par exemple, un lit adapté, des bouteilles d'oxygène, une chaise de douche, etc.), il vous incombe de les organiser et de les payer vous-même. Les hébergements de séjour ne sont pas responsables des dommages causés à ces équipements ni des éventuels retards ou défauts de livraison. Les équipements médicaux peuvent être livrés le jour d'arrivée à partir de 16h00 et doivent être récupérés le jour du départ avant 10h30. Veuillez nous contacter pour convenir des horaires de livraison et de collecte.

12. Dépôt de garantie

- 12.1 Les hébergements de séjour peuvent exiger une caution lors de la réservation ou au début du séjour. Le montant de la caution est fixé à 500 € par hébergement, mais il peut être augmenté en cas de location à des groupes.
- 12.2 La caution est destinée à couvrir d'éventuels dommages et/ou frais encourus par les hébergements de séjour en raison du non-respect des règles par vous ou vos invités.
- 12.3 Si la caution n'est pas payée, les hébergements de séjour se réservent le droit de refuser l'accès à l'hébergement et son utilisation aux invités concernés.
- 12.4 La caution, ou le solde restant, sera remboursée après déduction des éventuels frais (par exemple, pour des dommages à l'inventaire, à l'hébergement et/ou d'autres coûts). Le remboursement de la caution n'exclut pas d'éventuelles revendications supplémentaires pour indemnisation des dommages.

13. Frais d'annulation

- 13.1 En cas d'annulation de votre réservation, vous devez payer des frais d'annulation. Si la réservation a été modifiée en cours de route, la date d'arrivée de la réservation initiale s'applique pour le calcul des frais d'annulation. Ces frais sont calculés selon le barème ci-dessous. En outre, la contribution complète au Fonds de Garantie des Consommateurs (SGR) sera facturée en supplément.

Plus de 3 mois avant la date d'arrivée	15%
Plus de 2 mois avant la date d'arrivée	50%
Plus de 1 mois avant la date d'arrivée	75%
Moins de 1 mois avant la date d'arrivée	90%
7 jours ou moins avant la date d'arrivée	100%
Le jour même	100%

- 13.2 Si vous ne vous présentez pas à l'hébergement dans les 12 heures suivant la date et l'heure d'arrivée convenues sans en avertir les hébergements de séjour, cela sera considéré comme une annulation.

14. Force majeure et modifications

- 14.1 Si les hébergements de séjour sont temporairement ou totalement dans l'impossibilité d'exécuter le contrat en raison d'un cas de force majeure, vous recevrez une proposition de solution dans un délai de 14 jours (par exemple, un autre hébergement ou une autre période).
- 14.2 Un cas de force majeure pour les hébergements de séjour est défini comme une situation où des circonstances indépendantes de leur volonté empêchent l'exécution totale, partielle ou temporaire du contrat. Cela inclut, par exemple, une menace de guerre, des grèves, des blocages, des incendies, des inondations ou d'autres problèmes imprévus.

14.3 Vous avez le droit de refuser la proposition de modification. Si vous souhaitez le faire, vous devez en informer les hébergements de séjour dans un délai de 14 jours après réception de la proposition. Dans ce cas, les hébergements de séjour peuvent résilier immédiatement le contrat. Vous aurez alors droit au remboursement ou à l'annulation des sommes déjà payées. Les hébergements de séjour ne seront cependant pas tenus de vous indemniser pour tout dommage subi.

15. Résiliation

Les hébergements de séjour peuvent résilier immédiatement le contrat si des informations incorrectes ou incomplètes concernant l'invité principal et/ou les autres invités ont été fournies lors de la réservation. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera effectué, et les hébergements de séjour ne sont pas tenus de proposer une quelconque compensation.

16. Responsabilité

16.1 En plus des dispositions relatives à la responsabilité figurant à l'article 12 des conditions RECRON applicables, les dispositions suivantes s'appliquent également.

16.2 Vous et vos invités êtes conjointement responsables de toute perte et/ou dommage causé à l'hébergement loué et à d'autres biens appartenant aux hébergements de séjour pendant votre séjour. Cela s'applique que les dommages soient causés par vos actions, vos omissions ou par d'autres personnes présentes avec votre autorisation dans les hébergements de séjour.

16.3 Vous garanzissez les hébergements de séjour contre toutes réclamations de tiers pour des dommages résultant (en tout ou en partie) de vos actions, de celles des autres invités, des membres de votre groupe ou de tiers présents avec votre autorisation sur le site.

16.4 Si l'hébergement n'est pas laissé en bon état, s'il est fortement souillé et/ou endommagé, ou si des dommages sont constatés dans les installations ou l'environnement des hébergements de séjour, les frais de réparation ou de nettoyage seront directement facturés à l'invité. Ces frais doivent être réglés immédiatement. Si un rapport de dommages est nécessaire, la facturation se fera par la suite.

17. Réclamations

Nous faisons de notre mieux pour résoudre immédiatement toute réclamation ou problème. Si vous avez une réclamation, veuillez la signaler d'abord à la réception des hébergements, disponible 24h/24. Si la réclamation n'est pas résolue de manière satisfaisante, vous avez jusqu'à un mois après votre départ pour signaler votre réclamation via la page Service client et contact - Efteling.

18. Documents de voyage

Vous êtes seul responsable de disposer des documents de voyage nécessaires pour votre destination. Les hébergements de séjour ne peuvent être tenus responsables des conséquences en cas de documents incorrects ou manquants.

20. Dispositions générales

Les erreurs typographiques ou d'impression ne confèrent aucun droit et ne lient pas les hébergements de séjour. Ces conditions remplacent toutes les publications antérieures. Si une partie de ces conditions est jugée invalide ou inapplicable, le reste des conditions demeure pleinement en vigueur. Toute modification ou ajout au contrat ou aux conditions n'est valable que s'il est établi par écrit.

Le contrat et ces conditions sont soumis uniquement au droit néerlandais. En cas de litige, la procédure de règlement des différends décrite à l'article 13 des conditions RECRON s'applique.