CIELA VILLAGE
HÔTELLERIE DE PLEIN AIR

ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN

Artikel 1. Toepassingsgebied van de Algemene Verkoopvoorwaarden

Deze aan de Klant verstrekte algemene voorwaarden vormen één contractueel geheel en regelen de volledige contractuele verhouding tussen de Camping en zijn Klanten.

Zij zijn van toepassing op de verkoop van verblijven door de Camping op het moment waarop de boeking wordt geplaatst, met uitsluiting van alle andere voorwaarden.

De Camping behoudt zich het recht voor zijn algemene voorwaarden te allen tijde te wijzigen. Voor de Klant geldt echter de versie die hij bij het boeken heeft aanvaard.

Artikel 2. Aanvaarding van de Algemene Verkoopvoorwaarden

De Klant wordt geacht deze Algemene Verkoopvoorwaarden zonder voorbehoud te aanvaarden, overeenkomstig artikel 1126 van het Franse Burgerlijk Wetboek (Code civil). De Klant wordt er dan ook op gewezen dat hij, door bij het online boeken het vakje « Ik verklaar kennis te hebben genomen van de Algemene Verkoopvoorwaarden » aan te vinken, of door ontvangst van de boekingsbevestiging per e-mail met deze voorwaarden als bijlage, zijn specifieke, vrije en geïnformeerde toestemming geeft, met name voor het gebruik van persoonsgegevens. Deze onvoorwaardelijke aanvaarding geldt zowel voor de Klant als voor alle personen die aan het verblijf deelnemen. Deze Algemene Verkoopvoorwaarden zijn ook beschikbaar op de website van de Camping en bij de Receptie van de Camping.

Artikel 3. Boeking

3.1 Boekingsvoorwaarden

Boekingswijze – De Klant kan online, telefonisch of op de Camping boeken.

Bevestiging van de boeking – Een boekingsaanvraag wordt definitief zodra de Camping deze heeft aanvaard. De Camping is vrij de aanvraag te weigeren op grond van beschikbaarheid, om legitieme redenen die verband houden met de veiligheid of de openbare orde, wegens niet-naleving van het huishoudelijk reglement, wegens onbetaalde bedragen van een eerder verblijf of wegens omstandigheden die het voorgenomen verblijf nadelig kunnen beïnvloeden.

De aanvaarding van de boeking blijkt uitsluitend uit een boekingsbevestiging die per e-mail of per post wordt verzonden, of persoonlijk wordt overhandigd.

Om te worden bevestigd, moet bij elke boeking ook een betaling worden verricht die het volgende omvat:

- Een vooruitbetaling van 30% tot 100% van de totale verblijfskosten, afhankelijk van de boekingsdatum;
- De reserveringskosten;
- De eventuele premie voor een annulerings- en onderbrekingsverzekering.

Elektronische handtekening bij online verkoop – Het online verstrekken van het bankkaartnummer van de Klant en de definitieve bevestiging van de boeking gelden als bewijs van de instemming van de Klant met de opeisbaarheid van de voor de boeking verschuldigde bedragen, alsmede als handtekening en uitdrukkelijke aanvaarding van alle verrichte handelingen.

Capaciteit en deelnemers aan het verblijf – De boeking is op naam. De Klant moet ouder zijn dan 18 jaar, zelf deelnemen aan het geboekte verblijf en de achternamen, voornamen en geboortedata van alle deelnemers opgeven, met inbegrip van minderjarigen en pasgeborenen. De Camping behoudt zich het recht voor personen te weigeren die bij de boeking niet zijn opgegeven. Onjuiste informatie kan leiden tot annulering van het verblijf. Aangezien de boeking op naam is gesteld, mag deze zonder voorafgaande, uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Camping niet geheel of gedeeltelijk worden overgedragen of onderverhuurd.
Om veiligheids- en verzekeringsredenen moet de maximale bezetting per type accommodatie of kampeerplaats, zoals vermeld in de brochure en op de website, strikt worden nageleefd. De Camping weigert personen boven deze capaciteit, met inbegrip van pasgeborenen, met uitzondering van eventuele dagbezoekers die door de Klant zijn uitgenodigd.

Groepen – De Camping biedt gezinsvakanties aan en de accommodaties zijn speciaal hiervoor ontworpen. De Camping behoudt zich het recht voor boekingen te weigeren die niet aansluiten bij de beschikbare ontvangst- en verblijfscapaciteit.

De Camping beschouwt een of meer boekingen van 5 of meer huuraccommodaties of kampeerplaatsen als een groepsboeking wanneer deze zijn gemaakt door dezelfde natuurlijke persoon of door verschillende natuurlijke personen die elkaar kennen en samen reizen met hetzelfde doel, op dezelfde data en op dezelfde Camping. Groepsboekingsaanvragen moeten per e-mail worden gericht aan callcenter@cielavillage.com of telefonisch via +33 (0)4.22.54.73.55 (tarief van een lokaal gesprek, afhankelijk van uw provider), met de vermelding dat het om een groepsboekingsaanvraag gaat. De Camping behoudt zich het recht voor de aanvraag te beoordelen alvorens deze te aanvaarden of te weigeren.

3.2 Belangrijke informatie

Toelating van minderjarigen – Om voor de hand liggende veiligheidsredenen (zwembad, ontruiming van de Camping bij een alarm enz.) en gezondheidsredenen (ziekenhuisopname enz.) worden minderjarigen die niet worden begeleid door hun wettelijke vertegenwoordigers in de zin van artikel 389 van het Franse Burgerlijk Wetboek niet toegelaten. Bovendien is de Camping in de zin van het Franse decreet nr. 2002-883 van 3 mei 2002 niet bevoegd om groeps- of individuele verblijven buiten het ouderlijk huis te verzorgen voor minderjarigen onder de 18 jaar die niet worden begeleid door een van hun wettelijke vertegenwoordigers. Minderjarigen die door hun wettelijke vertegenwoordigers worden begeleid, vallen uitsluitend onder hun verantwoordelijkheid en mogen nergens op de Camping, met inbegrip van het waterpark, zonder toezicht worden achtergelaten.

Niet-contractuele aard van communicatiemateriaal – Alle andere documenten dan deze Algemene Verkoopvoorwaarden, met name catalogi, folders, advertenties en informatiebladen, dienen uitsluitend ter informatie en indicatie en hebben geen contractuele waarde. Plattegronden en foto's van huuraccommodaties zijn uitsluitend ter illustratie. De indeling en de kenmerken van de vertrekken kunnen per model verschillen. Voor de exacte samenstelling van elke huuraccommodatie wordt verwezen naar de schriftelijke beschrijving van de inrichting in de rubriek accommodaties op de website van de Camping.

Voorzieningen en activiteiten van de Camping – Het kan voorkomen dat bepaalde in de beschrijving vermelde activiteiten en voorzieningen die de Camping rechtstreeks of via dienstverleners aanbiedt, zoals wifi of onderdelen van het waterpark, worden geschrapt, met name vanwege weersomstandigheden of overmacht, of niet in gebruik zijn, met name in het voor- en naseizoen. De Camping kan hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld. De Camping informeert de Klant over eventuele werkzaamheden, onvoorziene omstandigheden of aanpassingen tijdens het verblijf.

Artikel 4. Prijzen

De toepasselijke prijzen zijn de prijzen die bij de boeking telefonisch, online of op de Camping worden opgegeven. De prijzen kunnen gedurende het seizoen wijzigen en zijn uitgedrukt in euro's, inclusief btw.

Elke latere wijziging van het toepasselijke btw-tarief tussen het moment waarop de prijzen zijn vastgesteld en de facturering van het verblijf leidt tot een evenredige wijziging van de prijs inclusief btw. De Klant aanvaardt dit zonder voorbehoud.

De prijs is inclusief:

- De huur van de kampeerplaats of de ingerichte huuraccommodatie zoals beschreven in de brochure en op de websites;
- Het verbruik van water, gas en elektriciteit, met uitzondering van het opladen van elektrische voertuigen via het huishoudelijke stopcontact op de kampeerplaats;
- Toegang tot de Camping, de uitrusting en voorzieningen en het animatieprogramma, zoals beschreven in de brochure en op de websites, met uitzondering van de hieronder vermelde onderdelen;
- Een parkeerplaats voor één auto per gehuurde eenheid (de parkeerplaats bevindt zich niet noodzakelijk op de gehuurde plaats).

De prijs is exclusief:

- De reserveringskosten;
- De diverse belastingen;
- Betaalde activiteiten van de Camping die ter plaatse moeten worden afgerekend;
- Toeslagen, zoals schoonmaakkosten;
- De waarborgsommen;
- De garantie van een specifieke plaats;
- De annulerings- en onderbrekingsverzekering;
- Optionele uitrusting.

Artikel 5. Betalingsvoorwaarden en betaalwijzen

5.1 Betalingsvoorwaarden

De volledige prijs van het verblijf is verschuldigd:

- 30 dagen vóór aanvang van het verblijf;
- Of onmiddellijk bij boekingen die minder dan 30 dagen vóór aanvang van het verblijf worden gemaakt.

Indien de volledige betaling niet op de overeengekomen datum is ontvangen, heeft de Camping het recht de boeking als door de Klant geannuleerd te beschouwen en de reeds betaalde bedragen te behouden.

Voor groepen zijn de betalingsvoorwaarden vastgelegd in de overeenkomst die bij de boeking wordt toegestuurd.

5.2 Betaalwijzen

De door de Camping aanvaarde betaalwijzen voor de vooruitbetaling en/of de volledige verblijfskosten verschillen naargelang de datum van betaling:

- Bij betaling ten minste 30 dagen vóór de aankomstdatum: betaling is mogelijk per bankkaart, bankoverschrijving, Chèques-Vacances-vakantiecheques (aangetekend te versturen met ontvangstbevestiging), Chèques-Vacances Connect of een cheque in euro's (aangetekend te versturen met ontvangstbevestiging).
- Bij betaling tussen 29 en 15 dagen vóór de aankomstdatum: betaling is mogelijk per bankkaart, bankoverschrijving of Chèques-Vacances Connect.
- Bij betaling tussen 14 dagen vóór aankomst en de dag vóór aankomst: betaling is mogelijk per bankkaart of bankoverschrijving, met een bewijs van overschrijving.
- Bij betaling ter plaatse: de Klant kan betalen per bankkaart, contant of met Chèques-Vacances-vakantiecheques. Cheques worden op de Camping niet aanvaard.

5.3 Nadere informatie over betalingen per bankkaart

Bankkaarten van de netwerken Carte Bleue, Visa en Eurocard/Mastercard worden aanvaard. American Express wordt niet aanvaard.
Het transactiebedrag wordt onmiddellijk van de bankkaart van de Klant afgeschreven nadat de kaartgegevens zijn gecontroleerd. Overeenkomstig artikel L.132-2 van het Franse Monetair en Financieel Wetboek (Code monétaire et financier) is een met een betaalkaart aangegane betalingsverplichting onherroepelijk. Door online of telefonisch zijn bankkaartgegevens te verstrekken, machtigt de Klant de Camping om de vooruitbetaling of de volledige verblijfskosten van zijn bankkaart af te schrijven. Hiertoe bevestigt de Klant dat hij de houder is van de te belasten bankkaart en dat de naam op de kaart daadwerkelijk zijn naam is. Bij frauduleus gebruik van de bankkaart wordt de Klant verzocht, zodra hij dit vaststelt, contact op te nemen met onze reserveringsdienst via 04.22.54.73.55 (tarief van een lokaal gesprek, afhankelijk van uw provider).

Artikel 6. Niet in de prijs inbegrepen diensten en kosten

6.1. Reserveringskosten

De reserveringskosten zijn verschuldigd per boekingsdossier op naam. Deze kosten worden door de Camping vastgesteld op het moment van de boeking. Ze zijn bij de boeking verschuldigd en worden niet terugbetaald.

6.2. Toeristenbelasting en milieubijdrage

De toeristenbelasting wordt namens de gemeenten geïnd en is op bepaalde campings verschuldigd. Het bedrag wordt per persoon per dag vastgesteld, verschilt per bestemming en kan in de loop van het jaar worden gewijzigd.

Voor elk verblijf wordt een milieubijdrage in rekening gebracht ter ondersteuning van maatregelen voor milieubescherming en duurzaam beheer van het terrein. Deze milieubijdrage is verschuldigd voor iedere persoon ouder dan 4 jaar die op de Camping verblijft. Zij wordt per persoon per nacht berekend volgens het geldende tarief dat bij de boeking wordt meegedeeld.

6.3. Betaalde activiteiten van de Camping die ter plaatse moeten worden afgerekend

Bepaalde activiteiten die door de Camping of een van zijn dienstverleners worden aangeboden, zijn optioneel en tegen betaling. Toegang tot het waterpark van de Camping is niet tegen betaling.

6.4. Schoonmaakkosten

Wij wijzen u erop dat de schoonmaak niet in de huurprijs is inbegrepen.

De Klant kan de Camping uiterlijk 48 uur vóór vertrek verzoeken de eindschoonmaak te verzorgen tegen een vast schoonmaaktarief dat afhankelijk is van de categorie stacaravan. De schoonmaakkosten omvatten niet het afwassen, het schoonmaken van plancha's/gasbarbecues of het reinigen van keukengerei. Ook moet het afval worden weggegooid.

Als de gebruikte plancha of gasbarbecue bij vertrek onvoldoende schoon is, wordt binnen maximaal 48 uur een vast bedrag van € 50 op de waarborgsom ingehouden ter dekking van de schoonmaakkosten.

6.5. Waarborgsom

Voor elk verblijf op de Camping wordt uiterlijk op de dag van aankomst een waarborgsom gevraagd: € 100 voor kampeerplaatsen waarbij een koelkast en/of plancha wordt gehuurd en voor kampeerplaatsen met privésanitair, en € 250 voor huuraccommodaties.

De waarborgsom kan per bankkaart of contant worden voldaan. Zij wordt volledig terugbetaald op de dag van vertrek bij een contante waarborgsom, of uiterlijk binnen vijftien dagen, mits de schoonmaakcontrole en de staat van de uitrusting naar tevredenheid zijn.

Anders wordt de waarborgsom geheel of naar rato van de schade ingehouden. Schade die hoger is dan de betaalde waarborgsom komt, na verrekening van de waarborgsom, voor rekening van de Klant.

Indien de waarborgsom contant is betaald en de Klant het bedrag onmiddellijk na vertrek terug wil ontvangen, moet hij uiterlijk op de dag vóór vertrek een afspraak maken voor een inspectie van zijn accommodatie.

Schade aan de voorzieningen of uitrusting die aan de Klant ter beschikking zijn gesteld, kan aanleiding geven tot een inhouding op de bij de boeking betaalde waarborgsom.

Het ingehouden bedrag komt overeen met de kosten die nodig zijn voor herstel, reparatie of, indien noodzakelijk, vervanging van de beschadigde onderdelen. Het bedrag kan worden onderbouwd met elk document waaruit de kosten blijken, zoals een offerte, factuur of bewijs van reparatie of vervanging.

6.6. Garantie van een specifieke plaats en optie voorkeursplaats

De Camping wijst plaatsen toe op basis van beschikbaarheid om de planning te optimaliseren. Deze toewijzing kan op elk moment worden gewijzigd voordat de sleutels daadwerkelijk worden overhandigd. Alleen de locatie, de data en het type accommodatie zijn gegarandeerd, tenzij de Klant de optie « Voorkeursplaats » kiest. Indien de plaats van zijn keuze beschikbaar is of hij naast een andere plaats wil verblijven, wordt deze aan hem toegewezen tegen betaling van een vast bedrag van € 30.

De Camping kan niet aansprakelijk worden gesteld indien de Klant bij de boeking niet het juiste type kampeermiddel en de afmetingen ervan opgeeft en de toegewezen plaats ongeschikt is. Per plaats is slechts één gemotoriseerd kampeermiddel toegestaan.

6.7. Annulerings- en onderbrekingsverzekering

Aan de Klant wordt een optionele annulerings- en onderbrekingsverzekering aangeboden. Deze kan uitsluitend bij de boeking worden afgesloten en wordt rechtstreeks door de Vennootschap afgesloten bij: Gritchen Affinity – verzekeringsmakelaar. MAATSCHAPPELIJKE ZETEL: 27 Rue Charles Durand - CS 70139 - 18021 BOURGES Cedex - Frankrijk.

De verzekeringspremie wordt bij annulering niet terugbetaald. De volledige dekking is beschreven in de Algemene Verzekeringsvoorwaarden en het informatiedocument over het verzekeringsproduct, die vóór het sluiten van de Overeenkomst ter beschikking worden gesteld en ook beschikbaar zijn op www.cielavillage.com.

6.8. Verbod op het opladen van elektrische voertuigen via het huishoudelijke stopcontact op de plaats

Sommige campings van Ciela Village beschikken over betaalde laadpalen voor elektrische voertuigen om uw verblijf te vergemakkelijken. Het opladen van elektrische voertuigen via de huishoudelijke stopcontacten op de plaatsen van de Camping is echter strikt verboden. De elektrische installatie van de Camping is bestemd voor de goede werking van de huuraccommodaties en voorzieningen en is absoluut niet geschikt voor het opladen van voertuigen van Klanten. Indien de Klant dit laadverbod overtreedt, wordt eerst een waarschuwing op zijn voertuig achtergelaten. Voor elke nieuwe laadbeurt na deze waarschuwing wordt een vast bedrag van € 150 inclusief btw op de waarborgsom van de Klant ingehouden.

6.9. Optionele uitrusting

De Camping biedt optionele uitrusting aan, zoals babypakketten, koelkasten, bedlinnen, handdoeken en barbecues. Het babypakket wordt gratis aangeboden, mits het vóór aankomst is gereserveerd en onder voorbehoud van beschikbaarheid. De overige uitrusting wordt op verzoek, tegen een toeslag en onder voorbehoud van beschikbaarheid verstrekt. Sommige onderdelen zijn echter inbegrepen bij de categorieën Privilège, Prestige en Exception, overeenkomstig de beschrijving van de geboekte accommodatie.

Artikel 7. Partnervoordelen en promotieaanbiedingen

7.1 Promotieaanbiedingen zijn aan voorwaarden gebonden en kunnen niet met elkaar worden gecombineerd, tenzij anders vermeld. Partnervoordelen en promotieaanbiedingen kunnen niet worden toegepast op een boeking die al geheel of gedeeltelijk is betaald. Het is daardoor mogelijk dat Klanten voor hetzelfde verblijf verschillende prijzen hebben betaald. Klanten die de hogere prijs hebben betaald, hebben in geen geval recht op terugbetaling van het verschil tussen de betaalde prijs en de promotieprijs. Om van een partnervoordeel te profiteren, moet de Klant zijn recht daarop aantonen overeenkomstig de met de dienstverlener overeengekomen bepalingen. De persoon die recht heeft op het partnervoordeel moet ook de hoofdboeker zijn. De Camping controleert of de aanbieding van toepassing is. Bij fraude wordt het bedrag van de korting van de Klant teruggevorderd.

7.2 Promotieaanbiedingen zijn gekoppeld aan de voorwaarden van de oorspronkelijke boeking, zoals data, duur, accommodatietype en aantal deelnemers. Elke door de Klant gevraagde wijziging, met name van de accommodatiecategorie, de data of de verblijfsduur, kan leiden tot geheel of gedeeltelijk verlies van het voordeel of de aanbieding indien niet langer aan de voorwaarden wordt voldaan. Het gewijzigde verblijf wordt dan, onder voorbehoud van beschikbaarheid, gefactureerd tegen het tarief dat geldt op de datum van de wijziging. De Camping informeert de Klant vóór de bevestiging over de gevolgen van de wijziging. De wijziging wordt pas van kracht na instemming van de Klant.

Artikel 8. Herroepingsrecht

De Klant wordt erop gewezen dat de verkoop van accommodatiediensten die op een bepaalde datum of gedurende een bepaalde periode worden verstrekt, overeenkomstig artikel L.121-20-4 van het Franse Consumentenwetboek (Code de la consommation) niet onderworpen is aan de bepalingen inzake de herroepingstermijn bij verkoop op afstand. Voor de verkoop van verblijven door de Camping geldt daarom geen herroepingsrecht. Deze uitzondering geldt echter niet voor eventueel afgesloten verzekeringen, waarvoor overeenkomstig en binnen het kader van de wettelijke bepalingen een termijn van 14 dagen geldt.

Artikel 9. Wijziging van de boeking of het verblijf

Elk wijzigingsverzoek moet ten minste 10 dagen vóór de aanvangsdatum van het verblijf per e-mail aan de Camping worden gericht via callcenter@cielavillage.com.

Elk wijzigingsverzoek is onderworpen aan de voorafgaande aanvaarding door de Camping. Indien het verzoek wordt aanvaard, mag de wijziging uitsluitend betrekking hebben op het lopende seizoen.

- Bij verzoeken die 30 dagen of meer vóór aanvang van het verblijf worden ontvangen, kunnen de data, de accommodatiecategorie of de extra's worden gewijzigd, afhankelijk van de beschikbaarheid. Indien het saldo wordt gewijzigd, moeten eventuele aanvullende bedragen vóór aankomst op de Camping worden betaald. Wanneer de wijzigingen leiden tot een lager saldo, wordt het verschil terugbetaald.
- Tussen 30 en 10 dagen vóór aanvang van het verblijf, beide dagen inbegrepen: wijzigingen van data of accommodatietype worden doorgevoerd afhankelijk van de beschikbaarheid. Indien het saldo echter lager is dan de oorspronkelijke verblijfskosten, vindt geen terugbetaling plaats.
- Minder dan 10 dagen vóór aanvang van het verblijf: de verblijfsdata en het accommodatietype kunnen niet meer worden gewijzigd. Indien extra's aan het verblijf worden toegevoegd, moeten deze onmiddellijk worden betaald.

Extra's (huisdier, bedlinnen en handdoeken, schoonmaak, plancha, koelkast, deelnemers) kunnen kosteloos worden geannuleerd zolang het saldo van het verblijf niet is betaald. Bij annulering nadat het saldo is betaald, worden de extra's terugbetaald tot 10 dagen vóór aankomst op de Camping. Na deze termijn vindt geen terugbetaling meer plaats.

De Camping zal zich inspannen om aan het verzoek te voldoen, afhankelijk van de beschikbaarheid en de toepasselijke tarieven. Indien de wijziging niet mogelijk is of niet wordt aanvaard, moet de Klant het verblijf onder de oorspronkelijk overeengekomen voorwaarden laten doorgaan of annuleren.

Artikel 10. Annulering van het verblijf buiten het kader van de annuleringsverzekering en de verzekering voor verblijfsonderbreking

10.1 Annulering door de Camping

Behalve in geval van overmacht wordt het verblijf volledig terugbetaald. Deze annulering geeft in geen geval recht op schadevergoeding.

10.2 Annulering door de Klant

De Klant moet de Camping op de hoogte stellen per aangetekende brief met ontvangstbevestiging aan het adres van de Camping, of per e-mail met ontvangstbevestiging aan callcenter@cielavillage.com.

De datum waarop de annulering wordt ontvangen, bepaalt de eventuele annuleringskosten.

Bij het ontbreken van een schriftelijke kennisgeving die aan de bovengenoemde voorwaarden voldoet, blijft de Klant gehouden alle voor de boeking verschuldigde bedragen te betalen.

De volgende annuleringskosten zijn van toepassing:

- Elke boeking of voorlopige boeking die vóór 31 december 2026 is gemaakt, kan tot diezelfde datum kosteloos worden geannuleerd.
- Vanaf 1 januari 2027 tot en met de 61e dag vóór het verblijf: 10% van het basisbedrag van de boeking, plus de bijkomende kosten (reserveringskosten en verzekeringspremie), wordt in rekening gebracht.
- Tussen de 60e en de 31e dag vóór het verblijf, beide dagen inbegrepen: 30% van het basisbedrag van de boeking, plus de bijkomende kosten (reserveringskosten en verzekeringspremie), wordt in rekening gebracht.
- Tussen de 30e en de 16e dag vóór het verblijf, beide dagen inbegrepen: 50% van het basisbedrag van de boeking, plus de bijkomende kosten (reserveringskosten en verzekeringspremie), wordt in rekening gebracht.
- Minder dan 15 dagen vóór het verblijf, bij niet-verschijnen of bij voortijdige beëindiging van het verblijf: alle voor de boeking verschuldigde bedragen worden in rekening gebracht.

Er wordt uitdrukkelijk op gewezen dat, ongeacht de annuleringsdatum na 31 december 2026, de reserveringskosten en de eventuele premie voor de annulerings- en onderbrekingsverzekering niet worden terugbetaald.

De Camping biedt tegen betaling een optionele annulerings- en onderbrekingsverzekering aan via zijn partner Gritchen Affinity – verzekeringsmakelaar. MAATSCHAPPELIJKE ZETEL: 27 Rue Charles Durand - CS 70139 - 18021 BOURGES Cedex - Frankrijk.

Voor groepen zijn de annuleringsvoorwaarden vastgelegd in de overeenkomst die bij de boeking wordt toegestuurd.

Artikel 11. Verloop van het verblijf

11.1 Aankomsttijden en vertrektijden

Kampeerplaatsen zonder huuraccommodatie – Aankomst is mogelijk vanaf 12.00 uur en vertrek moet vóór 11.00 uur plaatsvinden. Huuraccommodaties – De accommodaties zijn beschikbaar vanaf 16.00 uur en moeten op de vertrek dag uiterlijk vóór 10.00 uur worden verlaten.

Indien de Klant de aankomsttijden niet kan naleven, moet hij onmiddellijk contact opnemen met de Receptie om te proberen een oplossing te vinden. Als de Klant niet binnen 24 uur na de geplande aankomstdatum verschijnt en geen schriftelijke kennisgeving met een aantoonbare datum aan de

Camping heeft gestuurd, behoudt de Camping zich het recht voor de accommodatie of kampeerplaats opnieuw te verhuren.

Er vindt geen terugbetaling of compensatie plaats. Bij late aankomst of vervroegd vertrek wordt geen korting verleend.

Als de sleutels te laat worden ingeleverd of de kampeerplaats te laat wordt vrijgemaakt, wordt een extra overnachting in rekening gebracht.

11.2 Verblijfsduur

De minimale verblijfsduur kan verschillen naargelang de camping waar de Klant verblijft, het type kampeerplaats of huuraccommodatie en de verblijfsperiode.

De minimale verblijfsduur in huuraccommodaties bedraagt 2 nachten gedurende de volledige openingsperiode van de Camping.

11.3 Inchecken en uitchecken

Inchecken – Bij aankomst controleert de Receptie het saldo van de Klant. De Klant moet het volledige saldo hebben voldaan, een geldig officieel identiteitsbewijs tonen en de waarborgsom verstrekken onder de hierboven vastgestelde voorwaarden. Nadat de aankomst van de Klant is geregistreerd, verstrekt de Receptie onder meer de sleutels van de huuraccommodatie, de eventuele toegangskaart voor de Camping, de wettelijk vereiste informatie en de verplichte polsbandjes. De Klant moet bij aankomst de staat van de accommodatie controleren en eventuele afwijkingen melden bij de Receptie van de Camping of via de Ciela Village-app. De melding moet binnen 24 uur na aankomst op de Camping worden gedaan.

Uitchecken – De Klant moet zijn accommodatie vóór 10.00 uur in perfect schone staat achterlaten. Anders kunnen kosten voor het weer in orde brengen van de accommodatie worden ingehouden ter hoogte van het vaste schoonmaaktarief. Ook kunnen tijdens het verblijf gebroken, verloren of beschadigde voorwerpen aan de Klant in rekening worden gebracht. De waarborgsom wordt uiterlijk 15 dagen na vertrek van de Camping terugbetaald.

De Klant mag vanaf de dag van aankomst tot en met de dag van vertrek gebruikmaken van de voorzieningen van de Camping, met inachtneming van de geldende openingstijden en toegangsvoorwaarden.

11.4 Huishoudelijk reglement

Tijdens het verblijf verbindt de Klant zich ertoe het huishoudelijk reglement van de Camping na te leven. Dit reglement is bij de Receptie beschikbaar of aangeplakt. Deze voorschriften gelden voor iedereen die bij hem verblijft of onder zijn verantwoordelijkheid valt.

Tenzij anders vermeld in het huishoudelijk reglement van de Camping of uitdrukkelijk toegestaan door de Camping, is het opzetten van een tent op de plaats van een huuraccommodatie verboden.

Bij duidelijke niet-naleving van dit reglement kan de Campingdirecteur maatregelen nemen die kunnen gaan tot beëindiging van de overeenkomst, met name bij storend gedrag dat de rust en kalmte verstoort, bij gewelddadig gedrag of bij beledigende, racistische of bedreigende uitlatingen tegenover andere Klanten, Campingpersoneel, partners of leveranciers. De Klant wordt erop gewezen dat hem ook de toegang tot de accommodatie kan worden geweigerd.

11.5 Huisdieren

Per huuraccommodatie of kampeerplaats zijn twee huisdieren toegestaan, mits zij bij de boeking of bij aankomst op de Camping worden gemeld. Er wordt een toeslag per dag en per huisdier in rekening gebracht.

Huisdieren mogen niet vrij rondlopen en moeten aangelijnd zijn, ook op de gehuurde plaats. Ze zijn niet toegestaan in het zwembadgedeelte, op de kinderspeelplaats en in de sanitair gebouwen. De Klant moet de uitwerpselen van zijn huisdieren opruimen en hun gedrag mag de rust van andere Klanten niet verstoren. De Klant wordt verzocht zijn hond niet alleen achter te laten. Voor het

toelaten van huisdieren gelden twee voorwaarden: een geldige rabiësvaccinatie voor Klanten die niet in Frankrijk wonen, en identificatie door middel van een tatoeage of microchip, aangetoond met een kaart die door de Société Centrale Canine is afgegeven. De Klant moet het gezondheidsboekje van het dier meenemen. Gevaarlijke of agressieve dieren, waaronder honden van categorie 1 en 2 volgens de Franse indeling, en exotische dieren worden niet toegelaten.

11.6 Geluidsoverlast

Overeenkomstig het huishoudelijk reglement van de Camping en de toepasselijke regelgeving, en om de rust van andere gasten te bewaren, is geluidsoverlast op de Camping strikt verboden. Indien de Klant dit verbod overtreedt en een eerste mondelinge waarschuwing, gevolgd door een tweede persoonlijk overhandigde schriftelijke waarschuwing, zonder gevolg blijft, kan de Klant van de Camping worden verwijderd en kan hem een toekomstig verblijf worden verboden.

11.7 Dagbezoekers

Elke door de Klant uitgenodigde bezoeker moet bij de Receptie van de Camping worden gemeld en geregistreerd. Bezoekers worden gratis op het terrein toegelaten, maar hebben geen toegang tot het waterpark. Hun voertuig is op de Camping niet toegestaan en moet op de gemeenschappelijke parkeerplaats blijven staan. De Camping behoudt zich het recht voor bezoekers de toegang tot zijn diensten te weigeren. Bezoekers moeten het huishoudelijk reglement naleven en het verplichte polsbandje dragen.

Artikel 12. Aansprakelijkheid

De openluchtrecreatiesector valt niet onder de aansprakelijkheid van hotelhouders zoals bedoeld in artikel 1952 van het Franse Burgerlijk Wetboek. De Camping kan daarom niet aansprakelijk worden gesteld voor verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke eigendommen, ongeacht of dit op de Camping, op parkeerplaatsen of in gemeenschappelijke ruimten zoals fietsenstallingen en sanitair gebouwen gebeurt. Parkeren geschiedt op eigen risico van de Klant. De Klant moet een particuliere aansprakelijkheidsverzekering afsluiten en zo nodig contact opnemen met zijn gebruikelijke verzekeraar om de dekking van zijn uitgebreide woonverzekering voor de duur van het verblijf uit te breiden tot de gebruikte accommodatie.

Voor alle fasen van de toegang tot de Websites, het boekingsproces en de daaropvolgende diensten rust op de Vennootschap uitsluitend een inspanningsverplichting. Hoewel de Camping zich naar beste vermogen inspant om de dienstverlening operationeel te houden, kan hij geen ononderbroken toegang tot zijn Websites garanderen. De Camping wijst daarom elke aansprakelijkheid af voor directe en/of indirecte schade als gevolg van het geheel of gedeeltelijk niet toegankelijk zijn van de Websites of voortvloeiend uit het gebruik van de dienst door een internetgebruiker. De Camping kan niet strafrechtelijk of civielrechtelijk aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen van ongepast of ongeoorloofd gebruik van de Websites of de inhoud daarvan door gebruikers of andere derden.

De Camping kan niet aansprakelijk worden gesteld voor door derden verstrekte foto's waarvan zij hebben verklaard de rechten te bezitten, of voor door derden verstrekte onjuiste, misleidende of foutieve informatie die in catalogi of op de Websites over de Campings is opgenomen, met name presentatiebeelden, omschrijvingen, activiteiten, recreatiemogelijkheden, diensten en openingsdata.

De Camping kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet of gebrekkig uitvoeren van de gesloten overeenkomst bij een fout van de Klant, bij overmacht of bij een onvoorzienbare en onvermijdbare handeling van een derde die niet betrokken is bij het verlenen van de overeengekomen diensten. Indien de Camping om welke reden dan ook aansprakelijk wordt gesteld, is een eventuele schadevergoeding in alle gevallen beperkt tot de prijs van het verblijf.

Artikel 13. Klachten

De Klant moet elke klacht tijdens het verblijf aan de Camping melden, zodat deze de afwijking kan verhelpen of vaststellen. Als de afwijking ter plaatse niet kan worden verholpen, kan de Klant een

schriftelijke klacht indienen bij de Klantenservice, zodat deze kan proberen het probleem op te lossen. Om de klacht zo goed mogelijk te kunnen beoordelen, wordt de Klant verzocht zo spoedig mogelijk al het feitelijke bewijsmateriaal waarover hij beschikt te verstrekken, met name foto's en video's, tenzij de afwijking ter plaatse door de Camping is vastgesteld. Elke klacht over het verblijf van de Klant moet per post naar het adres van de Camping worden gestuurd, of per e-mail naar callcenter@cielavillage.com of het e-mailadres van de Camping.

Een klacht over een incident dat tijdens het verblijf niet aan de Campingbeheerder is gemeld, kan niet in behandeling worden genomen.

Artikel 14. Bescherming van persoonsgegevens

Voor informatie over de verwerking van persoonsgegevens verwijzen wij u naar: https://cielavillage.fr/politique-de-confidentialite/

Artikel 15. Toestemming voor het gebruik van beeldmateriaal

Tijdens het verblijf kunnen de Klant en de personen die bij hem verblijven (hierna de « Medegasten ») op de Camping worden gefotografeerd of gefilmd in het kader van groepsopnamen (hierna het « Beeldmateriaal »). De Klant stemt hiermee in voor zichzelf en namens de Medegasten. De Klant verleent tevens, voor zichzelf en namens de Medegasten, toestemming aan de Camping en aan SAS CIELA VILLAGE, de vennootschap die verantwoordelijk is voor het beheer en de promotie van de Camping en alle CIELA VILLAGE-campings, om het Beeldmateriaal op hun sociale media te publiceren gedurende maximaal 5 jaar vanaf de aanvaarding van deze Algemene Verkoopvoorwaarden.

In alle gevallen geldt dat de Klant en de Medegasten:

- De bovengenoemde toestemmingen kunnen intrekken door dit tijdens hun verblijf schriftelijk aan de Receptie van de Camping mee te delen;
- Na publicatie op sociale media kunnen verzoeken om verwijdering van Beeldmateriaal waarop zij voorkomen, door een e-mail te sturen naar dpo@cielavillage.com;
- Geen vergoeding ontvangen voor de publicatie van het Beeldmateriaal zoals bedoeld in dit artikel 15.

Artikel 16. Toepasselijk recht bevoegde rechter en bemiddeling

Op deze Algemene Verkoopvoorwaarden is het Franse recht van toepassing.

Bij een geschil waarbij een consument betrokken is, kan deze overeenkomstig artikel R.631-3 van het Franse Consumentenwetboek de zaak voorleggen aan de rechter van de plaats waar hij woonde op het moment waarop de overeenkomst werd gesloten, of aan de rechter van de plaats waar hij woonde op het moment waarop de schadeveroorzakende gebeurtenis plaatsvond.

Nadat de Klant de Klantenservice van de Camping volgens de vastgestelde klachtenprocedure heeft benaderd, kan hij als consument kosteloos een beroep doen op een consumentenbemiddelaar, binnen maximaal één jaar na zijn schriftelijke klacht die per aangetekende brief met ontvangstbevestiging aan de exploitant is gericht. De bevoegde bemiddelaar is BAYONNE MEDIATION.

Om de bemiddelaar in te schakelen, moet de consument zijn verzoek indienen:

- Hetzij schriftelijk aan: BAYONNE MEDIATION – 32 rue du Hameau, 64200 BIARRITZ ;
- Hetzij per e-mail aan: consommation@bayonne-mediation.com ;
- Hetzij door het onlineformulier « Saisir le médiateur » (De bemiddelaar inschakelen) in te vullen op http://www.bayonne-mediation.com.

Overeenkomstig artikel 1368 van het Franse Burgerlijk Wetboek wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat de gegevens die in het informatiesysteem van de Vennootschap en/of haar partners worden bewaard, bewijskracht hebben. Informatie die op computer- of elektronische dragers wordt vastgelegd en bewaard, is tussen partijen ontvankelijk, geldig en tegenwerp lijk wanneer de Vennootschap deze in een gerechtelijke of andere procedure als bewijs overlegt.

Artikel 17. Gedeeltelijke nietigheid van de Algemene Verkoopvoorwaarden

Als een bepaling van deze Algemene Verkoopvoorwaarden nietig wordt door een wijziging van wet- of regelgeving of door een rechterlijke beslissing, heeft dit in geen geval gevolgen voor de geldigheid en naleving van de overige Algemene Verkoopvoorwaarden.