

Conditions générales - 04/07/2008

Villa de vacances

Où se trouve l'inventaire de ma villa de vacances ?

Votre villa a tout ce dont vous avez besoin pour passer des vacances réussies. Selon le type de villa, il y a des équipements supplémentaires comme un lave-vaisselle ou un sauna.

Vous voulez connaître son équipement maintenant ? Surfez à www.sunparks.be. Vous y trouverez un aperçu clair des équipements de chaque villa.

Nettoyage : que fait Sunparks ?

À votre arrivée, votre villa est nettoyée et l'inventaire est contrôlé. Si vous avez toutefois des remarques, signalez-les à la Réception le jour de votre arrivée.

Nettoyage : que dois-je faire ?

Lors de votre départ, assurez-vous que :

- la vaisselle et les couverts sont nettoyés et rangés ;
- le frigo et le lave-vaisselle sont vides ;
- les lumières sont éteintes ; les fenêtres et les portes sont fermées ;
- les poubelles sont dans les conteneurs prévus à cet effet ;
- le feu ouvert et le barbecue sont vides et nettoyés ;
- les serviettes et draps utilisés se trouvent dans le sac rose, déposé dans le hall de votre villa ;
- le jardin est propre ;
- les chaises de jardin se trouvent dans la remise ;
- la carte d'accès et l'enquête de satisfaction sont à la Réception.

L'une ou l'autre de ces tâches doit être effectuée par notre service de nettoyage ? Alors la facturation vous sera envoyée et des frais supplémentaires administratifs vous seront comptés.

Puis-je choisir moi-même l'emplacement de ma Villa de Vacances ?

Oui. Vous pouvez loger où vous le voulez, à condition de payer un petit supplément. Vous pouvez aussi grouper plusieurs villas lors de la même réservation. Nous réservons une série de villa aux non-fumeurs. Nous comptons sur nos hôtes pour ne pas fumer dans une villa non-fumeur. Nous ne pouvons toutefois pas le garantir à 100 %. Vous pouvez réserver une villa non-fumeur ou une villa pas permis aux animaux sans supplément, en fonction des disponibilités et à condition que vous le demandiez lors de la réservation.

Puis-je réserver plus d'une villa ?

Les réservations de groupe pour les associations, les clubs ou les écoles sont possibles mais ne doivent pas mettre à mal le caractère familial de Sunparks. Il doit y avoir dans chaque villa au moins une personne de 18 ans ou plus qui s'assure que le règlement du Village soit respecté.

C'est pourquoi il y a des conditions spéciales :

- les groupes ne peuvent réserver que des Villas Standard ou Confort ;
- les subwoofers, les installations musicales lourdes et les comptoirs pour servir des boissons sont interdits ;
- toute infraction au règlement du Village et toute consommation excessive de boissons alcoolisées pourront aboutir à l'expulsion du Village sans remboursement des frais de séjour.

Vous pouvez demander plus d'informations ainsi que le règlement complet du Village auprès de notre Centre d'Appel au 0900 10 444 (Belgique, 0.45 Euro par minute) ou au 0892 39 39 59 (France, 0,337 € par minute).

Demandez notre spécialiste Groupes.

Quand est-ce que je reçois le numéro de ma villa ?

Si vous désirez choisir le numéro de votre villa vous-même, vous devez le signaler lors de la réservation. Vous devrez payer un petit supplément pour ce faire. Si vous ne désirez pas choisir votre numéro de villa, il vous sera communiqué à votre arrivée au Village.

Y a-t-il des draps dans ma villa ?

Les draps sont à réserver en plus, au moins un jour avant d'arriver au Village. Si vous réservez une Villa de Luxe, un Cottage, un Paradis d'Enfants, une Villa Exclusive ou une Villa Lake Side Exclusive, ce service est compris.

Y a-t-il des serviettes dans ma villa ?

Les serviettes sont à réserver en plus, au moins un jour avant d'arriver au Village. Si vous réservez une Villa de Luxe, un Cottage, une Villa Exclusive ou une Villa Lake Side Exclusive, ce service est inclus.

Puis-je prendre un animal de compagnie avec moi ?

Sunparks dispose d'un certain nombre de Villas Confort, Standard et Confort+ où les animaux de compagnie sont les bienvenus. Toutefois, les pitbulls et autres chiens de chasse et d'attaque ne sont pas acceptés dans l'enceinte du Village. N'oubliez pas de signaler la venue de votre animal de compagnie lors de la réservation. Vous ne l'avez pas fait ? Nous ne pourrions alors vous accueillir que si des villas acceptant les animaux sont encore disponibles. En outre, cela vous coûtera 12,5 € de frais supplémentaires, en plus du supplément pour les animaux.

Conditions :

- vous prenez maximum 2 animaux de compagnie par villa ;
- vous payez un supplément de 29 € par animal;
- vous apportez un certificat de vaccination contre la rage récent;
- vous gardez toujours votre chien en laisse ;
- votre animal porte un collier anti-puces pendant tout le séjour ;
- votre chien n'utilise pour ses besoins que les espaces spécialement dédiés ;
- vous apportez une cage à chien ;
- vous n'amenez pas votre animal au centre du Village Sunparks, à l'Aquafun, à l'Hôtel de Kempense Meren, dans les Villas de Luxe, les Cottages, les Paradis d'Enfants, les Villas Exclusive, les Villas Lake Side et les Villas Lake Side Exclusive.

Si vous ne suivez pas ces règles, nous pourrions vous demander de quitter le Village sans procéder au moindre remboursement.

Y a-t-il des meubles de jardin ?

Chaque villa dispose d'un jardin avec une table de pique-nique et des chaises de terrasse (2 dans une villa 4 personnes, 4 dans une villa 6 personnes, 6 dans une villa 8 personnes).

Y a-t-il un lit et une chaise pour enfants dans ma villa ?

Chaque villa compte un lit et une chaise pour enfants. Avez-vous besoin de plus ? Pas de problème. Demandez le nombre précis de meubles que vous désirez lors de la réservation. Nous ferons en sorte que tout soit prêt pour votre arrivée. Vous pouvez également louer à la Réception une grille d'escaliers spéciale pour améliorer la sécurité des plus petits.

Prix et réductions

Qu'en est-il exactement des prix ?

Vous trouverez tous les prix aux pages 9, 13, 19 et 25 de cette brochure d'été et dans les tableaux des prix à www.sunparks.be. Les prix sont exprimés en euros, TVA incluse et s'appliquent à une villa.

Ne sont pas inclus dans les prix :

- les taxes de séjour et d'environnement (1,75 € par personne et par nuit) ;
- les frais d'eau et d'électricité, et les tickets Aquafun valables pendant votre séjour (10,5 € par personne avec un maximum de 52,5 € par villa).

Les prix peuvent faire l'objet de modification dans les cadres réglementaires et légaux (par exemple modification du taux de TVA). Lors de votre réservation, vous êtes tenu au courant des prix valables. Le prix mentionné lors de la réservation a une valeur contractuelle. Les grilles de prix sur notre site internet remplacent toutes les précédentes grilles de prix. Vous trouverez les dernières grilles de prix sur www.sunparks.be.

De quelles réductions puis-je bénéficier ?

Vous trouverez à la page 2 et 3 de cette brochure une série de réductions et de conditions.

Vous désirez bénéficier d'une réduction ? N'oubliez pas de le signaler lors de votre réservation.

Conditions :

- les réductions ne sont pas cumulables avec d'autres actions ou avantages ;
- les réductions ne s'appliquent pas aux réservations déjà passées ;
- les réductions ne peuvent s'appliquer de façon rétroactive ;
- les réductions peuvent être revues à tout moment par Sunparks ;
- les réductions peuvent être limitées à un certain nombre de villas.

Quelles sont les conditions de la Réduction pour réservation anticipée ?

Si vous réservez tôt, vous recevez :

- 10 % de réduction si vous réservez entre 3 et 6 mois avant le début du séjour ;
- 20 % de réduction si vous réservez au moins 6 mois avant le début du séjour.
- Valable pour toutes les dates d'arrivée à 2008.
- Valable pour tous les types de villas et dans tous les Villages.
- La réduction est toujours calculée sur le prix de base de la villa.
- Cette offre est cumulable avec la réduction pour les Jeunes familles ou la réduction pour les plus de 55 ans.
- Cette offre n'est pas cumulable avec d'autres offres ou avantages de Sunparks.

Quelles sont les conditions de la réduction pour les plus de 55 ans ?

Si vous avez plus de 55 ans ou que vous êtes accompagné par au moins une personne de plus de 55 ans, et vous réservez au moins 4 semaines avant le début du séjour, vous bénéficiez de notre réduction 55+.

- La réduction s'élève à 20 %. La réduction est calculée sur le prix de base de la villa de vacances ou sur le prix après déduction de la réduction pour réservation anticipée.
- Il doit y avoir au moins une personne de plus de 55 ans. Vous devez nous donner son nom et sa date de naissance lors de la réservation.
- Vous réservez au moins 4 semaines avant le début du séjour.
- Cette offre est cumulable avec la réservation anticipée.
- Cette offre n'est pas cumulable avec d'autres offres ou avantages de Sunparks.

Quelles sont les conditions de la réduction pour les Jeunes familles ?

Si vous venez avec un enfant de moins de 12 ans, vous bénéficiez de la réduction pour les Jeunes familles.

- La réduction s'élève à 20 %. La réduction est calculée sur le prix de base de la villa de vacances ou sur le prix après déduction de la réduction pour réservation anticipée.
- Il doit y avoir au moins un enfant de moins de 12 ans. Vous devez nous donner son nom et sa date de naissance lors de la réservation.
- Vous réservez au moins 4 semaines avant le début du séjour.
- Cette offre est cumulable avec la réservation anticipée.
- Cette offre n'est pas cumulable avec d'autres offres ou avantages de Sunparks.

Après votre réservation

Qu'est-ce que je reçois après la réservation ?

Après avoir passé votre réservation, vous recevez une confirmation par e-mail ou par lettre. Si vous voulez recevoir votre confirmation immédiatement, vous devez nous communiquer votre adresse e-mail lors de votre réservation.

Vous pouvez effectuer le paiement par télébanking sur notre numéro de compte en banque, qui est mentionné sur la confirmation. Vous pouvez également effectuer le paiement avec votre propre virement.

Vous pouvez recevoir votre confirmation par lettre dans les dix jours suivant la réservation. Ce n'est que possible si vous réservez plus d'une semaine avant votre départ. Vous devez payer 5 € pour l'envoi de votre confirmation par la poste.

Que dois-je faire si les données de la confirmation sont inexactes ?

Contactez alors notre Centre d'Appel au 0900 10 444 (Belgique, 0.45 Euro par minute) ou au 0892 39 39 59 (France, 0,337 € par minute).

Que dois-je faire si je ne reçois pas de confirmation ?

Vous recevez une confirmation par e-mail dans les deux jours suivant votre réservation, ou dans les dix jours suivant votre réservation pour une confirmation par lettre. Vous n'avez pas reçu de confirmation ? Contactez alors notre Centre d'Appel au 0900 10 444 (Belgique, 0.45 Euro par minute) ou au 0892 39 39 59 (France, 0,337 € par minute).

Puis-je modifier ma réservation ?

Oui. Vous pouvez modifier votre réservation en fonction des disponibilités jusqu'à une semaine avant votre arrivée. Pour chaque modification, vous devez payer des frais administratifs de 12,5 € par villa. Le prix du séjour ne sera jamais remboursé, en tout ou en partie. Vous pouvez communiquer les modifications en contactant notre Centre d'Appel au 0900 10 444 (Belgique, 0.45 Euro par minute) ou au 0892 39 39 59 (France, 0,337 € par minute) ou en envoyant un e-mail à : callcenter@sunparks.be

Puis-je annuler mon séjour ?

Oui, sous certaines conditions :

- après la réception de notre confirmation écrite, vous pouvez annuler votre réservation auprès de Sunparks dans les 7 jours ouvrables suivant la date d'envoi ;
- vous annulez plus de 6 semaines avant la date du séjour et vous n'avez pas souscrit à une assurance annulation AIG ? Alors vous devez payer 50 % du prix total de la Villa de Vacances ;
- le montant total du séjour est complètement dû si vous procédez à une annulation tardive ou si vous quittez le Village plus tôt que prévu.

Vous devez confirmer votre annulation par écrit :

Par fax au +32 50 432 766, par e-mail à annulering@sunparks.be ou par lettre, à Sunparks Vakantieparken, Call Center, Wenduinsteenweg 150 à 8420 De Haan.

Puis-je souscrire à une assurance annulation ?

Oui. Nous vous conseillons de souscrire à une assurance annulation AIG pour chaque réservation. C'est uniquement si vous avez conclu une assurance annulation et que vous avez donné une raison valable d'annuler qu'il vous est possible d'être remboursé du montant déjà payé. Vous êtes assuré dès que Sunparks a reçu la prime d'annulation. La prime par nuit et par villa s'élève à 2,8 € en basse saison et mi-saison et à 4,4 € en haute saison.

Votre contrat 'Assurance Annulation' est assuré par AIG Europe dans le cadre d'un partenariat exclusif avec Sunparks. Le contrat 'Assurance Annulation' ne pouvant cependant être adapté aux besoins individuels de chacun des assurés, nous vous recommandons de bien lire les conditions générales afin de vous assurer que ce contrat correspond bien à vos propres exigences et besoins. Vous pouvez consulter les conditions à www.sunparks.be ou demander des informations au 0900 10 444 (Belgique, 0.45 Euro par minute) ou au 0892 39 39 59 (France, 0,337 € par minute).

Y a-t-il des conditions générales de vente ?

Oui. Vous pouvez demander nos conditions générales de vente à notre Centre d'Appel 0900 10 444 (Belgique, 0.45 Euro par minute) ou au 0892 39 39 59 (France, 0,337 € par minute) ou via e-mail à callcenter@sunparks.be.

Quand dois-je payer mon séjour ?

Vous devez payer le montant total de vos vacances avant d'entrer dans le Village. Ce montant inclut : prix général, taxes de séjour et d'environnement, frais de service, et suppléments éventuels. Votre réservation est définitivement confirmée à la réception du montant total.

Conditions :

- réservation plus de 6 semaines avant le début du séjour : vous payez un acompte de 50 % du prix général de la villa dans les dix jours ouvrables suivant la réception de la confirmation. Vous payez le solde au plus tard 6 semaines avant le début de votre séjour, au moyen d'un virement bancaire, du télébanking ou d'une carte de crédit (dans ce dernier cas, un supplément de 5 € vous sera compté) ;
- réservation entre 1 et 6 semaines avant le début du séjour : vous payez la somme totale immédiatement suivant la réception de la confirmation au moyen d'un virement bancaire, du télébanking ou d'une carte de crédit (dans ce dernier cas, un supplément de 5 € vous sera compté) ;
- réservation de 1 semaine ou moins avant le début du séjour : vous payez la somme totale lors de la réservation au moyen d'une carte de crédit.

Que se passe-t-il si je paye avec du retard ?

Sunparks peut annuler votre réservation sans avis préalable si le montant total du séjour n'est pas payé à temps. Sunparks peut annuler votre séjour sans devoir vous verser la moindre forme d'indemnisation. Les montants déjà payés ne seront pas remboursés. Le délai de paiement est mentionné sur la confirmation.

Vous avez trop payé par erreur ?

À votre arrivée, vous recevrez le montant dû sous forme de tickets 'Fun, Food & Drinks' que vous pourrez utiliser dans un de nos Villages pendant votre séjour.

Dans quels cas Sunparks n'est pas responsable ?

Sunparks n'est pas responsable :

- des informations données oralement ou par téléphone ;
- des vols, pertes ou dommages de quelque nature que ce soit pendant ou suite à un séjour dans nos Villages ;
- des dommages physiques ou des accidents occasionnés à des personnes, des biens ou des animaux pendant ou suite à un séjour dans nos Villages ;
- des problèmes techniques et/ou de l'indisponibilité temporaire d'un ou de plusieurs équipements offerts ;
- de l'indisponibilité de nos villas pour cause de force majeure ;
- des fautes d'impression de cette brochure.

Votre séjour

Dois-je prévoir quoi que ce soit de spécial dans mes valises ?

Votre Villa de Vacances compte tous les équipements de base. Vous devez apporter les produits alimentaires et d'entretien. Mais pas de panique : vous ne devez pas ramener la moitié de votre maison. Vous trouverez dans le Shop tout ce dont vous avez besoin, à des prix abordables. Tenez simplement compte des heures d'ouverture. Si vous arrivez tardivement (après 20 heures), le Shop est fermé. Dans ce cas, n'oubliez pas d'apporter du papier toilette, des allumettes (pour le barbecue ou une bougie), un torchon et des produits de nettoyage (des petits blocs si vous disposez d'un lave-vaisselle). Tenez compte du fait que certaines commodités (Palais des sports, restaurants, ...) peuvent être fermées. Vous trouverez les horaires d'ouverture des commodités à votre arrivée dans votre colis de bienvenue et sur le canal d'info dans votre villa de vacances.

Quand puis-je entrer dans ma villa ?

Vous recevez votre carte d'accès et un colis de bienvenue à votre arrivée au Village. Vous pouvez entrer dans votre villa à partir de 15 heures le jour de votre arrivée, mais vous pouvez profiter dès 10 heures de tous les équipements du Village. Vous pouvez ainsi jouer une partie de minigolf ou aller nager à l'Aquafun.

Si vous ne venez pas au Village le jour où vous auriez dû venir, vous perdez votre réservation et votre habitation est à nouveau disponible pour une location. Nous ne gardons votre villa pour vous que si vous nous avez prévenus de votre arrivée pour le lendemain.

Quand dois-je quitter ma villa ?

Vous devez libérer votre villa avant 10 heures du matin le jour où vous nous quittez. Vous pouvez encore profiter des équipements du Village pendant toute la journée.

Quand puis-je joindre la Réception ?

La Réception est joignable jour et nuit. Un gardien de nuit fait sa ronde toutes les nuits. En outre, il y a une permanence médicale.

Où puis-je trouver un plan du Village de Vacances ?

Vous trouverez un plan pratique à www.sunparks.be. En outre, des plans sont répartis à intervalles réguliers dans le Village. Ainsi, vous savez toujours où vous vous trouvez.

Y a-t-il un distributeur d'argent à Sunparks ?

Il y a un distributeur d'argent dans chaque Village. Chez Sunparks, vous payez au comptant en euros ou avec Bancontact/Maestro, Eurocard et Visa.

Puis-je recevoir de la visite à Sunparks ?

Bien sûr. Plus on est de fous, plus on rit. Toutefois, vos invités ne peuvent pas passer la nuit dans votre villa.

Que dois-je faire si j'ai cassé ou endommagé quelque chose dans ma villa ?

Qui casse paie. Signalez le dommage à la Réception et réglez votre dette. Vous éviterez ainsi que le montant ne soit facturé après votre séjour et que des frais administratifs vous soient comptés.

Que se passe-t-il s'il y a un défaut technique à ma villa ?

Mettez directement au courant nos employés de la Réception. Ils préviendront le service technique qui trouvera une solution aussi vite que possible.

Puis-je rouler en voiture dans Sunparks ?

Non. Vous avez l'autorisation de charger et décharger votre voiture les jours de votre arrivée et de votre départ, mais vous devez ensuite la garer sur notre grand parking. Les voitures ne sont pas admises dans nos Villages de Vacances. Ainsi, ils restent sûrs, calmes et agréables.

Puis-je prolonger mes vacances ?

Bien sûr, vous êtes plus que bienvenu. Vous pouvez prolonger vos vacances avant et pendant votre séjour. Vérifiez les possibilités avec les employés de la Réception et prolongez vos vacances à un tarif préférentiel.

Vous trouverez la liste complète des questions récurrentes à

<http://www.sunparks.be/questionsrécurrentes>

Tous les hôtes de Sunparks doivent se conformer au règlement du Village. Vous pouvez en obtenir un exemplaire à la Réception à votre arrivée.

Les informations contenues dans cette brochure d'été remplacent toutes les précédentes publications de Sunparks.

Les grilles de prix n'ont aucune valeur contractuelle. Des coûts imprévisibles et démontrables peuvent mener à une révision des prix sans communication préalable.

Les conditions de vente sont soumises à la loi belge. En cas de litige, seuls les tribunaux d'Ostende ou de Gand sont compétents.