

## **ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN**

### **Artikel 1. Toepassingsgebied Algemene Verkoopvoorwaarden**

Deze algemene voorwaarden toegezonden aan de klant vormen een contractueel geheel dat de gehele contractuele relatie tussen de Camping en haar Klanten omvat.

Deze voorwaarden zijn van toepassing op de verkoop van een verblijf door de Camping en zijn geldig op het moment van de bestelling, met uitsluiting van alle andere voorwaarden.

De Camping behoudt zich het recht voor de Algemene Voorwaarden te allen tijde te wijzigen. De versie die op de Klant van toepassing is, is echter de versie die op het moment van de reservering werd aanvaard.

### **Artikel 2. Aanvaarding van de Algemene Verkoopvoorwaarden**

De Klant wordt geacht deze Algemene Verkoopvoorwaarden zonder voorbehoud te aanvaarden, overeenkomstig de bepalingen van artikel 1126 van het Burgerlijk Wetboek. De Klant wordt er derhalve van in kennis gesteld dat hij door het aankruisen van het vakje "Ik heb de Algemene Verkoopvoorwaarden gelezen en begrepen" bij plaatsing van een bestelling op internet of door de ontvangst van de bevestigingsmail van de reservering waaraan deze voorwaarden zijn gehecht, zijn specifieke, vrije en geïnformeerde toestemming geeft, met name met betrekking tot het gebruik van persoonsgegevens. Deze aanvaarding zonder voorbehoud 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. Reservering**

#### **3.1 Reserveringsvoorwaarden**

Wijze van reserveren - De Klant kan online, telefonisch of op de Camping reserveren.

Validering van de reservering - Elke reserveringsaanvraag wordt als een definitieve reservering beschouwd vanaf het moment dat deze door de Camping is aanvaard. De Camping kan deze weigeren afhankelijk van de beschikbaarheid of van omstandigheden die van invloed kunnen zijn op het geplande verblijf.

Aanvaarding van de reservering is alleen mogelijk door verzending van een bevestiging van de reservering per e-mail, per post of door persoonlijke overhandiging.

Alle reserveringen moeten vergezeld gaan van een betaling inclusief:

- een aanbetaling van 30% tot 100% van het totaalbedrag van het verblijf, afhankelijk van de datum van reservering;
- Reserveringskosten;
- de eventuele kosten van een annulerings-/onderbrekingsverzekering.

Elektronische handtekening voor onlineverkoop - Het online verstrekken van het creditcardnummer van de klant en de definitieve validering van de bestelling gelden als bewijs van instemming van de klant met de betaling van de verschuldigde bedragen voor de reservering en de ondertekening en uitdrukkelijke aanvaarding van alle verrichte handelingen.

Capaciteit en deelnemers aan het verblijf - De reservering is op naam. De Klant moet ouder zijn dan 18 jaar, deelnemen aan de gereserveerde reis en wettelijk de volledige namen en geboortedata van alle deelnemers verstrekken, inclusief minderjarigen en baby's. De Camping behoudt zich het recht voor om personen te weigeren die op het moment van de reservering niet zijn ingeschreven. Elke onjuiste informatie kan de annulering van het verblijf tot gevolg hebben. Aangezien de reservering op naam geschiedt, kan deze niet geheel of gedeeltelijk worden overgedragen of onderverhuurd zonder de voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Camping. Om veiligheids- en verzekeringsredenen moet het maximum aantal bewoners per type accommodatie/staanplaats, zoals beschreven in de brochure en op de website, in acht worden genomen. De Camping accepteert geen personen boven deze capaciteit (baby's inbegrepen), met uitzondering van bezoekers die door de Klant zijn uitgenodigd.

Groep - De Camping biedt gezinsvakanties, met speciaal daarvoor ontworpen accommodaties. De Camping behoudt zich het recht voor om elke reservering te weigeren die niet overeenkomt met de capaciteit van de aangeboden accommodatie. De Camping beschouwt elke reservering van 5 of meer huuraccommodaties/staanplaatsen door dezelfde natuurlijke persoon of door verschillende natuurlijke personen die elkaar kennen en die samen reizen om dezelfde redenen, op dezelfde data en op dezelfde Camping, als een groep. Alle aanvragen voor groepsreserveringen moeten per e-mail worden gestuurd naar [callcenter@cielavillage.com](mailto:callcenter@cielavillage.com) of telefonisch naar tel. +33 4.22.54.73.55 (prijs van een lokaal gesprek afhankelijk van uw provider), met vermelding dat het om een aanvraag voor groepsreserveringen gaat. De Camping behoudt zich het recht voor de aanvraag te onderzoeken alvorens deze te aanvaarden of te weigeren.

### **3.2 Belangrijke informatie**

Minderjarigen - Om voor de hand liggende redenen van veiligheid (zwembad, evacuatie van de camping in geval van alarm...) en gezondheid (ziekenhuisopname...), worden minderjarigen die niet vergezeld zijn van hun wettelijke voogden, zoals gedefinieerd in artikel 389 van het Burgerlijk Wetboek, niet toegelaten. Bovendien is de Camping niet gemachtigd, in de zin van decreet 2002-883 van 3 mei 2002, om minderjarigen jonger dan 18 jaar die niet door een van hun wettelijke voogden worden vergezeld, een groeps- of individueel verblijf buiten het familiehuis aan te bieden. Minderjarigen die begeleid worden door hun wettelijke voogden vallen onder de uitsluitende verantwoordelijkheid van deze laatsten en mogen in geen geval zonder toezicht achtergelaten worden op het terrein van de Camping (met inbegrip van het waterpark).

Niet-contractuele aard van de communicatiedragers - Elk ander document dan de huidige Algemene Verkoopsvoorwaarden en met name catalogi, prospectussen, advertenties, mededelingen, enz. is louter informatief en niet contractueel. De plattegronden en foto's van de huuraccommodatie worden ter illustratie gegeven. De indeling en de kenmerken van de onderdelen kunnen van model tot model verschillen. Voor de exacte samenstelling van de huuraccommodaties verwijzen wij u naar de schriftelijke beschrijving van de huuraccommodaties op de internetsite van de Camping. Een beschrijving is ook beschikbaar in elke huuraccommodatie.

Faciliteiten en activiteiten van de camping - Het kan gebeuren dat bepaalde activiteiten en faciliteiten die door de camping worden aangeboden (rechtstreeks of via dienstverleners) zoals

wifi of onderdelen van het waterpark, die in de beschrijving worden genoemd, worden geannuleerd, met name om klimatologische redenen of in geval van overmacht, of niet functioneren, met name in het voor- en naseizoen. De Camping kan niet aansprakelijk worden gesteld. De Camping zal de Klant op de hoogte brengen van eventuele werkzaamheden / gevaren / verbeteringen die tijdens het verblijf worden uitgevoerd.

#### **Artikel 4. Prijzen**

De geldende prijzen zijn die welke op het moment van de telefonische reservering, op het internet of op de camping worden aangegeven. Ze zijn onderhevig aan wijzigingen tijdens het seizoen en zijn in euro's inclusief BTW.

Ze zijn vast en definitief.

Elke latere wijziging van het toepasselijke BTW-tarief, die zich voordoet tussen het tijdstip van de vaststelling van de tarieven en de facturering van het verblijf, zal leiden tot een evenredige wijziging van de prijs inclusief BTW, die de Klant zonder voorbehoud aanvaardt.

In de prijs is inbegrepen:

- de huur van de staanplaats of de ingerichte huuraccommodatie, zoals omschreven in de brochure en op de websites;
- verbruik van water, gas en elektriciteit;
- toegang tot de camping, de voorzieningen en activiteiten (behalve de hieronder genoemde) zoals omschreven in de brochure en op de websites;
- de staanplaats voor één auto per huuraccommodatie (deze staanplaats is niet noodzakelijkerwijs op de gehuurde staanplaats).

In de prijs is niet inbegrepen :

- administratiekosten
- verschillende belastingen;
- door de camping voorgestelde betalende activiteiten dienen ter plaatse te worden betaald;
- toeslagen zoals schoonmaakkosten;
- waarborgsommen (borg) ;
- de garantie van een precieze locatie;
- de annulerings-/onderbrekingsverzekering
- de optionele voorzieningen.

#### **Artikel 5. Betalingswijzen en -voorwaarden**

##### **5.1 Betalingsvoorwaarden**

De volledige prijs van het verblijf is verschuldigd:

- 30 dagen voor aanvang van het verblijf;
- of onmiddellijk voor alle reserveringen gemaakt binnen 30 dagen voor aanvang van het verblijf.

Indien de volledige betaling op de overeengekomen datum niet heeft plaats gevonden, heeft de Camping het recht ervan uit te gaan dat de Klant de reservering heeft geannuleerd en de reeds betaalde bedragen in te houden.

## **5.2 Betalingswijzen**

De wijze van betaling van de aanbetaling en/of het totaal van het verblijf dat door de Camping wordt geaccepteerd, varieert naar gelang de datum van betaling:

- De betaling kan ten laatste 30 dagen voor de aankomstdatum worden uitgevoerd per creditcard, overschrijving, vakantiecheques (aangetekend verstuurd met ontvangstbewijs) of vakantiecheques connect en per cheque in euro (aangetekend verstuurd met ontvangstbewijs).
- Indien de betaling tussen 29 en 15 dagen voor de aankomstdatum wordt gedaan: kan dit met creditcard, bankoverschrijving of per vakantiecheques connect.
- Bij betaling tussen 14 dagen en de dag voor aankomst: dan kan dit met creditcard of overschrijving.
- Voor betalingen ter plaatse: de klant kan betalen met creditcard, contant geld en vakantiecheques. Cheques worden niet geaccepteerd op de camping.

## **5.3 Details over betalingen met creditcards**

De creditcards die worden geaccepteerd zijn die van de Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard). American Express wordt niet geaccepteerd. De transactie wordt onmiddellijk van de creditcard van de Klant afgeschreven na verificatie van de kaartgegevens. Overeenkomstig artikel L.132-2 van het Franse Monetair en Financieel Wetboek is de verbintenis tot betaling die door middel van een betaalkaart wordt aangegaan, onherroepelijk. Door zijn creditcardgegevens online of telefonisch mee te delen, machtigt de Klant de Camping om zijn creditcard te debiteren voor het bedrag van de borg of voor het volledige verblijf. Te dien einde bevestigt de Klant dat hij de houder is van de te debiteren bankkaart en dat de naam op zijn bankkaart wel degelijk de zijne is. In geval van frauduleus gebruik van de bankkaart wordt de Klant verzocht om, zodra dit gebruik wordt geconstateerd, contact op te nemen met onze reserveringscentrale op tel. +33 4.22.54.73.55 (prijs van een lokaal gesprek afhankelijk van de provider).

## **Artikel 6. Niet in de prijs inbegrepen diensten**

### **6.1. Administratiekosten**

De administratiekosten moeten worden betaald per geregistreerde aanvraag. Deze kosten worden op de camping vastgesteld op het moment van de reservering. Ze moeten worden betaald op het moment van de reservering en worden niet gerestitueerd.

### **6.2. Toeristenbelasting**

De toeristenbelasting wordt geïnd voor rekening van de gemeenten en moet worden afgedragen. Het bedrag, dat per persoon en per dag wordt vastgesteld, varieert naar gelang van de bestemming en kan in de loop van het jaar worden gewijzigd.

### **6.3. De door de camping voorgestelde betalende activiteiten die ter plaatse moeten worden betaald**

Sommige activiteiten die door de Camping of een van de dienstverleners worden aangeboden, zijn facultatief en tegen betaling. Er wordt op gewezen dat de toegang tot het waterpark van de camping geen betalende activiteit is.

#### **6.4. Schoonmaakkosten**

De Klant kan vragen, ten laatste 48 uur voor zijn vertrek, dat het schoonmaken wordt uitgevoerd door de Camping tegen een variabel bedrag afhankelijk van het type stacaravan. De schoonmaakkosten omvatten niet het afwassen van de vaat en van keukengerei.

Wat betreft het gebruik van de plancha's/gasbarbecues: als deze bij vertrek niet voldoende schoon zijn, wordt binnen 48 uur een vast bedrag van € 50 van de borgsom ingehouden om de schoonmaakkosten te dekken.

#### **6.5. De waarborgsom (borg)**

Voor elk verblijf op de camping wordt uiterlijk op de dag van aankomst op de camping een borg gevraagd van € 100 voor staanplaatsen (in geval van koelkast of gasbarbecue verhuur) en € 250 voor huuraccommodaties. Betaling kan gebeuren met creditcard of cheque. Deze wordt volledig terugbetaald op de dag van vertrek of uiterlijk binnen twee weken, na een controle van de huishoudelijke situatie en een bevredigende toestand van de voorziening. Indien dit niet het geval is, zal de borg volledig worden ingehouden. Schade die het als borg betaalde bedrag overschrijdt, zal aan de Klant in rekening worden gebracht na aftrek van de waarborgsom. In het geval van een borg in contanten en indien de Klant het bedrag onmiddellijk na zijn vertrek wenst terug te ontvangen, dient hij uiterlijk de dag voor zijn vertrek een afspraak te maken voor het opmaken van een inventaris van zijn onderkomen.

#### **6.6. Gegarandeerde exacte locatie / Optioneel voorkeurlocatie**

De standplaatsen worden door de Camping toegewezen naargelang de beschikbaarheid, om de planning te optimaliseren. Deze toewijzing kan te allen tijde worden gewijzigd voordat de sleutels daadwerkelijk worden overhandigd. Alleen de plaats, de data en het type accommodatie zijn gegarandeerd, tenzij de Klant kiest voor de optie "Voorkeurslocatie". Als de staanplaats van zijn keuze beschikbaar is of als hij aangrenzend aan een andere standplaats wil staan, wordt hem die toegewezen en moet hij in ruil daarvoor een vast bedrag van 30 euro betalen.

De camping kan niet aansprakelijk worden gesteld als de klant niet de juiste categorie van uitrusting (en de afmetingen ervan) aangeeft bij de reservering en de toegewezen staanplaats niet geschikt is. Per kampeerplaats is slechts één gemotoriseerd kampeermiddel toegestaan.

#### **6.7. Annulerings-/onderbrekingsverzekering**

Een annulerings- en onderbrekingsverzekering worden facultatief aan de Klant aangeboden. Deze kan alleen worden afgesloten op het moment van de reservering en wordt rechtstreeks door de Firma afgesloten bij: Gritchen Affinity - Société de courtage en assurances SIEGE SOCIAL : 27 Rue Charles Durand - CS 70139 - 18021 BOURGES Cedex - France

Het bedrag wordt niet terugbetaald in geval van annulering. Alle garanties zijn gedetailleerd in de **Algemene Verzekeringsvoorwaarden** en het **Informatieblad Verzekeringsproduct** die beschikbaar zijn vóór het sluiten van het Contract en ook op de website van [www.cielavillage.com](http://www.cielavillage.com)

#### **6.8. Het verbod op het opladen van elektrische voertuigen aan het huishoudelijk stopcontact van de locatie**

Sommige campings in Ciela Village zijn uitgerust met oplaadbare oplaadpunten voor elektrische voertuigen om uw verblijf gemakkelijker te maken. Het opladen van elektrische voertuigen via huishoudelijke stopcontacten op de camping is echter ten strengste verboden.

De elektrische installatie van de camping, die is bedoeld voor het goed functioneren van de huurwoningen en de infrastructuur, is in feite absoluut niet geschikt voor het opladen van de voertuigen van klanten. Indien de Klant het genoemde laadverbod niet respecteert, wordt een eerste waarschuwing op zijn voertuig geplaatst. Voor elke nieuwe opwaardering na deze waarschuwing wordt een forfaitair bedrag van € 150,- inclusief belasting ingehouden op de waarborgsom van de Klant.

## **6.9.Optionele voorzieningen**

De camping biedt optionele voorzieningen, zoals babypakketten, koelkast, lakens, handdoeken, barbecue... Een deel van de voorzieningen zijn inbegrepen in het Privilège / Prestige / Exception-assortiment. Deze voorzieningen wordt verstrekt op verzoek en afhankelijk van beschikbaarheid.

## **Artikel 7. Partnervoordelen en speciale aanbiedingen**

Speciale aanbiedingen zijn onderworpen aan bepaalde voorwaarden en kunnen niet worden gecombineerd, tenzij anders vermeld. Partnervoordelen en speciale aanbiedingen kunnen niet worden toegepast op een boeking die al geheel of gedeeltelijk is betaald. In deze gevallen kan het voorkomen dat klanten verschillende prijzen hebben betaald voor hetzelfde verblijf. Klanten die de hogere prijs betaalden, hebben geen recht op terugbetaling van het verschil tussen de prijs die zij betaalden en de actieprijs. Om in aanmerking te komen voor een partnervoordeel, moet de klant bewijs leveren voor het voordeel volgens de met de dienstverlener overeengekomen bepalingen. Degenen die gerechtigd zijn tot de "partner"-voordelen moeten zelf gebruik maken van het verblijf zijn. De Camping zal nagaan of het aanbod van toepassing is. In geval van fraude zal het bedrag van de korting van de Klant worden teruggevorderd.

## **Artikel 8. Terugtrekking**

De Klant wordt ervan in kennis gesteld dat, krachtens artikel L. 121-20-4 van het Franse Wetboek voor Consumentenrecht, de verkoop van accommodatiediensten voor een vastgestelde datum of een vastgestelde periode, niet onderworpen is aan de bepalingen betreffende de herroepingstermijn die gelden voor de verkoop op afstand. Er is dus geen herroepingsrecht van toepassing op de verkoop van verblijven door de Camping. Deze uitzondering geldt echter niet voor verzekeringspolissen die worden afgesloten (termijn van 14 dagen overeenkomstig en in het kader van de wettelijke bepalingen).

## **Artikel 9. Wijzigingen in de reservering/het verblijf**

Alle verzoeken om wijzigingen moeten ten minste 10 dagen voor de aanvang van het verblijf worden ingediend. De Klant moet hiertoe een verzoek indienen bij de Camping per aangetekende brief met ontvangstbevestiging aan het adres van de Camping of door een e-mail te sturen naar het volgende adres [callcenter@cielavillage.com](mailto:callcenter@cielavillage.com). De Camping zal zijn uiterste best doen om aan het verzoek te voldoen, afhankelijk van de beschikbaarheid en de geldende tarieven. Indien de wijziging niet mogelijk of aanvaardbaar is, zal de Klant zijn verblijf moeten voortzetten in de oorspronkelijk voorziene omstandigheden of moeten annuleren.

- Als de aanvraag meer dan 30 dagen voor het begin van het verblijf wordt ontvangen, is het mogelijk om de data, de categorie van de accommodatie of de extra's te wijzigen, afhankelijk van de beschikbaarheid. Als het saldo wordt gewijzigd, moeten eventuele toeslagen voor

aankomst op de camping worden betaald. Als de wijziging leidt tot een verlaging van het saldo, wordt het verschil terugbetaald.

- Tussen 30 en 10 dagen voor het begin van het verblijf: wijzigingen van de data of het type accommodatie worden doorgevoerd op basis van beschikbaarheid, maar als het saldo lager is dan de oorspronkelijke kosten van het verblijf, wordt het verschil niet terugbetaald.

De annulering van extra's (huisdier, lakens en handdoeken, schoonmaak, plancha, koelkast, deelnemers) is kosteloos zolang het saldo van het verblijf nog niet is betaald. Als de annulering plaatsvindt nadat het saldo is betaald, worden de extra's terugbetaald tot 10 dagen voor aankomst op de camping. Na deze termijn kan geen restitutie meer worden verleend.

- Minder dan 10 dagen voor het begin van het verblijf: de data van het verblijf en het type accommodatie worden niet gewijzigd en eventuele toeslagen worden niet geannuleerd. Als er supplementen aan het verblijf worden toegevoegd, moet de betaling onmiddellijk worden uitgevoerd.

## **Artikel 10. Annulering van het verblijf (buiten het kader van de annulerings-/onderbrekingsverzekering)**

### **10.1 Annulering door de Camping**

Behalve in geval van overmacht, zal het verblijf volledig worden terugbetaald. Deze annulering geeft echter geen aanleiding tot uitbetaling van schadevergoeding.

### **10.2 Volledige of gedeeltelijke annulering door de Klant**

De Klant moet de Camping hiervan op de hoogte brengen per aangetekende brief met ontvangstbevestiging aan het adres van de Camping of door een e-mail met leesbevestiging te sturen naar het volgende adres [callcenter@cielavillage.com](mailto:callcenter@cielavillage.com).

De datum van ontvangst van de annulering is bepalend voor de eventuele annuleringskosten.

In geval er geen schriftelijke overeenkomst onder de bovengenoemde voorwaarden bestaat, is de Klant aansprakelijk voor de betaling van alle bedragen die verschuldigd zijn uit hoofde van de reservering.

De schaal van de annuleringskosten is als volgt:

- Elke reservering of voorreservering die vóór 31/12/2025 is gemaakt, kan tot diezelfde datum kosteloos worden geannuleerd.
- Tussen 01/01/2026 en tot en met de 61e dag vóór het verblijf: 10% van het basisbedrag van de reservering, evenals de bijkomende kosten (dossierkosten en verzekering), zullen worden aangerekend.
- Tussen de 60e en de 31e dag voor het verblijf: 30% van het totaalbedrag van de reservering plus bijkomende kosten (administratiekosten en verzekering) worden in rekening gebracht.
- Tussen de 30e en de 16e dag voor het verblijf: 50% van het totaalbedrag van de reservering plus bijkomende kosten (administratiekosten en verzekering) worden in rekening gebracht.

- Minder dan 15 dagen vóór het begin van het verblijf, of in geval van niet-verschijning of onderbreking van het verblijf: het volledige bedrag dat voor de reservering verschuldigd is, wordt in rekening gebracht.

Er wordt uitdrukkelijk vermeld dat, ongeacht de gekozen annuleringsdatum na 31/12/2025, de dossierkosten en eventuele kosten voor het afsluiten van de annulerings-/onderbrekingsverzekering niet worden terugbetaald.

De Camping biedt een Annulerings- en Onderbrekingsverzekering aan als extra optie, door middel van haar partner Gritchen Tolède & Associés - Société de courtage en assurances SIEGE SOCIAL : 27 Rue Charles Durand - CS 70139 - 18021 BOURGES Cedex - France

## **Artikel 11. Verloop van het verblijf**

### **11.1 Aankomst- en vertrektijden**

Voor lege staanplaatsen op de Camping - Aankomst vanaf 12.00 uur en vertrek voor 11.00 uur.

Voor huuraccommodaties - Accommodatie is beschikbaar vanaf 16.00 uur en moet op de dag van vertrek vóór 10.00 uur worden verlaten.

In het geval dat een Klant niet in staat is om zich te houden aan de aankomsttijden, is het de verantwoordelijkheid van de Klant om onmiddellijk contact op te nemen met de receptie om te proberen een oplossing te vinden. In geval van no-show binnen 24 uur na de voorziene aankomstdatum en zonder schriftelijke kennisgeving aan de Camping met vermelding van een definitieve datum, behoudt de Camping zich het recht voor de accommodatie/staanplaats te koop aan te bieden.

Er wordt geen terugbetaling of compensatie gegeven. Er wordt geen korting gegeven voor een latere aankomst of vroegtijdig vertrek.

Bij te late overhandiging van de sleutels / vrijgave van de staanplaats wordt een extra nacht in rekening gebracht.

### **11.2 Duur van het verblijf**

De minimale verblijfsduur kan variëren afhankelijk van de camping waar de klant verblijft, afhankelijk van het type staanplaats/verhuur en de verblijfsperiode.

De minimale huurperiode van een huuraccommodatie is 2 nachten vanaf de opening tot de sluiting van de camping.

### **11.3 Check-in / Check-out**

Check-in - Bij aankomst, controleert de receptie de betalingssituatie van de Klant. De Klant moet het verschuldigd bedrag volledig betaald hebben, een officieel en geldig identiteitsbewijs voorleggen en de waarborgsom storten volgens de hierboven vermelde voorwaarden. Na registratie van de aankomst van de Klant, zal de Receptie de Klant de sleutels van de huuraccommodatie, de toegangkaart tot de camping, de reglementaire informatie en de verplichte polsbandjes overhandigen. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om bij aankomst de inventaris te controleren en eventuele afwijkingen te 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.

Check-out - Het is de verantwoordelijkheid van de klant om de accommodatie voor 10 uur 's ochtends schoon en opgeruimd op te leveren. Indien dit niet het geval is, kan een vast bedrag aan schoonmaakkosten in rekening worden gebracht. Evenzo kan elk voorwerp dat gebroken, verloren of beschadigd is tijdens het verblijf in rekening worden gebracht aan de Klant. De waarborgsom zal worden terugbetaald volgens de hierboven vermelde voorwaarden.

#### **11.4 Huishoudelijk reglement**

Tijdens het verblijf verbindt de Klant zich ertoe het huishoudelijk reglement van de Camping, dat beschikbaar is bij de receptie en op de website van de Camping, na te leven. Deze voorschriften zijn van toepassing op alle personen die bij hem inwonen of onder zijn verantwoordelijkheid vallen.

Behoudens andersluidende bepaling in het huishoudelijk reglement van de Camping of met uitdrukkelijke toestemming van de Camping, is het niet toegestaan tenten op te zetten op staanplaatsen voor huuraccommodaties.

In geval van duidelijke niet-naleving van dit reglement kan de Verantwoordelijke van de Camping sancties opleggen die kunnen gaan tot de ontbinding van het Contract, in het bijzonder in geval van storend gedrag dat de rust en orde op de receptie verstoort of in geval van gewelddadig, beledigend, racistisch of bedreigend gedrag tegenover andere Klanten, het personeel van de Camping of haar partners of leveranciers. De Klant wordt ervan in kennis gesteld dat de toegang tot de accommodatie ook kan worden geweigerd.

#### **11.5 Dragen van het polsbandje**

Het dragen van een Ciela Village polsbandje is verplicht tijdens het verblijf om maximale veiligheid voor de Klanten te garanderen en om binnendringen door niet-geregistreerde/onbevoegde buitenstaanders te voorkomen.

#### **11.6 Huisdieren**

Twee huisdieren per huuraccommodatie of staanplaats zijn toegestaan, mits aangemeld bij de reservering of bij aankomst ter plaatse. Huisdieren mogen niet vrij rondlopen en moeten aangelijnd zijn, ook op de gehuurde staanplaats. Zij hebben geen toegang tot het waterpark, de kinderspeeltuin en de toiletgebouwen. Uitwerpselen van dieren moeten door de Klant worden verwijderd en hun gedrag mag de rust van andere klanten niet verstoren. De Klant wordt verzocht zijn hond niet alleen te laten. De opvang van dieren voldoet aan twee voorwaarden: - geldige vaccinatie tegen rabiës (voor de klanten dien niet in Frankrijk wonen - identificatie door tatoeage of chip gecertificeerd door een kaart afgegeven door de Société Centrale Canine. De Klant moet een gezondheidsboekje van het huisdier meebrengen. Gevaarlijke of agressieve dieren (met inbegrip van honden van de 1e en 2e categorie) en exotische dieren worden niet geaccepteerd.

#### **11.7 Lawaai**

In overeenstemming met het huishoudelijk reglement van de camping en de toepasselijke regelgeving, en om de rust en stilte van de andere bewoners te bewaren, is geluidsoverlast op de camping ten strengste verboden. In het geval dat de Klant dit verbod niet respecteert, en nadat hij eraan is herinnerd om de eerste keer mondeling en vervolgens een tweede keer handmatig te bestellen, van een schriftelijke waarschuwing waaraan geen gevolg is gegeven, kan de Klant worden uitgesloten van de camping en mag er in de toekomst niet meer

verblijven.

### **11.8 Bezoekers**

Elke bezoeker die door de Klant wordt uitgenodigd, moet worden aangemeld en geregistreerd bij de receptie van de camping. Bezoekers hebben gratis toegang tot de camping, maar geen toegang tot het waterpark. Hun voertuig is niet toegestaan op de camping en moet op de gemeenschappelijke parkeerplaats blijven. De camping behoudt zich het recht voor om de toegang tot de campingdiensten te weigeren. Bezoekers moeten zich houden aan het campingreglement en het verplichte polsbandje dragen.

### **Artikel 12. Verantwoordelijkheid**

Campings vallen niet onder de aansprakelijkheid van hoteliers krachtens artikel 1952 van het Burgerlijk Wetboek. Bijgevolg kan de Camping niet aansprakelijk worden gesteld voor verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke bezittingen, zowel op de camping, de parkeerplaatsen, als in de openbare ruimten (fietsruimten, toiletten, enz.). Er wordt op gewezen dat parkeren op eigen risico van de Klant geschiedt. De Klant is verplicht een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering af te sluiten en, indien nodig, contact op te nemen met zijn gebruikelijke verzekeringsmaatschappij om de garanties van zijn inboedelverzekering uit te breiden tot de tijdens het verblijf bewoonde accommodatie.

De verplichting van de Firma in alle stadia van de toegang tot de Websites, het reserveringsproces en de daaropvolgende diensten is er slechts een inspanningsverplichting. Hoewel de Camping alles in het werk stelt om de dienstverlening operationeel te houden, kan zij geen enkele garantie bieden voor de continuïteit van de toegang tot haar Websites en wijst derhalve alle aansprakelijkheid af voor eventuele directe en/of indirecte schade die wordt veroorzaakt door de onmogelijkheid om deze geheel of gedeeltelijk te raadplegen of die kan voortvloeien 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 enige andere derde partij.

De Camping kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele foutieve, misleidende of onjuiste informatie in catalogi of op de Websites betreffende de Campings, in het bijzonder de presentatiefoto's, beschrijvingen, activiteiten, vrijetijdsbesteding, voorzieningen en openingsdata, als gevolg van de communicatie door derden van foto's waarvan zij hebben verklaard de rechten te bezitten.

De Camping kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet uitvoeren of de niet behoorlijk uitvoeren van het gesloten Contract in geval van schuld van de Klant, in geval van overmacht of een niet te voorzien en onoverkomelijke daad van een derde die geen verband houdt met de levering van de in het Contract voorziene diensten. In geval van aansprakelijkheid van de Camping, om welke reden dan ook, is de eventuele schadevergoeding beperkt tot het bedrag van het verblijf.

### **Artikel 13. Klachten**

Elke klacht moet door de Klant tijdens zijn verblijf aan de Camping worden gemeld, zodat deze het probleem kan verhelpen of vaststellen. Indien het probleem niet ter plaatse kan worden verholpen, kan de Klant een schriftelijke klacht indienen bij de Klantenservice, zodat deze de situatie kan trachten te verhelpen. Om de klacht zo goed mogelijk te kunnen onderzoeken, wordt de Klant verzocht zo snel mogelijk alle feitelijke elementen (met name foto's, video's) te

verstrekken die hij/zij kan verzamelen, behalve als het probleem door de Camping ter plaatse is geconstateerd. Elke klacht met betrekking tot het verblijf van de Klant moet door de Klant per post naar het adres van de camping of per e-mail naar [callcenter@cielavillage.com](mailto:callcenter@cielavillage.com) of naar het e-mailadres van de camping worden gestuurd. Geen enkele klacht kan in aanmerking worden genomen voor een incident dat niet tijdens het verblijf aan de campingbeheerder werd gemeld.

## **Artikel 14. Bescherming van persoonsgegevens**

Voor informatie over de verwerking van persoonsgegevens kunt u de volgende link raadplegen: <https://cielavillage.fr/politique-de-confidentialite/>

### **14.1 Verzamelen van gegevens**

Bij het surfen op onze websites wordt informatie verzameld over onze klanten.

Er zijn 3 categorieën van gegevens:

- De gegevens die de Klant verstrekt bij het aanvragen van een reservering: naam, voornaam en geboortedatum van alle deelnemers, postadres, e-mailadres, telefoonnummer.

In geval van een pre-incheck heeft de Klant toegang tot zijn Klantengebied en kan hij de volgende gegevens invullen: informatie met betrekking tot het voertuig (nummerplaat, kleur en merk van het voertuig) en informatie met betrekking tot het huisdier dat deel uitmaakt van de reservering (categorie en tatoeagenummer).

- De gegevens die wij automatisch verzamelen: cookies (zie cookiebeleid).
- De gegevens die wij van derden verzamelen.

Deze gegevens worden door de Firma als vertrouwelijk beschouwd. Ze worden alleen door de interne diensten van Ciela Village gebruikt, ter verwerking van uw aanvraag en om de communicatie en het aanbod van diensten die voorbehouden zijn aan Klanten te verbeteren en te verpersoonlijken.

### **14.2 Verspreiding van persoonsgegevens aan derden**

De Klant wordt ervan in kennis gesteld dat de hem betreffende persoonsgegevens door dienstverleners van de Camping, zoals Guestapp en Coolncamp, worden gebruikt om zijn mening over het verblijf te verzamelen en om zijn verblijf op de Camping te vergemakkelijken. Deze dienstverleners gebruiken de persoonsgegevens alleen in het kader van hun partnerschap met de Camping en uitsluitend voor het doel daarvan. Zij onthouden zich er formeel van om aan wie dan ook persoonlijke of nominatieve informatie mee te delen die de Klant zou kunnen identificeren of inbreuk zou kunnen maken op diens privacy.

De Klant heeft de mogelijkheid om zich te verzetten tegen de verspreiding van zijn persoonsgegevens aan partners via het adres [callcenter@cielavillage.com](mailto:callcenter@cielavillage.com).

In overeenstemming met de verordening van 20 december 2017 kan de Klant verzoeken tot:

- toegang tot zijn persoonsgegevens
- rectificatie en schrapping van dergelijke gegevens (recht om te worden vergeten),
- het recht op gegevensoverdraagbaarheid,

- het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van zijn gegevens,
- intrekking van zijn toestemming of beperking van het gebruik van zijn gegevens,
- het vaststellen van richtlijnen betreffende het bewaren, verwijderen en meedelen van persoonsgegevens na zijn overlijden en het zich verzetten tegen telefonische colportage door zich in te schrijven in de BOCTEL-lijst (Franse Bel-me-niet-register),
- het recht om een klacht in te dienen bij de CNIL (Franse commissie voor informatica en vrijheden) of bij de toezichthoudende autoriteit van zijn woonplaats.

Daartoe volstaat het een verzoek in te dienen per e-mail naar het adres [rgpd@cielavillage.com](mailto:rgpd@cielavillage.com) of per post naar het volgende adres: CIELA VILLAGE, Le Pergolèse - 1155 avenue de Réganeu - 83150 BANDOL. Voor alle verzoeken moet om veiligheidsredenen een geldig legitimatiebewijs worden meegestuurd, alsmede een kopie van de ontvangen mededeling, om de verwerking van uw verzoek te vergemakkelijken.

## **Artikel 15. Autorisatie beeldrechten**

Tijdens zijn verblijf kunnen zowel de klant als de personen die bij hem verblijven (hierna de "de geaccommodeerde personen") gefotografeerd of gefilmd worden op de Camping in het kader van groepsopnames (hierna de "Beelden"), die de klant namens hemzelf en namens de gasten aanvaardt. De klant geeft de Camping en de SAS CIELA VILLAGE (belast met het beheer en de promotie van de Camping en alle campings van CIELA VILLAGE) ook toestemming om, namens hemzelf en namens de personen die bij hem verblijven, de afbeeldingen op hun sociale netwerken te verspreiden gedurende een periode van maximaal 5 jaar vanaf de datum van aanvaarding van deze Algemene Verkoopvoorwaarden.

In ieder geval wordt overeengekomen dat de klant en de personen die bij hem verblijven:

- kunnen de bovenstaande machtigingen herroepen door dit tijdens hun verblijf schriftelijk aan te geven bij de receptie van de camping;
- na publicatie van de afbeeldingen die op hen betrekking hebben op sociale netwerken, kunnen verzoeken deze te verwijderen door een e-mail te sturen naar het volgende adres: [dpo@cielavillage.com](mailto:dpo@cielavillage.com)
- geen vergoeding zullen ontvangen voor de verspreiding van de beelden zoals bepaald in dit artikel 15.

## **Artikel 16. Toepasselijk recht, rechterlijke bevoegdheid en mediation**

De huidige Algemene Verkoopvoorwaarden zijn onderworpen aan het Franse recht en elk geschil met betrekking tot de toepassing ervan valt onder de bevoegdheid van de rechtbanken van Toulon, ongeacht het land van herkomst van de Klant. In geval van een klacht kan de Klant, nadat hij zich overeenkomstig de klachtenprocedure tot de Klantenservice van de Camping heeft gewend, binnen een termijn van maximaal één jaar vanaf de datum van de schriftelijke klacht, per aangetekende brief aan de exploitant, de zaak voorleggen aan een consumentenombudsman. De contactgegevens van de mediator met wie de klant contact kan opnemen zijn: Het CMAP (Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris – CCI de Paris) [www.cmap.fr](http://www.cmap.fr)

In toepassing van de bepalingen van artikel 1368 van het Burgerlijk Wetboek wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat de gegevens die in het informatiesysteem van de Firma en/of haar partners zijn opgeslagen bewijskracht hebben. Zo zullen de aldus opgeslagen gegevens op computer of elektronische media, indien deze door de Firma als bewijs worden overgelegd in een geschil of andere procedure, toelaatbaar, geldig en afdwingbaar zijn tussen de partijen.

**Artikel 17. Gedeeltelijke niet-geldigverklaring van de Algemene Verkoopvoorwaarden**

In het hypothetische geval dat één van de clausules van deze Algemene Verkoopvoorwaarden nietig zou zijn ten gevolge van een wijziging in de wetgeving, regelgeving of een gerechtelijke beslissing, zal dit op geen enkele wijze de geldigheid en de naleving van deze Algemene Verkoopvoorwaarden beïnvloeden.