

# conditions générales

## 1. ACCEPTATION DES TERMES DU CONTRAT

Le contrat avec siblu France SAS (ci-après «siblu France») ne sera valablement conclu qu'après acceptation définitive de la réservation effectuée par le client.

L'acceptation de la réservation intervient, soit par l'envoi d'une facture confirmant cette réservation, soit par l'encaissement par siblu France des arhes versées par le client conformément au paragraphe 2.3. ci-après.

Toutefois, siblu France se réserve le droit de refuser toute demande de réservation qui ne serait pas conforme aux offres proposées dans la brochure ou sur le site internet siblu.

Une fois la réservation acceptée, le client reconnaît avoir pris intégralement connaissance des «conditions générales de réservation» figurant dans la brochure et sur le site www.siblu.fr, et en avoir accepté les termes.

Le client reconnaît également avoir pris connaissance des éléments d'information figurant dans la brochure française de réservation.

## 2. MODALITES DE RESERVATION

### 2.1. Modalités de réservation

La demande de réservation d'une location d'hébergement ou de la location d'un emplacement simple doit être effectuée par une personne majeure et disposant de la capacité juridique.

Cette demande de réservation peut s'effectuer par :

- l'envoi du formulaire de réservation dûment complété et signé ;

- la réservation prise par nos équipes de réservation ;

- le biais du formulaire de réservation en ligne www.siblu.fr.

### 2.2. Informations obligatoires

Aucune demande de réservation ne sera acceptée si elle ne comporte pas les informations suivantes :

- nom et prénom de toutes les personnes hébergées et leur âge respectif.

Le nombre de personnes occupant un mobil-home ne peut excéder la capacité maximum autorisée (variable selon les hébergements et éventuellement selon les règlements intérieurs des parcs).

Les personnes morales qui souhaitent formuler une demande de réservation de location d'hébergement ou d'emplacement doivent communiquer à siblu France les mêmes informations que ci-dessus (nom, prénom et âge des personnes hébergées).

En toute hypothèse, siblu France ne pourra accepter les demandes de réservations effectuées par des personnes mineures, ni les réservations n'incluant pas au moins la présence d'un adulte exerçant l'autorité parentale sur les personnes mineures prévues dans l'hébergement.

### 2.3. Réservation intervenant plus de 42 jours avant le début du séjour

Tout envoi d'un formulaire de réservation doit être accompagné d'un versement, à titre d'arhes, d'un montant de 20% du montant des prestations réservées.

Le solde doit être payé au plus tard 42 jours avant le début du séjour. Attention, les séjours de 100€ ou moins doivent être payés en intégralité au moment de la réservation. Ces arhes ne sont encaissées par siblu France qu'en cas d'acceptation de la demande de réservation.

A défaut d'acceptation, les arhes seront intégralement retournées au client dans les meilleures conditions.

### 2.4. Réservation intervenant moins de 42 jours avant le début du séjour.

Toute demande de réservation d'un hébergement intervenant moins de 42 jours avant le début du séjour entraîne l'exigibilité immédiate de l'intégralité du prix de la réservation.

### 2.5. Revente - échange

Une réservation n'est susceptible, ni d'échange, ni de vente à un tiers sous quelque forme que ce soit. La connaissance par siblu France d'une pratique de cette nature est susceptible d'exposer son auteur, ainsi que tout participant à sa réalisation, à toutes les poursuites légales appropriées.

### 2.6. Demandes particulières

Lors de la réservation, des demandes particulières peuvent être formulées par le client (proximité d'hébergement par exemple, etc...). Toutefois, même si siblu France s'engage à apporter une attention particulière à ces demandes, nous ne pouvons garantir de les satisfaire.

## 3. INFORMATIONS ET TARIFS

Une information actualisée des tarifs est disponible sur notre site internet : www.siblu.fr ou par simple appel au 05 56 07 90 10.

Siblu France ne saurait être tenu pour responsable d'informations non confirmées par écrit lors de l'envoi de votre facture définitive.

Les mobil-homes proposés à la location sont récents et datent au plus de 2002. Leurs dispositions peuvent varier d'un modèle à l'autre et d'un parc à l'autre. Certains modèles peuvent être requalifiés.

### 3.1. Publication des tarifs

Le prix minimum par nuit après application des remises, rabais ou ristournes ne peut être inférieur à 20€ sauf dans le cadre de l'offre 50% en septembre/octobre sur votre deuxième séjour (ou plus).

### 3.2. Composition du tarif

3.2.1. Le tarif arrêté lors de la réservation comprend :

- la location de l'hébergement ou de l'emplacement ;

- les consommations d'eau, de gaz et d'électricité ;

- l'accès aux complexes aquatiques, aux animations et activités sportives non optionnelles ;

- le Fun Pass pour toutes les personnes séjournant conformément à la réservation effectuée ;

- l'inscription au club enfant s'il y a lieu ;

- les éventuelles options lors de la réservation.

3.2.2. Le tarif arrêté lors de la réservation ne comprend pas :

Les prestations ou services autres que ceux décrits au paragraphe 3.2.1. ci-dessus / les frais de dossier / les suppléments liés à des activités optionnelles / le ménage en cours et fin de séjours / les repas et boissons.

## 4. MODALITES DE PAIEMENT

### 4.1. Location d'un hébergement

Dès l'acceptation de la demande de réservation, siblu France adresse au client une facture définitive. Le solde doit être payé 42 jours avant le début du séjour.

Tout règlement doit être effectué en euro. Les factures sont imprimées en français uniquement ;

### 4.2. Location d'un emplacement camping

Dès l'acceptation de la demande de réservation, siblu France adresse au client une facture définitive. Le versement du solde, correspondant au prix contractuellement fixé pour la location de l'emplacement diminué des arhes versées, est payable au plus tard le jour d'arrivée.

### 4.3. Défaut de paiement

A défaut de paiement intégral du solde restant dans les conditions fixées ci-dessus (paragraphe 4.1 et 4.2), siblu France se réserve le droit de considérer que la réservation a été annulée du fait du client, entraînant ainsi l'application des règles définies au paragraphe 7 ci-dessous ("Annulation du fait du client").

## 5. ASSURANCE ANNULATION - INTERRUPTION DE SEJOUR

Siblu vous propose une assurance auprès du cabinet Tolède et de Mondial Assistance, qui doit être souscrite au moment de la réservation.

Elle vous est proposée au prix de 20€ par séjour (9€ pour un week-end 3 nuits). Cette assurance annulation comprend le remboursement des frais de séjour déjà versés (hors frais de réservation et assurance annulation). Voir page 86 pour détail des garanties.

Attention : Afin que l'assurance puisse fonctionner, vous devez obligatoirement, dès connaissance du sinistre, aviser l'assureur dans les 48h et fournir tous les documents demandés par l'assureur relatifs au sinistre. Dans le cas d'un départ anticipé, vous devez prévenir le responsable du parc.

## 6. MODIFICATION DE LA RESERVATION

Toute demande de modification doit donner lieu à une confirmation écrite de la part du client par lettre recommandée avec avis de réception adressée à : siblu France, Service Réservations, 10 avenue Léonard de Vinci, 33600 Pessac – France

Siblu France s'efforce d'accepter autant que possible les demandes de modification de date, type d'hébergement ou emplacement dans la limite de ses disponibilités à la date de la demande de la modification. Les modifications ne seront réputées acceptées par siblu France qu'après l'envoi au client d'une confirmation écrite de cette modification.

- Modifications intervenant plus de 15 jours avant la date prévue d'arrivée ne remplissant pas les conditions de la « Garantie Liberté », ou modifications intervenant moins de 15 jours avant la date prévue d'arrivée : un supplément de 25 € sera appliqué à titre de frais de dossier.

- Conditions de la Garantie Liberté : Modifications sans frais de la réservation valable 1 seule fois uniquement si le nombre de nuits est inchangé et si celle-ci intervient au plus tard 15 jours avant la date de départ - valable uniquement sur l'année 2010. Soumis à disponibilités.

## 7. ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

Tout séjour commencé est intégralement dû. Ainsi, un départ prématuré des résidents pendant la période de location ne peut donner lieu à aucun remboursement quelle que soit la raison invoquée. Toute demande d'annulation de réservation doit faire l'objet d'une notification écrite par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'adresse suivante : siblu France, Service Réservations, 10 avenue Léonard de Vinci, 33600 Pessac - France, et être reçue au plus tard le jour avant la date prévue du début de séjour. Le cachet de la Poste fera foi afin de déterminer à quelle date la demande d'annulation est effective.

Hors le cas visé expressément ci-dessus (annulation en cours de période de location), les remboursements faisant suite à une annulation de réservation de location d'hébergement ou de location d'emplacement s'effectuent selon les conditions suivantes.

### 7.1. Annulation de réservation d'un hébergement

Si une assurance annulation a été souscrite, voir §5. Si aucune assurance annulation n'a été souscrite :

- Annulation intervenant avant le 42e jour précédant le début du séjour : les arhes versées restent seules acquises à siblu France ;

- Annulation intervenant entre le 41e et le 7e jour précédant le début du séjour : siblu France conserve une somme équivalente à 50% du prix total de la réservation ;

- Annulation intervenant dans les 7 jours précédents le départ : siblu France conserve une somme équivalente à 100% du prix total de la réservation.

### 7.2. Annulation de réservation d'un emplacement camping

Si une assurance annulation a été souscrite, voir §5. Si aucune assurance annulation n'a été souscrite : les arhes versées restent acquises à siblu.

## 8. ANNULATION DU FAIT DE siblu France

Si siblu France se voyait dans l'obligation d'annuler une réservation, siblu France s'engage à offrir au client, selon les disponibilités, le choix entre un autre séjour de niveau équivalent ou une indemnisation déterminée selon les conditions suivantes :

### 8.1. Annulation de réservation de la location d'un hébergement

- Annulation intervenant avant le 42e jour qui précède la date d'arrivée : siblu France restitue les arhes versées lors de la réservation ainsi qu'un dédit correspondant au montant de ces arhes.

- Annulation intervenant entre le 41e jour (après le versement du solde du client) et le jour d'arrivée : siblu France restitue tous les versements déjà effectués ainsi qu'une indemnité égale à la pénalité que le client aurait supporté si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par le client, d'un séjour de substitution proposé par siblu France.

8.2. Annulation de la réservation d'un emplacement camping : siblu restitue les arhes versées ainsi qu'un dédit correspondant au montant de ces arhes.

## 9. FORCE MAJEURE

Si un événement de force majeure entraînerait la fermeture d'un de ses villages, siblu France ne pourra en aucun cas voir sa responsabilité engagée à quelque titre que ce soit.

## 10. ARRIVEES – DEPARTS – DUREE DES SEJOURS

### 10.1. Durée des séjours

Les réservations d'hébergement ou de location d'emplacement simple doivent porter sur une durée minimale de 4 (quatre) nuitées en haute saison et 3 (trois) nuitées en basse saison (hors offres spéciales ou promotionnelles). En aucun cas nous ne vendons à la nuitée.

### 10.2. Horaires d'arrivée et de départ

Les hébergements sont disponibles à partir de 16 heures le jour de votre arrivée et doivent être impérativement libérés avant 10 heures au plus tard le jour de votre départ.

Les emplacements sont disponibles à partir de 12 heures le jour d'arrivée, et doivent être impérativement libérés avant 12 heures le jour de votre départ.

### 10.3. Horaires d'arrivée et de départ - tolérances

Siblu France accepte les arrivées prévues au paragraphe 10.2 jusqu'au lendemain de la date d'arrivée prévue dans le formulaire de réservation à 10 heures. Passée cette heure, la réservation sera considérée comme annulée du fait du client et ne pourra en conséquence donner lieu à aucun remboursement (cf. paragraphe 7)

### 10.4. Horaires d'ouverture des villages

La plupart des parcs ne sont pas accessibles en voiture après 22 heures.

En conséquence, l'heure limite d'arrivée sur un parc est fixée à 22 heures.

## 11. GARANTIE DOMMAGE

A la fin de leur séjour, les résidents sont tenus de laisser leur hébergement ou leur emplacement dans un bon état général. siblu France propose une option "Garantie Dommage" destinée à couvrir les risques de détérioration accidentelle qui pourrait être provoquée à l'occasion de votre séjour. Le montant de la garantie dommage est fixé forfaitairement à 20 € par hébergement.

## 12. DEPOT DE GARANTIE

### 12.1. Si la garantie dommage a été souscrite

Un dépôt de garantie de 80€ sera demandé visant à couvrir les éventuels frais de ménage et objets manquants à l'inventaire.

### 12.2. Si la garantie dommage n'a pas été souscrite :

Un dépôt de garantie de 280€ sera demandé à votre arrivée ou au moment de la remise des clés.

Le dépôt de garantie sera restitué en fin de séjour après vérification de l'état correct de l'hébergement.

## 13. RESPONSABILITE DU LOCATAIRE CONTRACTUEL LORS DE DOMMAGES OU DE NUISANCES CAUSES LORS DE L'OCCUPATION

Le locataire et occupants s'engagent à respecter le règlement intérieur du parc où il séjourne, dont il reconnaît avoir pris connaissance, et à le faire respecter par les personnes qui l'accompagnent ou lui rendent visite. Il s'engage également à laisser son hébergement ou son emplacement dans un

bon état lorsqu'il le quitte à la fin de son séjour.

Siblu se réserve le droit de mettre un terme immédiat au séjour d'un vacancier locataire qui causerait des nuisances aux autres résidents, porterait atteinte à l'intégralité des installations communes, ou occuperait abusivement son hébergement (nombre d'occupants supérieur à la capacité autorisée), ceci sans versement d'aucune indemnité.

## 14. RESPONSABILITE DE siblu France

Pendant son séjour, il appartient au vacancier de s'assurer : le village décline toute responsabilité en cas de vol, incendie, intempérie, et en cas d'incidents relevant de la responsabilité civile du vacancier. En aucun cas, siblu France n'assume d'obligation de garde des effets et objets personnels dans l'enceinte de ses parcs, et sa responsabilité ne saurait être engagée, au-delà de sa responsabilité légale, en cas de :

- Vol, perte, dommage ou dégradation d'effets personnels de quelque nature qu'il soit, pendant ou suite à un séjour.

- Panne ou mise hors service des équipements techniques ;

- Panne ou fermeture de certaines installations des parcs lorsque ceux-ci sont indépendantes de la volonté de siblu France et liées à des cas de force majeure ;

- Mesures ponctuelles, prises par la direction du parc de limitation d'accès à certaines installations, y compris vestiaires et piscine, lorsqu'elles sont rendues nécessaires par le respect des normes de sécurité ou des travaux d'entretien périodique ;

- Dommages causés ou subis par les véhicules des résidents stationnant et circulant dans l'enceinte des parcs, même dans l'hypothèse où ceux-ci ont été expressément autorisés à pénétrer dans les parcs.

- Modification du programme d'animation ou des activités proposées, fermeture temporaire des installations pour des raisons indépendantes de la volonté de siblu France.

- Siblu France ne peut être tenu responsable de prestations proposées et exercées par des salariés siblu à titre personnel : leçons de natation, service de babysitting, ...

## 15. BASSE SAISON

En basse saison et pour des raisons liées à la fréquentation, siblu France se réserve le droit de modifier, voire supprimer certaines installations, aménagements, prestations ou animations prévus.

Pour toute réservation en basse saison, siblu France conseille de se renseigner sur ce point auprès de ses conseillers lors de la réservation.

## 16. RECLAMATIONS

16.1. En cas de problème ou d'anomalie lors du déroulement de votre séjour, nous vous invitons à vous adresser, sans délai, aux responsables de nos parcs qui mettront tout en oeuvre afin de satisfaire au mieux vos attentes.

Dans chacun de ses parcs, siblu France met également à disposition un document intitulé "Compte rendu du client" qui permet de communiquer les éventuelles raisons de votre déception. siblu France vous invite à remplir ce document et à le remettre à la réception du parc, pour que nous puissions prendre en compte vos remarques et améliorer nos services ou prestations pour la saison suivante, si nous pouvons le faire.

16.2. Service Relations Clients : si malgré nos efforts sur place vous êtes déçu après votre séjour et souhaitez formuler une réclamation, nous vous invitons à nous adresser un courrier dans les meilleurs délais à : siblu France, Service Relations Clients, 10 av. Léonard de Vinci, 33600 Pessac - France. Nous vous remercions de bien vouloir spécifier dans votre courrier, le nom de la personne ayant réservé la location d'hébergement ou d'emplacement, le numéro de la réservation, les lieux et dates du séjour ainsi que le type de mobil-home ou le numéro de l'emplacement de façon à faciliter un traitement rapide de votre dossier. De même, nous vous remercions de joindre à votre courrier tous justificatifs nous permettant de limiter le délai de traitement de votre réclamation : attestation émise par le site ou documents personnels (attestation de non-consommation de prestations, bulletin d'hospitalisation, factures...). A défaut de réclamation portée à la connaissance de notre Service Relations Clients 28 jours après la date de fin du séjour du client, sauf circonstances exceptionnelles, le séjour sera considéré comme s'étant déroulé dans des conditions satisfaisantes.

## 17. INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Les informations que vous nous communiquez à l'occasion de votre commande ne seront transmises à aucun tiers. Ces informations seront considérées par siblu France comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par les services internes de siblu France, pour le traitement de votre commande et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservés aux clients de siblu en fonction de vos centres d'intérêts.

Conformément à la loi informatique et des libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition aux données personnelles vous concernant. Pour cela il suffit de nous en faire la demande par courrier à l'adresse suivante en nous indiquant vos nom, prénom et adresse : siblu France – 10 av Léonard de Vinci – 33600 Pessac.

## 18. MOBIL-HOMES ADAPTES

La plupart des villages siblu proposent des mobil-homes adaptés pour les personnes en fauteuil roulant, mais certaines personnes auront tout de même besoin de l'assistance d'une personne sans handicap dans le logement. Il est important que vous nous contactiez avant de réserver.

## Règlements intérieurs des parcs

Les parcs disposent d'un règlement intérieur affiché et disponible à l'accueil ou auprès de l'équipe présente sur le site. Nous vous remercions d'en prendre connaissance, de le respecter et de le faire respecter par les personnes qui vous accompagnent.

Si malgré les informations contenues dans notre brochure ou sur le site internet siblu.fr, vous souhaitez obtenir d'autres renseignements concernant les règles de vie à l'intérieur de nos parcs, n'hésitez pas à interroger nos conseillers lors de votre réservation ou à la suite de votre réservation.

Nous nous permettons toutefois d'attirer dès à présent votre attention sur les quelques points suivants.

- Eau : En général, l'eau des hébergements est potable, à l'exception de quelques parcs en Espagne.
- Voitures : En principe, une seule voiture est autorisée par location d'hébergement ou d'emplacement. Cependant, il se peut que sur certains parcs, un autre véhicule soit accepté moyennant le paiement d'un supplément à acquitter sur place.
- Climatiseur : En général la climatisation (en option sur certains mobil-homes) vous permettra de diminuer la température de 8°C maximum.
- Barbecues : Tous nos hébergements sont équipés d'un barbecue à charbon, à gaz ou électrique lorsque le règlement du camping le permet. Toutefois, les propriétaires de camping ou les autorités locales peuvent parfois interdire l'utilisation de barbecues durant une période déterminée pour des raisons de sécurité. Dans cette hypothèse, les barbecues seront alors retirés sans avertissement préalable ni compensation.
- Piscines : Le port de shorts et/ou t-shirts peut être interdit dans les piscines de certains de nos parcs de même que l'introduction de bouées ou de jeux aquatiques. De même, le port de bonnet de bains peut être exigé.
- Animaux domestiques : les locataires d'hébergement ne peuvent malheureusement pas être accompagnés de leurs animaux domestiques. Cependant, sur les parcs sélectionnés, les animaux d'autres vacanciers peuvent être présents et sur les parcs siblu, les propriétaires de mobil-homes peuvent être accompagnés de leurs animaux. Les chiens sont admis sous certaines conditions dans le cas de réservation d'un emplacement camping : conditions disponibles sur www.siblu.fr ou sur demande : 05 56 07 90 10.