

# 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 arrhes 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, sur le site internet, ainsi qu'au dos de la facture, 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 (ci-après location d'hébergement) ou de la location d'un emplacement simple (ci-après location d'emplacement) 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](http://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 des personnes hébergées qui seront admises séjourner sur le parc durant la période de séjour ; leur âge respectif.

Seules les personnes dont les noms et prénoms sont mentionnés sur le formulaire de réservation pourront être hébergés.

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 souhaiteraient 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 réservation 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 présentes dans l'hébergement.

### 2.3. Versement d'arrhes lors de la réservation

Tout envoi d'un formulaire de réservation doit être accompagné d'un versement, titre d'arrhes, d'un montant de :

- 80 € par hébergement si la réservation porte sur la location d'un hébergement ;

Ces arrhes ne sont encaissées par siblu France qu'en cas d'acceptation de la demande de réservation.

A défaut d'acceptation, les arrhes seront intégralement retournés au client dans les meilleures conditions.

Tout hébergement 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, compter de la réservation.

### 2.5. Revente - change

Une réservation n'est susceptible, ni de change, ni de revente 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, toutes les poursuites légales appropriées.

### 2.6. Demandes particulières

Lors de la réservation, des demandes particulières peuvent être formulées par le client (emplacement spécifique, proximité d'hébergement ou d'emplacement, etc.). Toutefois, même si siblu France s'engage à apporter une attention particulière à ces demandes, nous ne pouvons garantir qu'elles seront respectées.

## 3. INFORMATIONS ET TARIFS

3.1. Informations communiquées par siblu France. Une information actualisée et de façon permanente est disponible sur notre site internet : [www.siblu.fr](http://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.

3.2. Les mobil-homes proposés à la location sont récents et datent au plus de 2000. Leurs dispositions peuvent varier d'un modèle à l'autre et d'un parc à l'autre. Certains modèles peuvent être requalifiés.

### 3.3. 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 jour (ou plus).

### 3.4. Composition du tarif

3.4.1. Le tarif arrêté lors de la réservation comprend

- la location de l'hébergement (équipement du mobilier, de la vaisselle, des couvertures ou des couettes) ;
- les consommations d'eau, de gaz et d'électricité ;
- les taxes inhérentes au séjour du client ;
- la taxe de séjour ;
- l'accès aux complexes aquatiques, aux animations et activités sportives non optionnelles ;
- les Fun Pass pour toutes les personnes séjournant conformément à la réservation effectuée ;
- l'inscription au club enfant s'il y a lieu ;
- les éventuelles assurances souscrites lors de la réservation (Assurance annulation - Risque dommages) ;
- les éventuelles options souscrites lors de la réservation.

3.4.2. Le tarif arrêté lors de la réservation ne comprend pas

- les prestations ou services autres que ceux décrits au paragraphe

3.4.1 ci-dessus ;

- les repas, boissons ;
- le ménage quotidien ;
- les suppléments liés à la pratique d'activités optionnelles autres que celles visées sur le formulaire de réservation - les dépenses strictement personnelles.

## 4. MODALITES DE PAIEMENT

### 4.1. Réservation d'une location d'hébergement

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 d'un hébergement diminué des arrhes versées, est payable 42 jours avant la date du début du séjour.

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

### 4.2. Réservation de la location d'un emplacement simple

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 arrhes 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 est annulée et du fait du client, entraînant ainsi l'application des règles définies au paragraphe 7 ci-dessous (Annulation du fait du client).

## 5. ASSURANCE ANNULATION

Une assurance annulation, qui ne peut être souscrite que lors de la demande initiale de réservation, est proposée au tarif unique de 35 € par réservation. Cette assurance permet de bénéficier de conditions de remboursement prioritaires en cas d'annulation causée pour l'une des raisons limitativement énoncées ci-après :

- maladie grave ou accident nécessitant une hospitalisation ;
- décès de l'une des personnes mentionnées sur le formulaire de réservation ou de l'un des membres de sa famille ;
- licenciement intervenu moins de 42 jours avant le début du séjour ;
- convocation devant une instance juridictionnelle fixée par les autorités judiciaires pendant la période de location réservée.

Dans l'hypothèse où le client de siblu France souhaiterait mettre en jeu l'assurance annulation, il devra :

- procéder à une demande d'annulation de son séjour conformément au paragraphe 7 ci-dessous (envoi d'une demande d'annulation par lettre recommandée et avec demande d'avis de réception adressée à siblu France, Service Réservations, 10 avenue Léonard de Vinci, 33600 Pessac-France) ;
- joindre impérativement cette demande tout document justifiant valablement de la raison invoquée et pour la mise en jeu de l'assurance annulation.

## 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 42 jours avant la date prévue d'arrivée. Les réservations acceptées par siblu France ne peuvent donner lieu à modification, qu'au plus tard 42 jours avant la date de début du séjour.

Toute modification validée par siblu France donne lieu à l'application, titre de frais de dossier, d'un supplément de 25 €.

- Modifications souhaitées moins de 42 jours avant la date prévue d'arrivée. Les demandes de modifications intervenant entre le 41<sup>e</sup> jour et la date prévue d'arrivée sont considérées comme des annulations de séjour. En conséquence, il convient en ce cas de se reporter au paragraphe 7 ("Annulation du fait du client").

## 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 terminer quelle date la demande d'annulation est effective.

Nors 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

7.1.1. Une assurance annulation a été valablement souscrite et valablement exercée (cf. paragraphe 3.4) siblu France s'engage à rembourser intégralement le prix fixé contractuellement hors frais d'assurance ; la prime d'assurance versée lors de la souscription restant acquise à siblu France ;

7.1.2. Aucune assurance annulation n'a été souscrite ou valablement exercée (cf. paragraphe 3.4)

- Annulation intervenant avant le 42<sup>e</sup> jour précédant le début du séjour : les arrhes versées restent seules acquises à siblu France ;

- Annulation intervenant entre le 41<sup>e</sup> et le 14<sup>e</sup> jour précédant le début du séjour : siblu France conserve une somme équivalente à 45% du prix total de la réservation ;

- Annulation intervenant entre le 13<sup>e</sup> et le veille de la date d'arrivée et fixée : siblu France conserve une somme équivalente à 60% du prix total de la réservation ;

- Annulation intervenant le jour même prévu pour le début du séjour : siblu France conserve une somme équivalente à 100% du prix total de la réservation.

7.2. Annulation de réservation d'une location d'emplacement simple

7.2.1. Une assurance annulation a été valablement souscrite et valablement exercée (cf. paragraphe 3.4) siblu France s'engage à rembourser intégralement le prix fixé contractuellement hors frais d'assurance ; la prime d'assurance versée lors de la souscription restant acquise à siblu France ;

7.2.2. Aucune assurance annulation n'a été souscrite ou valablement exercée (cf. paragraphe 3.4)

- Annulation intervenant avant le 42<sup>e</sup> jour précédant le début du séjour : les arrhes versées sont restituées par siblu France sous déduction d'une somme de 25 € titre de frais de dossier ;
- Annulation intervenant entre le 41<sup>e</sup> et le jour prévu d'arrivée : les arrhes versées restent seules acquises à siblu France.

## 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 terminée selon les conditions suivantes :

8.1. Annulation de réservation de la location d'un hébergement - Annulation intervenant avant le 41<sup>e</sup> jour qui précède de la date d'arrivée : siblu France restitue les arrhes versées lors de la réservation ainsi qu'un dédit correspondant au montant de ces arrhes.

- Annulation intervenant entre le 41e jour (après le versement du solde du client) et le jour d'arrivée : siblu France restitue tous les versements de j effectués ainsi qu'une indemnité égale à la p nalité que le client aurait supporté si l'annulation avait intervenu de son fait 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 s jour de substitution proposé par siblu France.

8.2. Annulation de r servation de la location d'un emplacement siblu France restitué les arrhes versées lors de la r servation ainsi qu'un d dit correspondant au montant de ces arrhes.

#### 9. FORCE MAJEURE

Dans l'hypothèse de la survenance d'un v nement de force majeure entraînant la fermeture temporaire ou d'initive de tout ou partie de l'un de ses parcs, siblu France ne pourra en aucun cas voir sa responsabilité engagée et quelque titre que ce soit. Ainsi, titre d'exemple, siblu France ne pourrait être considéré comme responsable de la fermeture de certaines installations d'un parc lorsque cette mesure est rendue nécessaire pour le maintien de la s curité des clients et usagers du parc. Sont notamment considérés comme cas de force majeure, les catastrophes ou perturbations climatiques, les v nements qualifiés de catastrophe naturelle, les d cisions ou injonctions r sultant des pouvoirs publics ou de l'Etat, etc.

#### 10. ARRIVEES DEPARTS DUREE DES SEJOURS

10.1. Duré e des s jours

Les r servations d'h bergement ou de location d'emplacement simple doivent porter sur une duré e 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 la nuitée.

10.2. Horaires d'arrivée et de d part

- Location d'h bergement

Les h bergements sont disponibles partir de 16 heures le jour de votre arrivée et doivent être impérativement libérés avant 10 heures au plus tard le jour de votre d part.

- Location d'emplacement simple

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

10.3. Horaires d'arrivée et de d part - tot rances

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

10.4. Horaires d'ouverture des parcs

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. ASSURANCE DOMMAGE

À la fin de leur s jour, les r sidents sont tenus de laisser leur h bergement ou leur emplacement dans un bon état général. siblu France propose une option Assurance Dommage destinée à couvrir les risques de d l rioration accidentelle qui pourrait être provoquée à l'occasion de votre s jour. Le montant de l'assurance dommage est fixé forfaitairement à 20 par r servation.

#### 12. DEPOT DE GARANTIE

Un d p t de garantie de 280 par h bergement sera exigé lors de votre arrivée au moment de la remise des clés hors souscription de l'option Assurance Dommage, voir paragraphe 11). Si vous avez souscrit l'option assurance dommage, le montant du d p t de garantie sera ramené à 80 destiné à couvrir les éventuels frais de nettoyage et objets manquants de l'inventaire. Ce d p t de garantie vous sera restitué en fin de s jour après v rification de l'état de l'h bergement, r glement des prestations annexes éventuellement consommées sur place et non payées et d duction faite des indemnités retenues pour :

- les éventuels dégâts occasionnés lors de votre location ;

- l'état de propreté de votre h bergement ;

- les objets manquants.

Ce d p t de garantie est indépendant des éventuels autres d p ts qui pourront vous être demandés lors de la participation à des activités optionnelles et non incluses dans la location de l'h bergement.

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

Le locataire contractuel de l'h bergement ou de l'emplacement, c'est-à-dire la personne au nom de laquelle le formulaire de r servation a été rempli, s'engage à utiliser et faire utiliser par les personnes qui l'accompagnent, les équipements et installations des parcs conformément à leur destination et usage normaux. Il s'engage notamment à laisser son h bergement ou son emplacement dans un bon état lorsqu'il le quitte à la fin du s jour. Toute d gradation des locaux, perte ou destruction des éléments mobiliers qui garnissent les mobil-homes ou les bâtiments publics du parc engage de

plein droit la responsabilité de leur auteur. Le client contractuellement locataire d'un h bergement ou d'un emplacement est considéré comme personnellement responsable de tous les dommages, pertes, d gradations, troubles ou nuisances causés par les personnes qui s journent avec lui ou qui lui rendent visite. Le locataire contractuel de l'h bergement ou de l'emplacement s'engage également à respecter et à faire respecter le r glement intérieur de chacun des parcs, dont il reconnaît avoir pris connaissance, par les personnes qui l'accompagnent ou lui rendent visite. Lorsqu'un résident trouble ou cause des nuisances aux autres résidents ou attente à l'intégrité des installations communes, siblu France se réserve le droit de mettre un terme immédiat à son séjour sans versement d'aucune indemnité et sans préjudice des demandes en réparation que siblu France et les tiers pourraient faire valoir à son encontre. Il en irait de même si siblu France devait constater une occupation abusive des hébergements (nombre d'occupants supérieur à la capacité autorisée du mobil-home).

#### 14. RESPONSABILITE DE siblu France

En aucun cas siblu France n'assume d'obligation de garde des effets et objets personnels dans l'enceinte de ses parcs. La responsabilité de siblu France, au-delà de sa responsabilité égale, ne saurait être engagée en cas de :

- Vol, perte, dommage ou d gradation d'effets personnels de quelque nature qu'il soit, pendant ou suite à un s jour ;

- Panne ou mise hors service des équipements techniques,

- Panne ou fermeture de certaines installations des parcs lorsque celles-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 s curité ou des travaux d'entretien préventifs ;

- Dommages causés ou subis par les v hicules des r sidents stationnant et circulant dans l'enceinte des parcs, même dans l'hypothèse où ceux-ci ont été expressément autorisés à p ntrer 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.

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

#### 16. RECLAMATIONS

16.1. En cas de problème ou d'anomalie lors du déroulement de votre s jour, nous vous invitons à vous adresser, sans délai, aux responsables de nos parcs qui mettront tout en œuvre afin de satisfaire aux 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(e) après votre s jour 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. L. onard 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'h bergement ou d'emplacement, le numéro de la r servation, les lieux et dates du s jour 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 votre courrier tous justificatifs nous permettant de limiter le délai de traitement de votre réclamation : attestation mise par le site ou documents personnels (attestation de non-consommation de prestations, bulletin d'hospitalisation, factures...). À défaut de réclamation par écrit, la connaissance de notre Service Relations Clients 28 jours après la date de fin du s jour du client, sauf circonstances exceptionnelles, le s jour sera considéré comme satisfaisant dans des conditions satisfaisantes.

R glements intérieurs des parcs

Les parcs disposent d'un r glement 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 règlements de vie intérieurs de nos parcs, n'hésitez pas à interroger nos conseillers lors de votre r servation ou à la suite de votre r servation.

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

- Eau : En général, l'eau des h bergements est potable, à l'exception de quelques parcs en Espagne.

- Voitures : En principe, une seule voiture est autorisée par location d'h bergement 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.

- Climatisation : En général, la climatisation (en option sur certains mobil-homes) vous permettra de diminuer la température de 8 C maximum.

- Barbecues : Tous nos h bergements sont équipés d'un barbecue (charbon, gaz ou électrique lorsque le r glement du camping le permet). Toutefois, les propriétaires de camping ou les autorités locales peuvent parfois interdire l'utilisation de barbecues durant une période de terminaison pour des raisons de s curité. 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.

- Troubles et nuisances : Nous invitons les r sidents de nos parcs à limiter au maximum leurs nuisances sonores, notamment en ce qui concerne le respect du calme nocturne. Lorsqu'un r sident trouble ou cause des nuisances aux autres r sidents ou attente à l'intégrité des installations communes, siblu France se réserve le droit de mettre un terme immédiat à son s jour sans indemnité ni compensation (article 13 des conditions générales de r servation).

- Animaux domestiques : Les locataires d'h bergement ou d'emplacement ne peuvent malheureusement pas être accompagnés d'animaux domestiques. Cependant, sur les parcs sélectionnés par siblu France, les animaux d'autres vacanciers peuvent être présents et, sur les 8 siblu parcs, les propriétaires de mobil-homes peuvent être accompagnés par leurs animaux.

#### NOS PRIX COMPRENNENT

La location de l'h bergement entièrement équipé : mobilier, vaisselle, couverture ou couette du jour d'arrivée à 16 h au jour de d part 10h (de 12 h 12 h pour les emplacements camping).

Arrivée et d part le jour de votre choix.

Les consommations d'eau, de gaz et d'électricité, toutes les taxes y compris la taxe de s jour.

Pas de frais de dossier.

L'accès gratuit aux complexes aquatiques et aux infrastructures sportives.

Les animations proposées par siblu, s'il y a lieu.

Les clubs enfants.

Le tout aux conditions du descriptif de chaque parc et de nos conditions générales de vente.