



## Conditions générales pour l'Efteling Hotel, Loonsche Land et Bosrijk

### 1. Applicabilité

- 1.1 Les chambres d'hôtel de l'Efteling Hotel, Efteling Loonsche Land et Efteling Bosrijk (ci-après dénommés « Les Hôtels ») appliquent les Conditions Uniformes pour l'Hôtellerie et la Restauration (UVH) comme conditions générales. De plus, les conditions supplémentaires suivantes s'appliquent. En cas de conflit entre ces conditions supplémentaires et les UVH, les conditions supplémentaires prévaudront.
- 1.2 Ces conditions générales s'appliquent toujours, même si le client se réfère à ses propres conditions ou à d'autres conditions. Les conditions du client ne sont pas acceptées par les hébergements et sont rejetées.
- 1.3 Les accords non inclus dans ces conditions générales ne sont valides que s'ils sont confirmés par écrit.
- 1.4 Aucun droit ne peut être tiré des images et des textes inclus dans ces conditions générales.

### 2. Réservations

- 2.1 Les Hôtels n'acceptent que les réservations de personnes âgées de 18 ans ou plus. Les mineurs ne sont pas autorisés à séjourner dans les hébergements sans être accompagnés d'un adulte.
- 2.2 Si vous ne recevez pas de confirmation (écrite) ou de facture dans les 10 jours suivant votre réservation, veuillez contacter immédiatement le service de réservation. Sans confirmation de réservation ou facture, votre réservation est invalide.
- 2.3 Le contrat entre le client et Les Hôtels est conclu dès que le client effectue une réservation et que celle-ci est acceptée par Les Hôtels.
- 2.4 Le contrat concerne la location de chambres et/ou d'autres installations à des fins récréatives, d'une courte durée. Cela s'applique également aux autres services et produits proposés par Les Hôtels.
- 2.5 Le titulaire principal de la réservation est tenu d'enregistrer tous les invités présents dans l'hébergement via Mon Efteling. Les Hôtels se réservent le droit de vérifier les invités sur la base de leur pièce d'identité. Si les invités ne peuvent pas présenter une pièce d'identité valide, Les Hôtels peuvent leur refuser l'accès sans remboursement ni compensation.
- 2.6 Les réservations sont toujours faites avec des dates d'arrivée et de départ fixes. Un départ anticipé ou une arrivée tardive à l'hébergement ne modifie pas le montant total du séjour. Aucun remboursement n'est donc applicable.

- 2.7 En cas d'urgence personnelle avant ou pendant vos vacances, il est important d'avoir une assurance voyage et/ou annulation. Cela relève de votre responsabilité et Efteling ne peut en être tenu responsable.
- 2.8 Pour les annulations, le montant total de la contribution du consommateur SGR sera facturé en plus des frais d'annulation. Les frais d'annulation sont calculés sur l'ensemble de l'arrangement.

### **3. Modifications du contrat**

- 3.1 Si vous souhaitez apporter des modifications après votre réservation, Les Hôtels ne sont pas obligés de les accepter. Cela relève de leur discrétion d'accepter ou non les modifications, et dans quelle mesure.

#### Modifications dans le mois précédant l'arrivée :

Pour chaque modification apportée à une réservation existante, des frais de modification de 35 € sont facturés. Ces frais sont supprimés si vous ajoutez à votre réservation ou modifiez pour une période plus chère. Si vous changez pour une période moins chère, le prix reste le même que celui de la réservation initiale, et des frais de 35 € seront facturés. Aucun frais d'annulation supplémentaire ne s'applique. La réduction du nombre d'invités est possible, mais un minimum de 2 invités payants par hébergement doit être respecté.

#### Modifications dans les 2 semaines précédant l'arrivée :

Pour chaque modification apportée à une réservation existante (sauf ajout d'éléments ou de personnes), des frais de 35 € sont facturés. Si vous sélectionnez une chambre moins chère ou réduisez le nombre de personnes dans les 2 semaines suivant votre séjour, la totalité du montant initial du voyage doit être payée. Si vous souhaitez annuler une ou plusieurs chambres ou modifier la date de réservation après la réservation, les conditions d'annulation s'appliquent.

### **4. Substitution**

- 4.1 Il n'est pas permis de transférer l'hébergement à une personne non mentionnée dans l'accord, sauf si cela a été convenu par écrit avec Les Hôtels.
- 4.2 Si le principal réservataire et Les Hôtels conviennent que le réservataire et/ou un ou plusieurs invités sont remplacés, le principal réservataire reste entièrement responsable, avec le(s) nouvel(s) invité(s), du paiement du montant restant de la location, des frais de modification (voir article 3.1), des éventuels coûts supplémentaires liés au remplacement et des éventuels frais d'annulation.

### **5. Prix**

- 5.1 Après avoir réservé un hébergement, vous n'avez plus droit à des prix spéciaux, offres promotionnelles ou tarifs réduits.
- 5.2 Tous les prix incluent la TVA, sauf indication contraire.

## **6. Paiements**

- 6.1 Si plus de 6 semaines s'écoulent entre la date de réservation et la date d'arrivée, vous devez payer au moins 30 % du montant de la location au moment de la réservation. Le solde restant doit être payé au plus tard 6 semaines avant la date d'arrivée, afin de garantir le paiement total au moins 6 semaines avant l'arrivée.
- 6.2 Si une réservation est effectuée dans les 6 semaines précédant le début de votre séjour, le montant total doit être payé immédiatement au moment de la réservation.
- 6.3 Si, à votre arrivée dans Les Hôtels, un solde reste dû, vous devez le régler avant d'accéder à l'hébergement et aux autres installations. Si, ultérieurement, il est constaté que le montant a été payé mais n'était pas visible sur le compte bancaire des Hôtels au moment de l'arrivée, tout montant trop perçu sera remboursé.
- 6.4 En cas de non-paiement dans les délais, vous êtes immédiatement en défaut après la date d'échéance. Cela donne aux Hôtels le droit d'annuler immédiatement la réservation. Les Hôtels conservent le droit à une indemnisation pour tous les dommages, y compris les coûts liés à votre réservation. Des frais d'annulation par hébergement ou chambre peuvent être facturés dans de tels cas. Les conditions de l'article 13 s'appliquent dans ces cas.

## **7. Arrivée et départ**

- 7.1 La chambre d'hôtel sera disponible à partir de 16h00 le jour d'arrivée convenu, tel qu'indiqué dans la confirmation de réservation. Le jour du départ, l'hébergement doit être libéré avant 10h30, comme indiqué dans la confirmation de réservation.
- 7.2 Vous êtes responsable d'avoir les documents de voyage nécessaires pour votre destination. Les Hôtels ne sont pas responsables des conséquences liées à l'absence de ces documents.
- 7.3 Si votre séjour est plus court que la période convenue, vous n'avez pas droit à un remboursement du prix de location ou d'autres coûts.
- 7.4 Si la chambre d'hôtel est laissée dans un mauvais état, avec une pollution importante et/ou des dommages à la chambre, à son contenu ou à la propriété environnante, Les Hôtels factureront les dommages au client. Cette facture doit être réglée immédiatement. Si un rapport de dommage est nécessaire, le paiement aura lieu ultérieurement.

## **8. Règlement intérieur**

- 8.1 Tous les invités doivent respecter les règles établies par Les Hôtels et le parc. Ces règles sont disponibles sur [www.efteling.com](http://www.efteling.com).
- 8.2 Les barbecues sont strictement interdits dans les locaux des Hôtels et Resorts en raison des risques d'incendie. Le gourmet et la friture sont également strictement interdits à l'intérieur des hébergements.
- 8.3 Les restaurants, cafés et salles de réception du parc qui offrent des services de restauration ou concluent des accords de restauration sont soumis aux Conditions Uniformes pour l'Hôtellerie et la Restauration (UVH). Des exemplaires de ces conditions sont disponibles gratuitement à

la réception et peuvent être consultés via les Conditions Uniformes pour l'Hôtellerie et la Restauration (UVH).

- 8.4 Les services de restauration dans les hébergements peuvent cesser immédiatement de fournir des services ou refuser l'accès si un client enfreint les règles ou se comporte de manière perturbatrice. Les invités doivent quitter l'établissement à la demande et n'ont droit à aucune compensation.
- 8.5 Les Hôtels se réservent le droit de modifier la disposition et les heures d'ouverture des installations. Les invités doivent permettre les travaux d'entretien nécessaires pendant leur séjour sans réclamer de compensation.
- 8.6 Fumer est interdit à l'intérieur et à l'extérieur des Hôtels, sauf dans les zones fumeurs désignées. Si un invité enfreint cette règle, Les Hôtels peuvent facturer une amende de 200 € par chambre sans préavis. Cela n'affecte pas le droit des Hôtels de réclamer une compensation pour d'éventuels dommages supplémentaires.
- 8.7 En cas de violation des règles ou de non-respect des instructions du personnel, les hébergements peuvent refuser l'accès ou expulser le réservataire et les autres utilisateurs des lieux. Aucune compensation ou remboursement ne sera accordé dans de tels cas.

## **9. Animaux**

- 9.1 Les animaux ne sont pas autorisés dans Les Hôtels, à l'exception des chiens d'assistance. Vous devez indiquer lors de la réservation si un chien d'assistance sera présent.
- 9.2 Les animaux, y compris les chiens, ne sont pas autorisés dans les installations hôtelières, les plans d'eau, les installations centrales ou les autres espaces publics des locaux des Hôtels, sauf indication contraire.
- 9.3 Les chiens doivent toujours être tenus en laisse et ne doivent pas déranger les autres invités. Toute instruction du personnel concernant votre animal doit être suivie.
- 9.6 Les animaux ne sont pas autorisés dans le parc Efteling. Si un animal est laissé dans une voiture, tous les frais encourus pour secourir l'animal seront à la charge du propriétaire. Les chiens d'assistance sont les bienvenus dans le parc. Une preuve de nécessité médicale peut être demandée.
- 9.7 Le fait d'amener votre chien d'assistance ne vous donne pas le droit d'accéder plus tôt à la chambre d'hôtel.
- 9.8 Le non-respect des politiques relatives aux animaux peut entraîner un refus d'accès à l'hébergement et une annulation de la réservation, sans droit à un remboursement ou à une compensation.

## **10. Utilisation des aides médicales**

- 10.1 Si vous avez besoin d'aides médicales (par exemple, un lit adapté, des bouteilles d'oxygène, une chaise de douche) pendant votre séjour, vous êtes responsable de leur organisation et de leur coût. Les Hôtels ne sont pas responsables des dommages causés aux aides médicales ni de leur livraison tardive. Les aides médicales peuvent être livrées le jour de l'arrivée à partir de 16h00 et

doivent être récupérées le jour du départ avant 10h30. Veuillez contacter Les Hôtels pour organiser les horaires de livraison et de récupération.

## 11. Réclamations

11.1 Nous nous efforçons de résoudre immédiatement les réclamations ou problèmes. Si vous avez une réclamation, veuillez la signaler à la réception, disponible 24h/24. Si le problème n'est pas résolu, vous pouvez soumettre votre réclamation au Service Clients dans un délai d'un mois après votre départ.

## 12. Conditions Uniformes pour l'Hôtellerie et la Restauration

Les Conditions Uniformes pour l'Hôtellerie et la Restauration (UVH) s'appliquent aux services de restauration fournis par des hôtels, restaurants, cafés et entreprises apparentées aux Pays-Bas. Ces termes sont enregistrés auprès du Tribunal de District et de la Chambre de Commerce de La Haye.

Pour consulter les conditions complètes des [UVH](#), veuillez vous référer à [KHN | Conditions Uniformes pour l'Hôtellerie et la Restauration](#).

Les conditions d'annulation de l'article 9 sont décrites ci-dessous.

### 12.1 Annulation par les clients, général

13.2 Si le client ne se présente pas sans annuler la réservation, il doit toujours payer la totalité de la valeur de la réservation.

13.3 Si le client n'annule pas tous les services convenus, les arrangements proportionnels suivants s'appliquent aux services annulés.

### Annulation d'un service de restauration comprenant l'hébergement

#### 13.4.1 Individus

Si une réservation a été effectuée pour l'hébergement uniquement, avec ou sans petit-déjeuner, pour une ou plusieurs personnes, les pourcentages suivants s'appliquent, sauf accord écrit contraire. Si la réservation a été modifiée entre-temps, la date d'arrivée initialement réservée est prise en compte.

In case of cancellation:

Plus de 1 mois avant la date d'arrivée	0%
Plus de 14 jours avant la date d'arrivée	15%
Plus de 7 jours avant la date d'arrivée	35%
Plus de 3 jours avant la date d'arrivée	60%
Plus de 24 heures avant la date d'arrivée	85%
24 heures ou moins avant la date d'arrivée	100%

#### 13.4.2 Groupes

Si une réservation a été effectuée pour l'hébergement uniquement, avec ou sans petit-déjeuner, pour un groupe (à partir de 10 chambres), les pourcentages suivants s'appliquent, sauf accord écrit contraire:

In case of cancellation:

Plus de 3 mois avant la date d'arrivée	0%
Plus de 2 mois avant la date d'arrivée	15%
Plus de 1 mois avant la date d'arrivée	35%
Plus de 14 jours avant la date d'arrivée	60%
Plus de 7 jours avant la date d'arrivée	85%
7 jours ou moins avant la date d'arrivée	100%

Pour les conditions d'annulation liées à l'annulation d'un service de restauration, tel que le service de nourriture et/ou de boissons, veuillez vous référer aux Conditions Uniformes pour l'Hôtellerie et la Restauration (khn.nl).