

Conditions générales de vente 2021

version à jour du 13/11/2020

La société Siblu France (ci-après dénommée « Siblu France ») cocontractante est une S.A.S au capital de 2 819 200 €, et dont le siège social est situé à 10 avenue Léonard de Vinci, 33600 PESSAC immatriculée au RCS de Bordeaux sous le numéro 321 737 736, ayant pour n° SIRET 321 737 736 000 58 et pour n° de TVA FR 73 321 737 736 et pour coordonnées reservations@siblu.fr – tél 05 56 07 90 17 – fax : 05 56 36 88 92, ces outils de communication étant sans coût spécifique.

Toute demande de réservation de séjour pour l'année 2021 par un client (ci-après le « Client ») auprès de Siblu France implique l'acceptation sans réserve de toutes les dispositions des présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document, sauf accord dérogatoire écrit et préalable de Siblu France. Tout autre document que les présentes conditions (et notamment les catalogues, prospectus, publicité, etc.) n'a qu'une valeur informative et indicative. Si vous êtes en désaccord avec tout ou partie des présentes conditions générales de vente, vous n'êtes pas autorisé à effectuer une demande de réservation de séjour auprès de Siblu France.

L'attention des clients est attirée sur le fait que toute traduction des présentes conditions de vente dans une autre langue que la langue française serait fournie pour leur convenance uniquement. En cas d'incohérence ou de contradiction entre la version française et sa traduction éventuelle, la version française prévaudra.

1. OBJET

Les présentes « conditions générales de vente » ont pour objet de définir les termes et conditions de réservation d'un séjour dans un hébergement situé sur un camping exploité sous la marque « Siblu » (ci-après indifféremment « village Siblu ») par le Client.

2. ACCEPTATION DES TERMES DU CONTRAT

Le contrat avec Siblu France ne sera valablement conclu qu'après acceptation définitive de la réservation effectuée par le Client.

La facture envoyée au moment du règlement de l'acompte tiendra lieu d'acceptation par Siblu France.

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. Le Client reconnaît avoir pris intégralement connaissance des présentes « conditions générales de vente » figurant également sur le site www.siblu.fr, et en avoir accepté les termes et conditions préalablement à toute réservation.

Toute réservation est strictement personnelle au Client. Par conséquent, les droits et obligations qui résultent des présentes ne peuvent en aucun cas être cédés par le Client sous quelque forme ou à quelque titre que ce soit à des tiers.

3. MODALITES DE RESERVATION

3.1 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 :

- Auprès de nos équipes de réservation par téléphone ou sur le village Siblu ;
- Sur le site internet www.siblu.fr.

Pour les réservations faites à distance (internet, téléphone) le Client ne bénéficie d'aucun délai de rétractation (art L. 221-28 12° du code de la consommation).

3.2 Informations obligatoires

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

Comme pour les personnes physiques, les personnes morales qui souhaiteraient formuler une demande de réservation de location d'hébergement ou d'emplacement doivent communiquer à Siblu France les informations suivantes, entre autres : 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 durant la totalité du séjour au moins la présence d'un adulte exerçant l'autorité parentale sur les personnes mineures prévues dans l'hébergement.

3.3 Réservation intervenant plus de six semaines avant le début du séjour

Toute réservation doit être accompagnée d'un versement, à titre d'acompte, égal à 20% du montant des prestations réservées. Le solde doit être payé au plus tard six semaines avant le début du séjour. Attention, les séjours de 100€ (cent euros) ou moins doivent être payés en intégralité au moment de la réservation.

L'acompte du Client n'est encaissé qu'en cas d'acceptation de la demande de réservation par Siblu France. A défaut d'acceptation, l'acompte sera intégralement retourné au Client dans les meilleures conditions.

3.4 Réservation intervenant moins de six semaines avant le début du séjour

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

3.5 Revente – Echange

Une réservation n'est susceptible, ni d'échange, 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, à toutes les poursuites légales appropriées.

3.6 Demandes particulières

Lors de la réservation, des demandes particulières peuvent être formulées par le Client. Toutefois, même si Siblu France s'engage à porter une attention particulière à ces demandes, elle ne peut garantir de les satisfaire.

3.7 Réservation d'un hébergement spécifique

Lors de sa réservation et en fonction des disponibilités, le Client a le choix entre :

- Soit un hébergement standard dont l'emplacement est indéterminé au jour de la réservation suivant l'une des gammes proposées. Les différentes gammes varient notamment en fonction de la superficie de l'hébergement et de sa capacité (pour plus d'informations sur les différentes gammes existantes, le Client peut consulter le lien suivant www.siblu.fr/hebergements).

L'emplacement définitif de l'hébergement du Client lui est attribué et communiqué ultérieurement, au plus tard le jour de son arrivée.

- Soit un hébergement spécifique choisi sur plan en contrepartie du paiement d'un supplément dont le montant est établi suivant le tarif en vigueur.

Pour le cas où l'hébergement spécifique choisi par le Client ne serait plus disponible après qu'il ait effectué sa réservation, les dispositions de l'article 7.2 s'appliquent. En cas de force majeure ou fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, les dispositions de l'article 14 s'appliquent.

3.8 – Informations et tarifs

Une information actualisée des tarifs est disponible sur le site internet www.siblu.fr ou par simple appel au 05 56 07 90 10. Siblu France ne saurait être tenue pour responsable d'informations non confirmées par écrit lors de l'envoi de la facture définitive.

Sauf réservation effectuée dans le cadre des mobil-homes équipés à la carte, les dispositions des mobil homes peuvent varier d'un modèle à l'autre et d'un village Siblu à l'autre. Certains modèles peuvent être recatégorisés.

3.9 - Publication des tarifs

Le prix minimum par nuit, après application des éventuelles remises, rabais ou ristournes, ne peut être inférieur au prix minimum fixé par Siblu France. Siblu France se réserve le droit de refuser

d'accorder ou de cumuler certaines remises ou offres spéciales au Client si le prix total du séjour est inférieur au prix minimum fixé par Siblu France. Les prix des prestations s'entendent TTC et correspondent aux tarifs en vigueur au jour de la réservation par le Client sous réserve de leur acceptation par Siblu France. Les tarifs sont sujets à modification y compris en cours de saison sans préavis. De plus, toute nouvelle taxe ou droit similaire liés à la réservation du séjour, y compris une hausse de taux, sera à la charge du Client et ce, même si Siblu France en est le redevable légale.

3.10 – Composition du Tarif

3.10.1 Le tarif arrêté lors de la réservation comprend exclusivement :

- la location de l'hébergement ou de l'emplacement ;
- les consommations d'eau, de gaz (sauf camping caravanning) et d'électricité ;
- le Fun Pass pour toutes les personnes séjournant conformément à la réservation effectuée ;
- l'accès aux complexes aquatiques, aux animations et activités sportives etc. sans suppléments proposés par le village Siblu choisi ;
- l'inscription aux clubs enfants s'il y a lieu ;
- les éventuelles options lors de la réservation ;
- la Garantie Liberté

3.10.2 – Le tarif arrêté lors de la réservation ne comprend pas notamment :

- les prestations ou services autres que ceux décrits au paragraphe 3.10.1 ci-dessus ;
- les suppléments liés à des activités optionnelles payantes ;
- la Garantie Dommage ;
- le ménage en cours et fin de séjour ;
- le linge de lit et le linge de toilette ;
- les équipements pour bébé ;
- les repas et boissons ;
- les frais de dossier d'un montant de 15 euros ;

Concernant la taxe de séjour, elle est collectée pour le compte de la municipalité et non incluse dans le prix du séjour. Toutefois, en fonction du village Siblu choisi par le Client, il sera possible de la régler lors de la réservation (le Client en est informé lors du règlement). A défaut, elle doit être réglée sur place le jour de l'arrivée.

3.11 Code de réduction

Si le Client bénéficie d'un « code de réduction », il doit être présenté au moment du paiement de la réservation dans l'onglet prévu à cet effet. Toute présentation ultérieure à la réservation est nulle et non-avenue.

4. MODALITES DE PAIEMENT

4.1 Location d'un hébergement

Dès l'acceptation définitive par Siblu France de la demande de réservation du Client, une facture définitive datée de l'acceptation est immédiatement adressée au Client par courrier électronique ou par courrier postal sur demande. Le règlement ne sera encaissé qu'après acceptation de la réservation par Siblu France. 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 de l'acompte versé, 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 3.3, 3.4, 3.5 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 8 ci-dessous ("Annulation du fait du Client").

4.4 Méthodes de paiements acceptés

• Pour les réservations effectuées plus de six semaines avant le séjour du Client, le règlement d'une réservation peut être effectué selon les moyens suivants :

- Carte Bancaire : Visa, Eurocard/Mastercard, American Express
- PayPal
- Chèque bancaire à l'ordre de « Siblu France SAS »,

- Chèque Vacances : Siblu France conseille vivement au Client de les envoyer en recommandé avec son numéro de dossier. Les chèques non envoyés en recommandé et non réceptionnés par Siblu France sont sous la responsabilité du Client. Ils sont valables pour leur valeur nominale jusqu'à concurrence des sommes dues en règlement du séjour, au plus tard lors du paiement du solde.

• Pour les réservations effectuées moins de six semaines avant le séjour du Client, le règlement d'une réservation peut être effectué uniquement par Carte Bancaire (Visa/Eurocard/Mastercard/American Express). La carte bancaire du Client sera débitée directement après le paiement, pour le montant dû contractuellement au moment de la transaction, à moins qu'une option de paiement en plusieurs versements ait été proposée et acceptée par le Client.

5. DUREE DES SEJOURS

Les réservations d'hébergement ou d'emplacement doivent porter sur une durée minimale de 7 (sept) nuitées en haute saison (certains villages acceptent les séjours d'un minimum de 4 nuitées pendant la haute saison). En basse saison les réservations d'hébergement doivent porter sur une durée minimale de 3 (trois) nuitées (hors offres spéciales ou promotionnelles) ; il n'y a aucune durée minimum pour les réservations d'emplacements nus.

6. ASSURANCE ANNULATION – INTERRUPTION DE SEJOUR

Siblu France propose une assurance auprès du cabinet Tolède et d'Allianz, qui doit être souscrite uniquement au moment du paiement de l'acompte. Elle est proposée au prix de 4% du montant total du séjour. Cette assurance annulation n'inclut pas le coût de l'assurance ni les frais de dossier de réservation de séjour auprès de Siblu France. Attention : Afin que l'assurance puisse fonctionner, le Client doit 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, le Client doit prévenir le responsable du village siblu.

Vous pouvez prendre connaissance et télécharger l'intégralité des conditions générales d'assurances sur <http://www.campez-couvert.com/conditions-generales-dassurances/>

7. MODIFICATION DE LA RESERVATION ET GARANTIE LIBERTE

7.1 Modification du fait du Client :

7.1.1 : Demande de modification à plus de six semaines avant la date de début du séjour

En principe, une fois la demande de réservation validée par Siblu France, le contrat est ferme et définitif et il n'est plus possible de le modifier. Toutefois en réservant avec Siblu France, le Client bénéficie de la **Garantie Liberté** qui lui donne la possibilité de faire gratuitement une unique demande de modification par séjour, sous réserve des conditions du présent article (en particulier, la durée du séjour ne doit pas avoir diminué et sous réserve des disponibilités de Siblu France) sous réserve qu'elle soit effectuée plus de six semaines avant le début du séjour. Toute demande de modification doit être exprimée par courrier écrit

de la part du Client. 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 modification. Les modifications ne seront réputées acceptées par Siblu France qu'après l'envoi au Client d'une confirmation écrite de cette modification. Pour toute demande de modification supplémentaire à celle accordée dans le cadre de la Garantie Liberté, Siblu France peut en étudier la possibilité selon les disponibilités à la date de la demande de modification et l'accorder le cas échéant moyennant des frais de dossier de 25€ (vingt-cinq euros).

Si le montant du séjour modifié se trouve plus élevé, le Client se doit de régler la différence.

7.1.2 : Demande de modification moins de six semaines avant le début du séjour

En-deçà de six semaines avant la date de début de séjour, aucune modification n'est possible.

7.2 Modification du fait de Siblu France :

Dans le cas où l'hébergement serait modifié du fait de Siblu France avant le commencement du séjour ou au jour de l'arrivée du Client, Siblu France s'engage à offrir au Client, selon les disponibilités, un hébergement de qualité et équipements similaires ou équivalents. Dans ce cas, le Client n'aura pas à payer de supplément, à charge pour Siblu France de rembourser au Client la différence de prix pour le cas où l'hébergement substitué serait d'une valeur inférieure, ainsi que l'éventuel coût du supplément lié au choix d'un hébergement spécifique. En cas de refus, le Client aura la possibilité de renoncer sans coût à sa réservation et Siblu France s'engage à lui rembourser toutes les sommes versées.

8. 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 envoyée 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 :

8.1 – annulation de réservation d'une location d'hébergement

Si une assurance annulation a été souscrite, les conditions de l'article 6 s'appliquent.

Si aucune assurance annulation n'a été souscrite :

- Annulation intervenant au-delà de six semaines avant le début du séjour : siblu France conserve un montant équivalent à l'acompte.
- Annulation intervenant entre six semaines et deux semaines précédant le début du séjour : Siblu France conserve une somme équivalente à 50% du prix total de la réservation.
- Annulation intervenant dans les deux semaines précédant le début du séjour : Siblu France conserve une somme équivalente à 100% du prix total de la réservation.

Pour tout remboursement, Siblu France se réserve le droit de rembourser le Client par chèque ou virement bancaire.

8.2 – annulation de réservation d'un emplacement camping

Si une assurance annulation a été souscrite, les conditions de l'article 6 s'appliquent. Si aucune assurance annulation n'a été souscrite un montant équivalent à l'acompte versé reste acquis à Siblu France.

9. ANNULATION DU FAIT DE SIBLU FRANCE

Hors circonstances liées à un événement de force majeure (y compris les décisions et injonctions des pouvoirs publics) ou au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, et ce conformément aux dispositions de l'article 14, si Siblu France se

voyait dans l'obligation d'annuler une réservation sans pouvoir proposer de solution de substitution similaire ou équivalente au Client pour la même période, elle s'engage à proposer au Client, selon les disponibilités, le choix entre un autre séjour de niveau équivalent sur une autre période, ou une indemnisation déterminée selon les conditions suivantes : Siblu France restitue tous les versements déjà effectués par le Client ainsi qu'une indemnité égale à la somme que le Client aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date (cf articles 7.1.1 et 7.1.2). 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.

10. GARANTIE DOMMAGE

A la fin de son séjour, le Client est tenu de laisser son hébergement propre et l'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 du séjour, à l'exclusion des dommages causés par négligence, imprudence ou intentionnellement. Le montant de la garantie dommage est fixé forfaitairement à 35 € (trente-cinq euros) par hébergement, et ne couvre pas le ménage. A défaut un dépôt de garantie vous sera demandé (voir art.11.1).

11. DEPOTS DE GARANTIE/CAUTION

11.1 – Si l'option « Garantie Dommage » est souscrite :

Seul un dépôt de garantie/caution « ménage » de 130€ (cent trente euros) sera demandé à l'arrivée du Client pour remise des clés. Ce dépôt de garantie vise à couvrir les éventuels frais de ménage et objets manquants à l'inventaire, excluant les objets couverts par la Garantie Dommage.

11.2 – Si l'option « Garantie Dommage » n'est pas souscrite :

11.2.1 Souscription au service SWIKLY

11.2.1.1 Enregistrement de l'empreinte de la carte bancaire du Client et modalités de fonctionnement

Le Client s'engage à verser :

- un dépôt de garantie de 300€ (trois cents euros) visant à couvrir tous les dommages matériels survenant lors du séjour du Client ;
- un dépôt de garantie de 130€ (cent trente euros) visant à couvrir les éventuels frais de ménage et objets manquants à l'inventaire ;

Soit un total de 430€ (quatre cent trente euros).

Le dépôt de garantie/la caution est géré par SWIKLY, partenaire commercial de Siblu France. Le Client doit prendre connaissance et accepter l'ensemble des conditions de souscription au service SWIKLY accessibles à l'adresse suivante https://swiklystorage.blob.core.windows.net/docs/CGU_SWIKLY_FR.pdf. La souscription au service de gestion est gratuite pour le Client **mais des frais lui seront facturés en cas de demande d'encaissement par Siblu France auprès de SWIKLY**. Dans ce cadre, le Client accepte que SWIKLY enregistre de manière sécurisée l'empreinte bancaire de sa carte bancaire pour une durée de 3 mois maximum aux fins de gestion du dépôt de garantie/de la caution. Ainsi, 30 jours avant son arrivée, le Client recevra un mail lui présentant SWIKLY et l'invitant à enregistrer sa carte bancaire. Le Client devra alors cliquer sur un lien contenant l'identifiant de sa réservation afin :

- d'enregistrer sa carte bancaire sur le site sécurisé de SWIKLY
- d'autoriser un débit sur sa carte bancaire pour le montant et pour le délai spécifié (à ce stade seule une empreinte de la carte bancaire est réalisée)
- d'accepter les conditions du service
- de créer un compte personnel SWIKLY

La carte bancaire du Client n'est pas débitée lors de l'enregistrement et ne sera débitée qu'en cas de dégradation de l'hébergement loué et si Siblu France fait une demande d'encaissement valide auprès de SWIKLY. Le Client est informé que SWIKLY est chargé de vérifier et de contrôler les demandes d'encaissements.

Pour toute question relative au fonctionnement de SWIKLY, le Client peut consulter le site <https://www.SWIKLY.com/views/faqEndUser.php>

11.2.1.2 En cas de litige

SWIKLY est tiers de confiance et peut intervenir comme arbitre en cas de litige, sur demande du Client et/ou de Siblu France. SWIKLY est joignable via les coordonnées suivantes : SWIKLY, 12 rue de la Barre, 69002 Lyon, FRANCE – contact@swikly.com

Pour tout recours auprès de SWIKLY, lors de son arrivée dans l'hébergement, le Client s'engage :
- à prendre des photographies de l'hébergement loué à sa prise de possession et à sa restitution, et les conserver le temps nécessaire à l'étude de la réclamation

- conserver tous les échanges écrits avec Siblu France le temps nécessaire à l'étude de la réclamation par SWIKLY (courriers électroniques, textos, etc.)

- soumettre des éléments exacts et complets à SWIKLY, au plus tard dans les 7 jours qui suivent toute demande formulée en ce sens par SWIKLY. Le Client déclare que tous les éléments fournis sont exacts et complets.

L'hébergement est présumé avoir été remis en bon état au Client par Siblu France.

Le Client reconnaît que faute pour lui de transmettre les éléments précités à SWIKLY, dans les délais impartis, et de pouvoir justifier de l'état du bien au moment de sa restitution à Siblu France, les dégradations intervenues sur l'hébergement lui seront imputables.

Le Client est informé qu'il demeure libre d'exercer toute action de son choix, via SWIKLY, le médiateur MEDICYS dans les conditions visées à l'article 16.3, directement auprès de Siblu France ou devant toute juridiction compétente.

L'ensemble des conditions générales d'utilisation de SWIKLY sont disponibles sur le site www.swikly.com

11.2.2 En l'absence de souscription au service SWIKLY

A défaut d'accepter le service proposé par SWIKLY, le Client s'engage au titre des présentes à remettre à Siblu France le jour de son arrivée, et avant la remise des clés, le montant de 430€ à titre de dépôt de garantie/caution (correspondant au ménage et à tout éventuel dommage). **Ce montant sera restitué à la fin du séjour après vérification de l'état correct de l'hébergement.** A défaut de vérification au moment de votre départ (ex. - départ très tôt/tard dans la journée), Siblu France se réserve le droit de garder les dépôts et de les restituer sous une semaine, en intégralité ou avec des frais déduits selon les conditions de restitution de l'hébergement (auquel cas il sera justifié des dépenses occasionnées).

L'option « Ménage en fin de séjour » est au tarif de 80€ (Quatre Vingt euros) à condition d'être réservée 48 heures avant la fin de séjour.

12. RESPONSABILITE CONTRACTUELLE DU CLIENT LORS DE DOMMAGES OU DE NUISANCES CAUSEES LORS DE L'OCCUPATION

Le Client s'oblige à être et sera responsable de l'observation par lui-même, les personnes qui l'accompagnent, et ses visiteurs, des termes du règlement intérieur que le Client déclare connaître, et des dommages que lui-même, les personnes qui l'accompagnent ou lui rendent visite pourra(en)t causer. **Particulièrement et à titre de condition déterminante pour Siblu, le Client s'oblige au plus parfait respect des conditions du règlement intérieur relatives à la qualité de la vie des autres résidents, à veiller à ne jamais avoir un comportement violent, ni proférer de propos injurieux, diffamatoires, dénigrants, racistes ou menaçants à l'encontre des autres clients ou du personnel Siblu.** Les villages Siblu disposent d'un règlement intérieur affiché et disponible à l'accueil ainsi qu'auprès de l'équipe présente sur le site. En particulier l'accès aux piscines est soumis au règlement intérieur sur la sécurité des bassins. Le port de bracelet ou la présentation des Fun Pass peuvent être demandés au Client et à ses accompagnants à l'entrée, et une taille minimum peut être nécessaire pour accéder aux toboggans aquatiques. Le Client s'engage à occuper et utiliser raisonnablement l'hébergement et l'emplacement qui lui sont loués comme les parties et installations communes et également à laisser son hébergement et son emplacement dans un bon état lorsqu'il le quitte à la fin de son séjour. **En cas de manquement grave ou répété aux dispositions des présentes et/ou**

aux dispositions du Règlement Intérieur (ce y compris nuisances aux autres résidents, atteinte à l'intégrité des installations communes, ou occupation abusive de son hébergement du fait d'un nombre d'occupants supérieur à la capacité autorisée), ou de non-respect par le Client de ses obligations essentielles en tant qu'occupant, Siblu France se réserve le droit de mettre un terme, immédiat et de plein droit, au contrat conclu (et donc au séjour) ceci sans versement d'aucune indemnité.

13. ARRIVEES – DEPARTS

13.1 – Horaires d'arrivée et de départ

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

Les emplacements nus sont disponibles à partir de 14 heures le jour d'arrivée du Client, et doivent être impérativement libérés avant 12 heures le jour du départ.

13.2 – Horaires d'arrivée et de départ – Tolérances

Siblu France accepte les arrivées prévues au paragraphe 13.1 jusqu'au lendemain de la date d'arrivée prévue dans le formulaire de réservation à 10 heures. Si le Client souhaite arriver au-delà de cet horaire, il lui est demandé de prévenir le village Siblu ou la centrale de réservation. Passée cette heure, et sans avoir prévenu Siblu France, la réservation sera considérée comme annulée du fait du Client et ne pourra en conséquence donner lieu à aucun remboursement (cf. article 8).

13.3 – Horaires d'ouverture des villages et accès en véhiculé motorisé

L'accès au mobil home en véhicule motorisé peut n'être autorisé que jusqu'à 22 heures dans certains villages. Passée cette heure, l'accès peut être limité obligeant le cas échéant le Client à stationner son véhicule à l'extérieur du village Siblu ou sur le parking à l'entrée s'il existe. En principe une seule voiture est autorisée par emplacement.

14. RESPONSABILITE DE SIBLU FRANCE

Les prestations fournies sur le village Siblu au titre des présentes peuvent être affectées par des événements de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, susceptibles de menacer le maintien de la sécurité des résidents du village Siblu ou s'imposant à Siblu.

En cas de survenance d'un événement de force majeure, Siblu France ne pourra être tenue pour responsable des conséquences en résultant, telles que fermeture temporaire ou durable d'installations, ruptures d'alimentation en fluides, suppression de services, particulièrement lorsque les mesures décidées par Siblu France sont dictées par le maintien de la sécurité des clients et usagers du Village. Les décisions et injonctions des pouvoirs publics, de par les présentes, ont les mêmes conséquences que les cas de force majeure ci-dessus visés.

De même, si une ou plusieurs circonstance(s) liée(s) à un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil entraîna(en)t la fermeture totale ou partielle d'un de ses villages, l'annulation du séjour du Client ou l'indisponibilité de son hébergement, Siblu France ne pourra en aucun cas voir sa responsabilité engagée à quelque titre que ce soit.

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

- Vol, perte, dommage ou dégradation d'effets personnels de quelque nature qu'ils soient, pendant ou suite à un séjour ;
- Panne ou mise hors service des équipements techniques ;
- Panne ou fermeture de certaines installations des villages 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 village, 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 villages, même dans l'hypothèse où ceux-ci ont été expressément autorisés à pénétrer dans les villages Siblu. Le Client est notamment conscient des aléas liés à l'environnement et aux événements naturels ;

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

- toute prestation délivrée par un tiers ;
- Fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations délivrées par Siblu France et ayant entraîné leur inexécution ou leur mauvaise exécution ;
- Inexécution ou mauvaise exécution du contrat conclu en cas de faute du client.

15. BASSE SAISON

En dehors des mois de juillet et août 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 au Client de se renseigner auprès du conseiller lors de la réservation en fonction du village siblu.

16. MOBIL – HOMES ADAPTES – PERSONNE A MOBILITE REDUITE

La plupart des villages Siblu proposent des mobil-homes adaptés pour les personnes à mobilité réduite. Mais certaines personnes auront tout de même besoin de l'assistance d'une personne sans handicap dans le logement. Il est important que le Client contacte Siblu France avant de réserver.

17. IMAGE DU CLIENT

17.1 Cession de droits à l'image du Client

Durant le déroulement de son séjour, le Client et ses enfants sont susceptibles d'être photographiés par Siblu France. Dans ce cadre, le Client cède à Siblu France, à titre gratuit, le droit de fixer, reproduire, représenter, adapter, et/ou dupliquer la photographie sur tous supports connus ou inconnus à ce jour, notamment support papier (telles que brochures ou affiches), support numérique ou électronique (par mailing, sur tout site internet et/ou réseau social) et plus largement sur tout réseau et tout service numérique permettant la transmission et la communication au public d'images tels que les réseaux de télédiffusion ou de télécommunication, en tous formats et par tous modes et procédés connus ou inconnus à ce jour. La présente est valable exclusivement pour les besoins de la promotion commerciale de Siblu France, pour le monde entier et pour une durée de 3 ans.

17.2 Fun Pass – Contrôle d'accès Club Fun

Selon le village sur lequel se déroule le séjour du Client, une photo peut être demandée à ce dernier afin de contrôler la régularité de l'accès au Club Fun. Le Client autorise expressément, ainsi que pour ses enfants, un tel usage par Siblu France et/ou par un sous-traitant dûment habilité uniquement. La photo du Client et/ou de ses enfants n'est conservée que pour la durée du séjour.

18. RECLAMATIONS – MEDIATION

18.1 – Satisfaction

En cas de problème ou d'anomalie lors du déroulement du séjour, Siblu France invite le Client à s'adresser, sans délai, au responsable du village concerné qui mettra tout en œuvre afin de satisfaire au mieux ses attentes.

18.2 – Service Relation Clients

Si malgré les efforts de Siblu France sur place, le Client est déçu après son séjour et souhaite formuler une réclamation, Siblu France invite le Client à lui adresser un courrier dans les meilleurs délais à l'adresse suivante : Siblu France, Service Relations Clients, 10 av. Léonard de Vinci, 33600 Pessac – France, ou par mail à l'adresse customer.service@siblu.fr. Siblu France remercie le Client de bien vouloir spécifier dans son courrier, le nom de la personne ayant réservé la location d'hébergement ou d'emplacement, le numéro de la réservation, les lieu 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 son dossier. De même, Siblu France remercie le Client de joindre à son courrier tous justificatifs permettant de limiter le délai de traitement de la réclamation : attestation émise par le site ou documents personnels (attestation, bulletin d'hospitalisation, factures, etc.). A défaut de réclamation portée à la connaissance du Service Relations Clients 28 jours après la date de fin du séjour du Client, sauf circonstances exceptionnelles, le séjour sera considérée comme s'étant déroulé dans des conditions satisfaisantes. Réciproquement, Siblu France s'engage à

répondre dans un délai de 28 jours à compter de la réception de la réclamation.

18.3 Médiation

En cas de litige et après avoir saisi le service Client de Siblu France, le Client a la possibilité de saisir un médiateur de la consommation, dans un délai maximal d'un an à compter de la date de la réclamation écrite, par lettre recommandée avec avis de réception, auprès de Siblu France. Les coordonnées du médiateur susceptible d'être saisi par le Client sont les suivantes :

MEDICYS

Saisine par internet en remplissant le formulaire prévu à cet effet : www.medicys.fr
Saisine par mail : contact@medicys.fr
Saisine par voie postale : MEDICYS - Centre de médiation et règlement amiable des huissiers de justice - 73, Boulevard de Clichy, 75009 - PARIS
Téléphone : 01 49 70 15 93

19. PROTECTION DE VOS DONNEES

19.1 Identité du responsable de traitement. Le responsable du traitement de données à caractère personnel concernant le Client est Siblu. Les coordonnées sont disponibles à l'article 19.8

19.2 Base juridique et finalités. Les données du Client sont recueillies obligatoirement par Siblu sur la base du présent contrat afin de lui permettre de traiter la commande. Elles sont nécessaires à la conclusion et l'exécution dudit contrat, ainsi qu'à des fins de gestion du « compte client ».

Prospection commerciale : Sur la base de son intérêt légitime, Siblu est susceptible d'envoyer des messages à caractère commercial pour des produits et services analogues fournis par Siblu elle-même (et notamment des séjours de vacances, l'achat d'une résidence mobile de loisirs ou la location d'emplacement à l'année), le Client disposant à tout moment du droit de s'y opposer sans frais simplement en contactant Siblu dans les formes prévues par l'article 19.8. De même, au moment de la collecte de son numéro de téléphone, sauf à ce qu'il s'y oppose, le Client est informé qu'il pourra recevoir des offres de Siblu par voie téléphonique.

19.3 Type de données collectées. Les données à caractère personnel collectées sont notamment le nom, le prénom, la civilité, l'âge, l'adresse postale et électronique, le numéro de téléphone fixe et/ou portable du Client. En cas de demande de prélèvement, les coordonnées bancaires (IBAN/BIC) seront également recueillies. En cas d'utilisation d'une carte bancaire, les données cryptées y afférent sont recueillies par le prestataire de service de paiement.

19.4 Destinataires des données. Ces données seront communiquées aux personnes habilitées au sein de Siblu (services du village, et au siège aux services propriétaires, services commerciaux et marketing et service comptabilité) pour les finalités décrites à l'article 19.2. Certaines données peuvent être par ailleurs communiquées à nos prestataires de services ayant la qualité de sous-traitants, à savoir :

- vos données de carte bancaire sont communiquées à notre prestataire de paiement à des fins de règlement de votre séjour en tant que prestataire de service de paiement ;
 - Vos données d'identification et vos coordonnées sont hébergées par le prestataire de notre logiciel de gestion de votre réservation ;
 - votre village Siblu utilise un logiciel de gestion de la disponibilité des emplacements, des départs et des arrivées fourni. Aucune de vos données ne sont transférées au prestataire, toutefois ce dernier pourra y accéder exceptionnellement dans le cadre d'une opération de support ;
 - Institut d'études marketing INIT : Vos données d'identification et vos coordonnées sont communiquées à des fins d'envoi d'enquêtes de satisfaction ;
 - Vos données d'identification et vos coordonnées sont communiquées à des fins de gestion des commentaires en ligne à notre prestataire Guest Suite ;
 - Vos données d'identification et vos coordonnées sont communiquées à des fins de routage d'emailing à notre prestataire technique
- Siblu France s'assure que chaque prestataire respecte les obligations en vigueur.

Dans le cadre de la gestion du dépôt de garantie, les données du Client sont communiquées à SWIKLY en qualité de responsable de traitement.

19.5 Conservation. Les données à caractère personnel recueillies pour l'exécution des

présentes sont conservées pour la durée du séjour.

Il est par ailleurs précisé que :

- les documents comptables et les pièces justificatives sont conservés pendant dix ans (article L123-22 du Code de commerce)
- si le contrat a été conclu par la voie électronique, il est conservé pour une durée de dix ans (article L213-1 du Code de la consommation)
- si le Contrat n'a pas été conclu par la voie électronique, il est conservé pour une durée de 5 ans (Article L110-4 du Code de commerce)
- les données bancaires ne sont conservées que le temps de réalisation de l'opération de paiement. Toutefois, les numéros de carte bancaire pourront être conservés en « archivage intermédiaire » par le prestataire de services de paiement en cas d'éventuelle contestation de la transaction pour une durée de 13 mois conformément à l'article L133-24 du Code monétaire et financier.

19.6 Exercice des droits. Le Client dispose d'un droit d'accès à ses données personnelles, d'un droit de rectification ou d'effacement de ses données (étant précisé que ce droit pourra être limité au regard des obligations contractuelles et/ou légales de Siblu), d'un droit de limitation au traitement de ses données personnelles dans les cas prévus par la réglementation et notamment l'article 18 du Règlement Général de Protection des données, d'un droit de portabilité de ses données, d'un droit d'opposition à l'utilisation de ses données à des fins de prospection commerciale par Siblu. Les demandes de mise en œuvre de ses droits peuvent être exercées sans frais et devront être transmises dans les formes prévues à l'article 19.8. Le Client peut également introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés dont le siège social est situé au 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07. Téléphone : 01 53 73 22 22.

19.7 Transfert de données. Les données du Client communiquées au prestataire de notre logiciel de gestion de votre réservation (19.4) peuvent être accessibles à son bureau situé en dehors de l'Union Européenne dans le cadre d'opérations de support. Les Clauses Contractuelles Types (CCT) adoptées par la Commission Européenne ont été mises en place avec ce prestataire afin de garantir formellement le respect d'un niveau de protection adéquat reconnu par l'Union Européenne de . En dehors de ce cas, les données du Client ne sont pas destinées à quitter l'Union Européenne.

19.8 Contact. Pour toute information complémentaire, le Client peut contacter le Délégué à la Protection des Données de Siblu à l'adresse suivante : dpo@siblu.fr ou par écrit au siège de Siblu France situé au 10 avenue Léonard de Vinci, 33600 PESSAC - France, à l'attention du Délégué à la Protection des Données.

20. DROIT APPLICABLE

Sauf dispositions impératives contraires telles que découlant du Règlement CE n°593/2008 du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I), tout litige survenant entre le Client et Siblu France relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français.

Optez pour l'assurance annulation Siblu :

Siblu France vous propose une assurance auprès du cabinet Tolède et d'Allianz qui doit être souscrite au moment de la réservation.

Elle vous est proposée à hauteur de 4% du montant total de votre séjour. Cette assurance annulation comprend le remboursement des frais de séjour déjà versés (hors frais de réservation et assurance annulation). Franchise de 15€ par location assurée.

AVERTISSEMENT

Les informations qui suivent constituent un extrait non contractuel de la notice d'assurance « Campeze Couvert » (ESP-CGA-001/15). La garantie de chaque type d'événement est soumise à conditions. Il est impératif de prendre connaissance de l'intégralité des conditions générales d'assurances sur simple demande ou à l'adresse suivante : <http://www.campeze-couvert.com/conditions-generales-dassurances/>

Avant votre départ, vous êtes assurés si l'un des événements survient :

- Décès ou incapacité temporaire ou permanente consécutive à une maladie grave ou à un accident grave de l'assuré ou d'un membre de sa famille
- Complications dues à l'état de grossesse
- Licenciement économique / rupture conventionnelle : de vous-même, de votre conjoint de droit ou de fait
- Octroi d'un emploi ou d'un stage par Pôle Emploi
- Modification de vos dates de congés payés par votre employeur
- Dommages graves à votre véhicule dans les 48h précédents le départ
- Dommages graves consécutifs à un incendie, une explosion, un dégât des eaux, ou causés par les forces de la nature à vos locaux professionnels ou privés
- Vol dans les locaux professionnels ou privés
- Convocation pour une greffe d'organe, un examen de rattrapage, pour une adoption d'enfant, ou à caractère impératif, imprévisible et non reportable devant un tribunal en tant que témoin ou juré d'Assises, ou désigné en qualité d'expert.

Interruption de séjour :

Si l'un des événements ci-dessus survient et vous contraint à annuler votre séjour, versement d'une indemnité proportionnelle au nombre de jours de voyage non utilisés.

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

- Climatisation : En option sur certains modèles d'hébergement vous permettra de diminuer la température d'un maximum de 8°C.

- Piscines : le port des tee-shirts est interdit dans nos piscines de même que les bouées ou jeux aquatiques. Le port de toute combinaison est autorisé dès lors qu'elle respecte les normes de sécurité et d'hygiène en vigueur (combinaison de natation, burkini, etc.).

- Animaux de compagnie: Par principe, les animaux de compagnie sont interdits. Toutefois, Siblu pourra autoriser la présence d'un chien d'un Client sous réserve des conditions suivantes :

- Le Client a fait une réservation pour un village et un hébergement sur lesquels un chien est accepté, et a reçu une confirmation expresse de Siblu
- Le Client doit s'acquitter du paiement d'un supplément d'un montant de 6€ par nuit et par hébergement (maximum deux chiens par hébergement)
- Les chiens de catégorie 1 et 2 ne sont pas autorisés
- Les chiens doivent être tenus en laisse sur le camping et être sous la surveillance permanente du Client
- Le Client doit ramasser immédiatement tout excrément de son chien
- Le Chien doit être tatoué ou pucé
- Le Client doit présenter un carnet de vaccination à jour lors de son arrivée

Le Client devra respecter les dispositions du règlement intérieur relatives aux animaux de compagnie.

En tout état de cause, tout animal admis sur les lieux pourra être interdit par Siblu en cas de comportement hostile, dangereux et/ou s'il génère des plaintes de voisinage ou des nuisances.

- Les mobil homes sont non-fumeurs

- Clubs enfants : les clubs enfants ne sont pas des garderies. La présence des parents est physiquement requise pour l'espace Bubbles, ils doivent rester sur le village et être joignables à tout moment pour les Clubs Pirates, Barracudas et Teens. Pour des raisons de sécurité et afin de permettre la surveillance de tous les enfants dans de bonnes conditions, le Club enfants pourra se voir contraint de refuser l'accès de votre enfant en cas de forte affluence.