

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE 2023

La société Siblu France (ci-après dénommée « **Siblu** ») cocontractante est :

- une S.A.S au capital de 3 113 288 €,
- 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,
- ayant pour n° de TVA FR 73 321 737 736,
- ayant pour coordonnées [reservations@siblu.fr](mailto:reservations@siblu.fr) – tél 05 56 07 90 17 – fax : 05 56 36 88 92. **Ces outils de communication étant sans coût spécifique.**

Le client (ci-après "**le Client**") désigne la personne qui réserve un séjour de vacances en 2023 auprès de **Siblu** dans un hébergement de loisirs ou sur un emplacement simple dans un camping situé en France et exploité par Siblu France ou toute autre société du groupe **Siblu** (ci-après un "Village Siblu").

Préalablement à toute réservation d'un séjour, le Client déclare :

- Agir à des fins personnelles qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.
- Avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes Conditions Générales de Vente

**Le Client doit lire attentivement les Conditions Générales de Vente 2023 dont l'acceptation préalable est obligatoire pour toute réservation d'un séjour auprès de Siblu. Il est conseillé au Client de conserver une copie de la version en vigueur lors de son éventuelle réservation.**

Le client est informé que toute traduction des conditions générales de vente 2023 dans une autre langue que la langue française pourra lui être fournie par Siblu pour son usage propre et exclusif. En cas d'incohérence ou de contradiction entre la version française et sa traduction, la **version française prévaudra.**



<b>1 - OBJET</b>	page 3
<b>2 - ACCEPTATION DES TERMES DU CONTRAT</b>	page 3
<b>3 - MODALITES DE RESERVATION</b>	page 3
<b>3.1 Modalités de réservation</b>	page 3
<b>3.2 Informations obligatoires</b>	page 4
<b>3.3 Modalités de paiement</b>	pages 4 et 5
<b>3.4 Revente – Échange</b>	page 5
<b>3.5 Demandes particulières</b>	page 5
<b>3.6 Réservation d'un hébergement de loisirs standard ou spécifique</b>	page 5
<b>3.7 Informations et tarifs</b>	page 6
<b>3.8 Publication des tarifs</b>	page 6
<b>3.9 – Composition du Tarif</b>	pages 6 à 7
<b>3.10 Code de réduction</b>	page 7
<b>3.11 Erreur de prix manifeste</b>	page 7
<b>4 - MODALITÉS DE PAIEMENT</b>	page 8
<b>4.1 – Location d'un hébergement de loisirs</b>	page 8
<b>4.2 – Location d'un emplacement camping</b>	page 8
<b>4.3 – Défaut de paiement</b>	page 8
<b>4.4 – Méthodes de paiements acceptées</b>	pages 8
<b>4.5 Paiement en plusieurs échéances proposé par COFIDIS – Conditions</b>	pages 8 et 9
<b>4.6 Paiement en 3X ou 4X par carte bancaire avec notre partenaire FLOA Bank</b>	pages 9 et 10
<b>5 - DURÉE DES SÉJOURS</b>	page 10
<b>5.1 Haute saison et basse saison</b>	page 10
<b>5.2 Durée minimale</b>	page 10
<b>5.3 Durées minimales spécifiques</b>	page 10
<b>6 - ASSURANCE ANNULATION – INTERRUPTION DE SÉJOUR</b>	page 11
<b>7 - MODIFICATION DE LA RÉSERVATION ET GARANTIE LIBERTÉ</b>	page 11
<b>7.1 Modification à la demande du Client</b>	pages 11 à 12
<b>7.2 Modification de l'hébergement indépendante de la volonté de Siblu</b>	page 12
<b>8 - ANNULATION DU FAIT DU CLIENT</b>	page 12
<b>8.1 Procédure en cas d'annulation du fait du Client</b>	page 12
<b>8.2 Annulation en cours de période de location</b>	page 12
<b>8.3 Annulation de réservation d'un hébergement de loisirs</b>	pages 12 à 13
<b>8.4 – Annulation de réservation d'un emplacement</b>	page 13
<b>9 - ANNULATION DU FAIT DE SIBLU</b>	page 13
<b>10 - DÉPÔT DE GARANTIE</b>	page 13
<b>10.1 Montant du dépôt de garantie et fonctionnement</b>	page 14
<b>10.2 Souscription au service SWIKLY</b>	page 15
<b>10.3 Obligations du Client</b>	page 15
<b>10.4 Souscription à l'option ménage fin de séjour</b>	page 15
<b>10.5 Retenues sur la part du dépôt de garantie à hauteur de 150€</b>	page 16
<b>10.6 Retenus sur la part du dépôt de garantie à hauteur de 300€</b>	page 16
<b>11 - ARRIVÉES – DÉPARTS</b>	page 17
<b>11.1 – Horaires d'arrivée et de départ</b>	page 17
<b>11.2 – Horaires d'arrivée et de départ – Tolérance</b>	page 17
<b>11.3 – Horaires et accès en véhicule motorisé</b>	page 17
<b>12 - BASSE SAISON</b>	page 17
<b>13 - MOBIL-HOMES ADAPTÉS / PERSONNE A MOBILITÉ RÉDUITE</b>	page 17
<b>14 - RESPONSABILITÉ CONTRACTUELLE DU CLIENT</b>	page 18
<b>15 - RESPONSABILITÉ DE SIBLU</b>	page 18
<b>15.1 - Force majeure</b>	page 18
<b>15.2 - Effets personnels</b>	page 18
<b>15.3 Limitation de responsabilité de Siblu</b>	page 19
<b>16 - RÉOLUTION DE PLEIN DROIT</b>	page 19
<b>17 - IMAGE DU CLIENT</b>	pages 19 et 20
<b>18 - RECLAMATIONS - MEDIATION</b>	page 20
<b>19 - PROTECTION DE VOS DONNÉES</b>	pages 20 à 21
<b>20 - DROIT APPLICABLE</b>	page 22
<b>RAPPEL DE QUELQUES POINTS SPECIFIQUES</b>	page 22

## 1 - OBJET


Les présentes conditions générales de vente 2023 ont pour objet de définir les **termes et conditions par lesquels le Client réserve un séjour de vacances en 2023 auprès de Siblu dans un hébergement de loisirs ou sur un emplacement simple, dans un Village Siblu situé en France.**

## 2 - ACCEPTATION DES TERMES DU CONTRAT



Le contrat ne sera valablement conclu qu'après **acceptation définitive par Siblu de la réservation effectuée par le Client, sous réserve du respect de l'article L121-11 du Code de la consommation.** La **facture envoyée au moment du règlement de l'acompte** vaudra acceptation de la part de Siblu.



 Par exception et conformément à l'article L121-11 du Code de la consommation, Siblu se réserve le droit de refuser une demande de réservation pour tout motif légitime, et notamment celle qui ne serait pas conforme aux présentes conditions, ou 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 2023, également accessibles sur le site [www.siblu.fr](http://www.siblu.fr).

Toute demande de réservation de séjour pour l'année 2023 par le Client auprès de Siblu implique **l'acceptation sans réserve de l'ensemble des présentes conditions générales de vente 2023** qui prévalent sur tout autre document sauf accord dérogatoire écrit et préalable de Siblu.

**Si le Client est en désaccord avec tout ou partie des conditions générales de vente 2023, il lui appartient de ne pas effectuer une demande de réservation de séjour auprès de Siblu.**


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

## 3 - MODALITÉS DE RÉSERVATION



### 3.1 Modalités de réservation

La demande de réservation d'un séjour doit être effectuée par une **personne majeure, agissant à des fins personnelles et disposant de la capacité juridique.** Les mineurs ne peuvent séjourner au sein d'un Village Siblu qu'accompagnés d'un adulte et munis d'une pièce d'identité personnelle. Si l'accompagnateur est un adulte autre que les parents, celui-ci doit être muni d'une autorisation parentale des parents du mineur. Le Village Siblu sera en droit de demander la copie de ces éléments.

 **Rappel : Siblu n'acceptera pas les demandes de réservations effectuées par un groupe de personnes mineures. Les réservations doivent inclure durant la totalité du séjour au moins la présence d'un adulte exerçant l'autorité parentale sur les personnes mineures.**

- La demande de réservation peut s'effectuer :
- Après de nos équipes de réservation par téléphone ou sur le village Siblu ;
  - Sur le site internet [www.siblu.fr](http://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 hébergement de loisirs **ne peut excéder la capacité maximum autorisée**. Cette capacité varie selon les hébergements de loisirs.

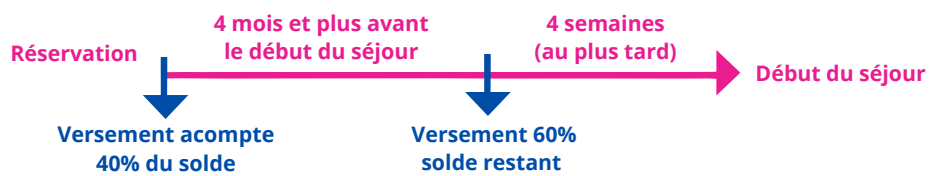
Comme pour les personnes physiques, les personnes morales qui souhaitent réserver un séjour doivent notamment communiquer à Siblu les informations suivantes :



### 3.3 Modalités de paiement

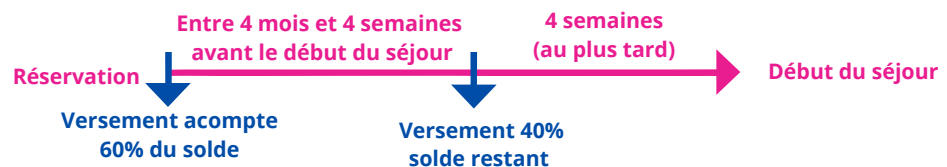
#### 3.3.1 Réservation effectuée plus de 4 mois (120 jours) avant le début du séjour

Toute réservation effectuée plus de 4 mois avant le début du séjour doit être accompagnée du **versement d'un acompte, égal à 40% du montant de ladite réservation**. Le solde restant (60%) doit être payé au plus tard 4 semaines avant le début du séjour.



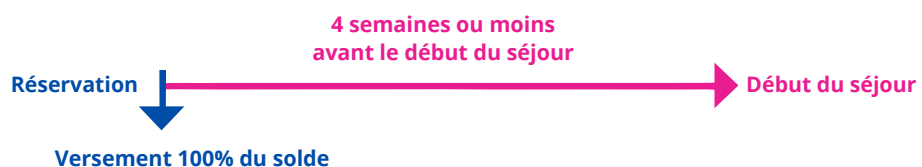
#### 3.3.2 Réservation effectuée entre 4 mois (120 jours) et 4 semaines (28 jours) avant le début du séjour

Toute réservation d'un séjour effectuée entre 4 mois et 4 semaines avant le début du séjour doit être accompagnée du **versement d'un acompte, égal à 60% du montant de ladite réservation**. Le solde restant (40%) doit être payé au plus tard 4 semaines avant le début du séjour.



#### 3.3.3 Réservation effectuée 4 semaines (28 jours) ou moins avant le début du séjour

Toute demande de réservation d'un séjour intervenant 4 semaines ou moins avant le début du séjour entraîne **l'exigibilité immédiate de l'intégralité du montant de ladite réservation**.





### 3.3.4 Dispositions obligatoires

Attention, le Client doit payer son séjour en intégralité au moment de la réservation si le montant est de 100€ (cent euros) ou moins.



L'acompte du Client n'est encaissé qu'en cas d'acceptation de la demande de réservation par Siblu. A défaut d'acceptation pour tout motif légitime, conformément à l'article L.121-11 du Code de la consommation, l'acompte sera intégralement remboursé au Client dans les meilleurs délais.



### 3.4 Revente - Échange

Une réservation de séjour ne peut ni être échangée, ni revendue, ni cédée à un tiers sous quelque forme que ce soit.

### 3.5 Demandes particulières

Le Client reconnaît que la réservation effectuée est en adéquation avec ses besoins et ses attentes. Toutefois, lors de la réservation, des demandes particulières peuvent être formulées par le Client. Le Client s'engage alors à informer expressément Siblu par écrit de toute information ayant une importance déterminante avec le contenu du contrat conformément à l'article 1112-1 du Code civil, en particulier toute volonté spécifique liée à sa réservation, afin que sa demande puisse être prise en compte.

**Même si Siblu s'engage à porter une attention particulière à ces demandes, elle ne peut garantir de les satisfaire.** Par ailleurs, si la demande n'a pas été expressément acceptée par Siblu, elle doit être considérée comme étant refusée.

### 3.6 Réservation d'un hébergement de loisirs standard ou spécifique

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

- Un **hébergement de loisirs 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 de loisirs et de sa capacité (pour plus d'informations sur les différentes gammes, le Client peut consulter le lien <https://www.siblu.fr/camping/hebergement>).

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

- Un **hébergement de loisirs 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 de loisirs 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 15 s'appliquent.



### **3.7 Informations et tarifs**

Les tarifs actualisés sont disponibles sur le site internet **www.siblu.fr** ou par simple appel au numéro de téléphone suivant: 05 56 07 90 10. **Siblu ne pourra pas 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 hébergements de loisirs dont les équipements ont été expressément choisis par le Client, les équipements des hébergements de loisirs peuvent varier d'un modèle à l'autre et d'un Village Siblu à l'autre. Certains modèles peuvent être recatégorisés.

### **3.8 Publication des tarifs**

Les **prix liés à la réservation du séjour s'entendent toutes taxes comprises (TTC) et correspondent aux tarifs en vigueur au jour de la réservation** par le Client. Les tarifs peuvent être modifiés sans préavis, y compris en cours de saison. En tout état de cause, le Client sera **uniquement lié par le prix en vigueur au moment où il aura effectué sa réservation.**

Siblu se réserve le droit de répercuter au Client toute modification du taux de TVA qui pourrait survenir lors de la facturation. De même, toute taxe ou droit similaire lié à la jouissance de l'hébergement de loisirs ou à l'occupation de l'emplacement, et toute hausse de taux, seront à la charge du Client et lui seront refacturés et ce, même si Siblu en est la redevable légale.

**Rappel: Une fois la réservation validée par Siblu, le contrat est ferme, définitif et n'est plus susceptible de modifications.** Ainsi, sauf si le Client bénéficie d'une offre lui garantissant expressément le "meilleur prix", **par principe le Client ne pourra pas se prévaloir d'un tarif plus avantageux** (lié ou non à une offre spéciale) communiqué par Siblu avant ou après sa réservation, pour un hébergement de loisirs identique ou similaire, sur le même Village Siblu, durant la même période de réservation.

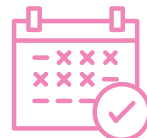
### **3.9 Composition du Tarif**

#### ***3.9.1 Le tarif arrêté lors de la réservation comprend exclusivement :***

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

#### ***3.9.2 - Le tarif arrêté lors de la réservation ne comprend pas notamment :***

- les prestations ou services autres que ceux décrits à l'article 3.9.1 ci-dessus ;
- les suppléments liés à des activités optionnelles payantes ;
- 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 ;



**⚠ Le prix de la taxe de séjour n'est en principe pas incluse dans le montant de la réservation. Elle est collectée pour le compte de la municipalité ou la collectivité locale.** Toutefois, en fonction du Village Siblu choisi par le Client il sera possible, lors du règlement du montant de la réservation, de régler le prix de la taxe de séjour. A défaut, elle doit être réglée sur place le jour de l'arrivée avant la remise des clés de l'hébergement de loisirs.

### **3.10 Code de réduction**

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

### **3.11 Erreur manifeste dans la fixation du prix**

Lors de la formation du contrat ou d'une demande de réservation, **dans l'hypothèse dans laquelle le Client réserverait ou souhaiterait réserver un séjour pour un prix manifestement erroné**, notamment en cas d'erreur technique, le prix pourra alors être considéré comme dérisoire au regard de la valeur réelle du séjour, et Siblu pourra se prévaloir :

- soit d'un **motif légitime** au sens de l'article L121-11 du Code de la consommation lui permettant de **refuser** la demande de réservation effectuée ;
- soit de la **nullité du contrat** conformément aux dispositions de l'article 1169 du Code civil.

Dans tous les cas, Siblu s'engage à rembourser intégralement le Client, ce y compris l'acompte.

Le Client pourra toutefois faire la demande à Siblu de maintenir la réservation qu'il a effectué **à la condition de payer le solde correspondant au véritable prix qui aurait dû être appliqué lors de la réservation.**

L'appréciation d'un prix manifestement erroné sera notamment établie au regard de :

- la période réservée (en « basse saison » les tarifs sont moins chers qu'en « haute saison » qui correspond à la période de juillet/août),
- la date à laquelle la réservation est faite
- la localisation du Village Siblu et de son attrait,
- et compte-tenu du fait que, de manière générale, les Villages Siblu sont des campings 4 étoiles haut de gamme (incluant piscines, clubs enfants et animations)

### **⚠ Cas particulier du cumul des remises et/ou des offres spéciales**

**Il est précisé que, sauf exception expressément prévue, par principe les offres de remises ne sont pas cumulables entre elles, ni avec les offres spéciales dont pourraient bénéficier le Client**

## 4 - MODALITÉS DE PAIEMENT



### 4.1 Location d'un hébergement de loisirs

Dès l'acceptation définitive par Siblu de la demande de réservation, une facture définitive datée de l'acceptation est immédiatement adressée au Client par courrier électronique ou par courrier postal sur demande. La facture sera établie uniquement au nom du Client qui aura effectué la réservation, et ne pourra aucunement être établie au nom d'une personne tierce.

**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 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. Tout règlement doit être effectué en euro (€).** Les factures sont imprimées en français uniquement.

### 4.3 Défaut de paiement

Si le Client **ne paie pas l'intégralité du solde restant** dans les conditions fixées ci-dessus (articles 3.3, 4.1 et/ou 4.2) Siblu se réserve le droit de considérer que la **réservation a été annulée du fait du Client**, entraînant ainsi l'application des règles définies à l'article 8.

### 4.4 Méthodes de paiements acceptées

- **Le règlement du premier versement d'une réservation peut être effectué uniquement par Carte Bancaire** (Visa/Eurocard/Mastercard) ou par compte PayPal.

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.

- **Le règlement du solde du montant total de la réservation peut être effectué selon les moyens suivants :**

- Carte Bancaire : Visa, Eurocard/Mastercard
- PayPal
- Chèque bancaire à l'ordre de « Siblu France SAS»,
- Chèque Vacances : Les chèques vacances doivent impérativement être envoyés par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : Siblu France, service réservation, 10 avenue Léonard de Vinci, 33600 PESSAC. Ils sont valables pour leur valeur nominale jusqu'à ce que le montant total de la réservation soit acquitté, et au plus tard lors du paiement du solde.

### 4.5 Paiement en plusieurs échéances proposé par COFIDIS - Conditions

**Pour toute réservation effectuée sur Internet (à l'exclusion de tout autre canal de distribution) payée par carte bancaire**, le Client a la possibilité de souscrire à la solution de financement 3xCB ou 4xCB proposée par l'organisme de financement COFIDIS. Le Client pourra ainsi faire le choix, **pour toute commande d'une valeur comprise entre 100€ et 1000€ TTC :**

- de payer en trois mensualités (formule « 3xCB ») sous réserve de régler les frais y afférents de 1,5% du montant financé
- ou paiement en quatre mensualités (formule « 4xCB ») sous réserve de régler les frais y afférents de 2,2% du montant financé





Financement **d'une durée inférieure à 3 mois** consenti sous réserve d'acceptation par COFIDIS, SA à Directoire et Conseil de surveillance au capital de 67 500 000€, agréée en qualité d'établissement de crédit spécialisé, dont le siège social est situé Parc de la Haute Borne, 61 avenue Halley 59866 VILLENEUVE D'ASCQ Cedex - R.C.S LILLE METROPOLE SIREN N°325 307 106 enregistré auprès de l'ORIAS sous le numéro 07 02 34 93.

L'acceptation par COFIDIS sera réalisée conformément aux dispositions mises en œuvre par COFIDIS.

Le paiement en 3xCB ou 4xCB est destiné exclusivement aux détenteurs de carte bancaire émise en France en cours de validité. **Ne sont pas éligibles au 3XCB et au 4XCB les cartes prépayées, Electron ou Maestro et les cartes étrangères.**

Pour bénéficier de ces moyens de paiement, cliquez sur « Paiement 3XCB » ou « Paiement 4xCB » à l'étape « Paiement » du panier. Vous serez alors redirigé automatiquement sur le site internet de notre partenaire COFIDIS afin de remplir un formulaire et de signer le contrat. Un email de la part de COFIDIS vous sera envoyé avant chaque prélèvement.

**Vous bénéficierez d'un délai légal de rétractation, au titre de la vente à distance, d'une durée de quatorze jours pour vous rétracter à compter du jour de l'acceptation de l'offre de contrat de crédit.** Si vous souhaitez vous rétracter sur le crédit 3xCB ou 4xCB, envoyez un courrier postal simple à : COFIDIS - Service Consommateurs - 61 avenue Halley - 59866 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX ou un email à l'adresse suivante : [courrier@cofidis.fr](mailto:courrier@cofidis.fr).

**Il est rappelé qu'un crédit engage le Client et doit être remboursé.  
Le Client doit vérifier ses capacités de remboursement avant de s'engager.**

#### **4.6 Paiement en 3X ou 4X par carte bancaire avec notre partenaire FLOA Bank**

Notre partenaire financier FLOA Bank, propose des solutions de paiement pour vos achats de biens et/ou de services, en différé, en 3 ou en 4 échéances par carte. Pour plus d'informations sur les frais y afférents, le Client peut se référer à l'article 2 des conditions générales de ventes disponible via le lien <https://www.floabank.fr/images/pdf/CB4X/Conditions-Gnrales-Vente-CB3X-CB4X.pdf>

**Ces solutions de paiement sont réservées aux particuliers (personnes physiques majeures) résidant en France Métropolitaine, titulaires d'une carte bancaire Visa ou Master Card dont la date de validité n'expire pas avant la fin de la durée du remboursement des sommes dues.**



FLOA Bank, Société Anonyme au capital de 46842400€, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Bordeaux sous le numéro 434130423, dont le siège social se situe Immeuble G7 - 71 Rue Lucien Faure à Bordeaux (33300) soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest, CS 92459, 75 436 PARIS CEDEX 09 et enregistrée à l'ORIAS sous le numéro n°07028160 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr))

FLOA BANK se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement; vous disposez d'un **délai de rétractation de 14 jours calendaires** pour y renoncer. Pour en savoir plus, cliquez sur le lien ci-après <https://www.floabank.fr/images/pdf/CB4X/Conditions-Gnrales-Vente-CB3X-CB4X.pdf>

Nous attirons votre attention sur le fait que si vous demandez à payer votre commande de biens et/ou de service au moyen de ces solutions de paiement, vos données personnelles seront transmises à FLOABANK à des fins d'étude de votre demande de financement, de gestion de votre contrat de crédit et le cas échéant, de recouvrement. Pour plus d'informations, cliquez sur le lien ci-après [https://www.floabank.fr/images/pdf/Politique\\_de\\_confidentialit\\_et\\_cookie.pdf](https://www.floabank.fr/images/pdf/Politique_de_confidentialit_et_cookie.pdf)

## 5 - DURÉE DES SÉJOURS

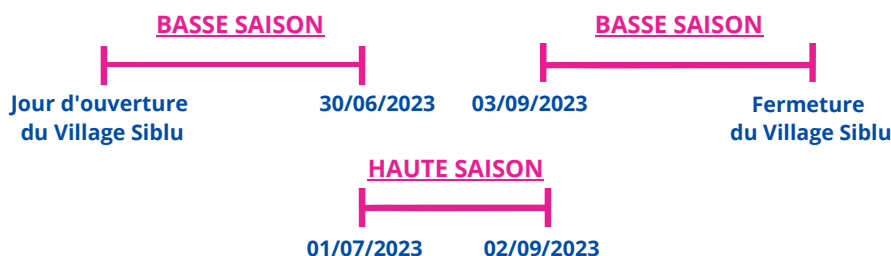


### 5.1 Haute saison et basse saison

La basse saison est comprise :

- entre le jour d'ouverture d'un Village Siblu et le 30/06/2023,
- et entre le 03/09/2023 jusqu'à la fermeture du Village Siblu.

La haute saison est comprise entre le 01/07/2023 et le 02/09/2023.



### 5.2 Durée minimale

- **Haute saison** : Les réservations en haute saison doivent porter sur une **durée minimale de 7 (sept) nuitées**, du samedi au samedi (OU du dimanche au dimanche suivant les villages concernés).
- **Basse saison** : Sauf exceptions visées à l'article 5.3, en basse saison les réservations doivent porter sur :
  - une **durée minimale de 3 (trois) nuitées** (hors offres spéciales ou promotionnelles)
  - une **durée minimale de 4 (quatre) nuitées pour les séjours dont l'arrivée est prévue le lundi**

Il n'y a aucune durée minimum pour les réservations d'emplacements nus.

### 5.3 Durées minimales spécifiques

**Toute réservation de séjour dans un Village Siblu entre le 08/04/2023 au 06/05/2023 doit être d'une durée minimale de sept (7) nuitées, du samedi au samedi.**

Sur le Village Siblu « Les Viviers », les réservations de 2 (deux) nuitées sont acceptées les weekends de basse saison (du vendredi au samedi puis du samedi au dimanche exclusivement).

Sur le village Siblu « le Conguel », la durée minimale est toujours de 7 (sept) nuitées quel que soit le moment du séjour, en basse ou en haute saison.

## 6 - ASSURANCE ANNULATION – INTERRUPTION DE SÉJOUR

Siblu propose une **assurance annulation auprès du cabinet Gritchen Affinity et Mutuaide Assistance**, qui doit être **souscrite au moment du paiement de l'acompte**. Elle est proposée **en haute saison au prix de 6% du montant total de la réservation et en basse saison au prix forfaitaire de 29€**. Cette assurance comprend le **remboursement des frais de séjour déjà versés**, mais n'inclut pas le coût de l'assurance ni les frais de dossier de réservation auprès de Siblu. La franchise est de 15€ par location assurée.



**!** Afin que l'assurance puisse fonctionner, le Client doit obligatoirement, dès connaissance du sinistre, **aviser l'assureur dans les 48h et lui fournir tous les documents demandés** relatifs au sinistre. Dans le cas d'un départ anticipé, le Client doit prévenir le responsable du Village Siblu.

Le Client doit **impérativement prendre connaissance et télécharger l'intégralité des conditions générales d'assurances** sur simple demande ou à l'adresse suivante :

<https://www.mutuaide.fr/sites/uploads/2018/09/Template-DIN-sejour-SCHENGEN-Version-def2.pdf>

## 7 - MODIFICATION DE LA RÉSERVATION ET GARANTIE LIBERTÉ

### 7.1 Modification à la demande du Client

#### 7.1.1 *Demande de modification à plus de 6 semaines avant la date de début du séjour*

En principe, **une fois la demande de réservation validée par Siblu, le contrat est ferme et définitif et il n'est plus possible de le modifier.**

Toutefois en réservant avec Siblu, le Client bénéficie de la **Garantie Liberté** qui lui donne la possibilité de **faire sans coût supplémentaire une unique demande de modification par réservation soit de destination, soit de date, soit de type d'hébergement de loisirs ou emplacement**, sous réserve :

- qu'elle soit effectuée **plus de 6 semaines avant le début du séjour**,
- que la **durée du séjour ne soit pas diminuée**,
- des **disponibilités de Siblu** à la date de la demande de modification.

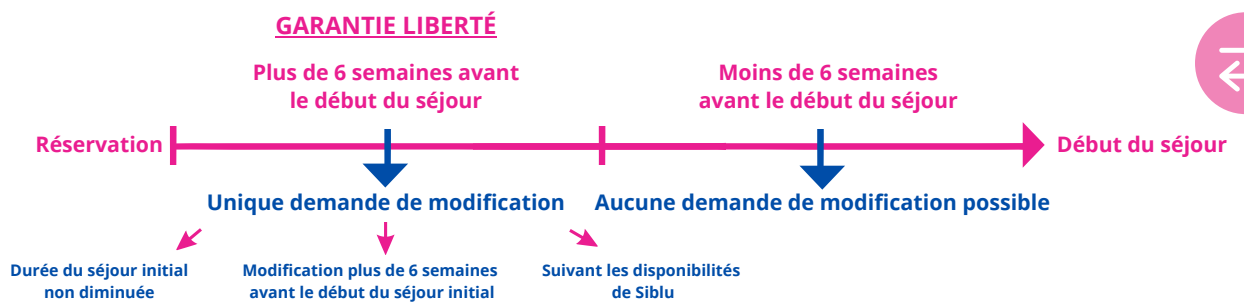
Toute demande de modification doit être exprimée **par courrier écrit** de la part du Client.

Les modifications ne seront réputées acceptées par Siblu 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 peut en étudier la possibilité selon ses disponibilités et l'accorder le cas échéant moyennant des **frais de dossier de 35€** (trente-cinq euros).

**Si le montant du séjour modifié se trouve plus élevé, le Client sera redevable de la différence.**

#### 7.1.2 *Demande de modification moins de 6 semaines avant le début du séjour*

En-deçà de 6 semaines avant la date de début de séjour, le Client ne pourra effectuer aucune modification.



## 7.2 Modification de l'hébergement indépendante de la volonté de Siblu

Dans le cas où Siblu serait contrainte de modifier l'hébergement de loisirs pour des raisons indépendantes de sa volonté (*exemple : maintenance impérative de l'hébergement pour des raisons de sécurité*) avant le commencement du séjour ou au jour de l'arrivée du Client, **Siblu s'engage à en justifier et à offrir au Client, selon les disponibilités, un séjour de qualité et équipements similaires ou équivalents.**

**Le Client n'aura pas à payer de supplément. Siblu s'engage à rembourser au Client la différence de prix** pour le cas où le séjour substitué serait d'une valeur inférieure, ainsi que l'éventuel coût du supplément lié au choix d'un hébergement de loisirs ou emplacement spécifique.

En cas de refus, le Client aura la possibilité de renoncer sans coût à sa réservation et Siblu s'engage à lui rembourser toutes les sommes versées.

## 8 - ANNULATION DU FAIT DU CLIENT



### 8.1 Procédure en cas d'annulation du fait du Client

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
- 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.

### 8.2 Annulation en cours de période de location

**Tout séjour commencé est intégralement dû.** Ainsi, un départ prématuré pendant la période de location ne peut donner lieu à aucun remboursement quelle que soit la raison invoquée.

### 8.3 Annulation de réservation d'un hébergement de loisirs

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 120 jours** avant le début du séjour : Siblu conserve un montant équivalent à **30% du montant total de la réservation.**
- Annulation intervenant **entre 119 jours et 28 jours** avant le début du séjour : Siblu conserve une somme équivalente à **50% du montant total de la réservation.**
- Annulation intervenant **moins de 27 jours** avant le début du séjour : Siblu conserve **la totalité du montant de la réservation.**

**Siblu remboursera le Client par chèque ou virement bancaire.**



## 8.4 Annulation de réservation d'un emplacement

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

Si aucune assurance annulation n'a été souscrite, Siblu conservera uniquement le montant versé par le Client au titre de l'acompte et renonce à se prévaloir de toute demande d'indemnisation.

## 9 - ANNULATION DU FAIT DE SIBLU

Hors circonstances liées à un événement de force majeure ou au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, et ce conformément aux dispositions de l'article 15, si Siblu 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 la restitution de 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 (articles 8.3 et 8.4)

Les présentes dispositions 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.

## 10 - DÉPÔTS DE GARANTIE



### 10.1 Montant du dépôt de garantie et fonctionnement

Le Client s'engage à verser un dépôt de garantie, au choix:

- soit **directement auprès de Siblu** le jour de son arrivée et avant la remise des clés
- soit en souscrivant au **service SWIKLY** (article 10.2)

Dans tous les cas, le dépôt de garantie versé par le Client sera d'un **montant total de 450€** (quatre cent cinquante euros) décomposé comme suit :

- **150€** (cent cinquante euros), afin de couvrir les éventuels **frais de ménage ou si l'hébergement de loisirs est rendu en retard lors de la sortie des lieux (80€), notamment au regard de l'article 10.5**
- **300€** (trois cents euros), afin de couvrir la **perte d'objet mentionné à l'inventaire ou les dommages matériels survenant lors du séjour du Client à hauteur de la valeur de réparation ou de remplacement dudit matériel, notamment au regard de l'article 10.6**

Tout ou partie du dépôt de garantie pourra être retenu par Siblu au regard de l'état dans lequel l'hébergement de loisirs est rendu par le Client, et de l'état des lieux d'entrée contradictoire s'il a été dressé entre les parties.

Si aucun état des lieux d'entrée n'est dressé et que le Client ne fait part d'aucune réserve **expressément communiquée à Siblu par écrit** (en joignant toute pièce utile et notamment des photos) **dans les 3 jours de son entrée dans les lieux ou via Swikly**, la présomption de bon état s'applique conformément aux dispositions de l'article 1731 du Code civil. Le Client est alors présumé avoir reçu l'hébergement de loisirs en bon état et doit le rendre dans le même état lors de la sortie des lieux.

A défaut d'état des lieux de sortie constatant tout éventuel dommage, frais de ménage ou objet manquant, Siblu s'engage à produire tout élément de preuve justifiant la retenue du dépôt de garantie (et notamment des photos).



## 10.2 Souscription au service SWIKLY

Pour faciliter l'arrivée et le départ du Client du Village Siblu, Siblu a mis en place un service en ligne via son partenaire SWIKLY permettant au Client :

- d'effectuer son dépôt de garantie en ligne
- de digitaliser l'état des lieux d'entrée et de sortie : dans ce cadre, le Client doit prendre des photographies nettes et lisibles de l'hébergement de loisirs ou de l'emplacement loué à sa prise de possession et à sa restitution, en particulier tout élément qui s'avérerait endommagé (un store cassé, une rayure sur le plancher, etc.), et transmettre tout commentaire qu'il jugerait utile

Le dépôt de garantie est géré par SWIKLY, partenaire commercial de Siblu. Le Client doit prendre connaissance et accepter l'ensemble des conditions de souscription au service SWIKLY accessibles via le lien [https://swiklystorage.blob.core.windows.net/docs/CGU\\_SWIKLY\\_FR.pdf](https://swiklystorage.blob.core.windows.net/docs/CGU_SWIKLY_FR.pdf).

La **souscription au service est gratuite** pour le Client. Toutefois dans le cadre de la souscription au service, 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. 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. Elle ne sera débitée qu'en cas de dégradation, dans la limite des présentes conditions générales et si Siblu 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>

**Le dépôt de garantie sera éventuellement conservé par Siblu, en tout ou partie, dans les conditions fixées par les présentes.**

En cas de litige, SWIKLY peut intervenir sur demande du Client et/ou de Siblu. SWIKLY est joignable via les coordonnées suivantes : SWIKLY, 12 rue de la Barre, 69002 Lyon, FRANCE – [contact@swikly.com](mailto:contact@swikly.com)

Pour tout recours auprès de SWIKLY, lors de son arrivée dans l'hébergement, le Client s'engage :

- à prendre des photographies nettes et lisibles de l'hébergement de loisirs ou de l'emplacement 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 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 par SWIKLY.

Le Client déclare que tous les éléments fournis sont exacts et complets.





Il est rappelé qu'à défaut de réserve formulée par le client et de photographie d'éventuels défauts, l'hébergement de loisirs ou l'emplacement est **présumé avoir été remis en bon état** au Client par Siblu.

Le Client est informé qu'il demeure libre d'exercer tout recours directement auprès de Siblu, et devant le médiateur **SAS Médiation Solution** dans les conditions visées à l'article 18.3. L'ensemble des conditions générales d'utilisation de SWIKLY sont disponibles sur le site [www.swikly.com](http://www.swikly.com)

**En l'absence de souscription au service SWIKLY, le montant de 450€ sera restitué à la fin du séjour après vérification de l'état correct de l'hébergement de loisirs et/ou de l'emplacement. Comme indiqué précédemment, il pourra éventuellement être conservé par Siblu, en tout ou partie, dans les conditions des présentes.** A défaut de vérification au moment du départ du Client (ex. - départ très tôt/tard dans la journée), Siblu se réserve le droit de garder le dépôt de garantie et de le restituer sous une semaine sous réserve de l'état de l'hébergement de loisirs.

### **10.3 Obligations du Client**

Le Client s'engage à occuper et utiliser raisonnablement l'hébergement, ses équipements et/ou l'emplacement qui lui sont loués et à les restituer dans un bon état lorsqu'il le(s) quitte à la fin de son séjour.

A la fin de son séjour, le Client doit **obligatoirement**:

- ✓ Vider le réfrigérateur, ne pas laisser de nourriture
- ✓ Aérer le mobil-home
- ✓ Laver la vaisselle et la ranger dans les placards
- ✓ Vider les poubelles
- ✓ Veillez à laisser l'emplacement propre
- ✓ Nettoyer la cuisine et les équipements
- ✓ Mettre les draps/serviettes de toilette dans le sac prévu et le déposer sur la terrasse

Par ailleurs, **sauf souscription à l'option "ménage fin de séjour"**, le Client a l'obligation de balayer et nettoyer les sols, nettoyer la salle de bain, la douche, les vitres si marques ou traces importantes, les WC, le réfrigérateur, le micro-ondes ainsi que le salon de jardin et le barbecue.

### **10.4 Souscription à l'option « Ménage en fin de séjour »**

**⚠** En souscrivant à l'option "ménage en fin de séjour", le Client est déchargé de l'obligation de nettoyer les sols, nettoyer la salle de bain, la douche, les vitres, les WC, le réfrigérateur, le micro-ondes ainsi que le salon de jardin et le barbecue. **Cette obligation est à la charge de Siblu.**

Si le Client souhaite y souscrire, cette option est facturée **au tarif de 130€ pour toute réservation effectuée avant le début du séjour.**

**Durant son séjour**, le Client peut encore y souscrire en se rendant à la réception du Village Siblu concerné **48h maximum avant la fin du séjour**. Cette option sera alors facturée à un **tarif de 155€** compte-tenu des répercussions organisationnelles pour le Village Siblu, en particulier au regard des ressources de personnel nécessaire.





## 10.5 Retenues sur la part du dépôt de garantie à hauteur de 150€

La part du dépôt de garantie d'un montant de 150€ versé conformément à l'article 10.1 des présentes sera décompté suivant le tableau ci-après en cas de ménage non respecté :

<b>Sol non nettoyé/collant</b>	<b>40 €</b>
<b>Sanitaires/Douches non nettoyés</b>	<b>40 €</b>
<b>Terrasse et/ou salon de jardin et/ou Barbecue non nettoyés</b>	<b>30 €</b>
<b>Réfrigérateur non nettoyé/dégivré</b>	<b>25 €</b>
<b>Micro-onde non nettoyé</b>	<b>15 €</b>
<b>Vaisselle sale et/ou non rangée</b>	<b>15 €</b>
<b>Présence de marques/traces importantes sur les vitres</b>	<b>15 €</b>
<b>Poubelles non vidées</b>	<b>10 €</b>
<b>Linge de lit/de toilette non déposé sur la terrasse</b>	<b>10 €</b>

Le Client sera toutefois exonéré des montants dus pour les prestations prises en charges par Siblu dans le cadre de l'option "ménage en fin de séjour", à condition d'y avoir souscrit.

Tous les manquements liés au ménage et à la propreté non répertoriés dans le tableau susvisé seront déduits du dépôt de garantie à hauteur **d'un montant forfaitaire de 20 euros par manquement.**

Par ailleurs, **si l'hébergement de loisirs n'est pas libéré à 9h le jour du départ, un montant forfaitaire de 80 euros pourra être retenu par Siblu sur le dépôt de garantie.**

**Des affiches de rappel sont à la disposition du Client dans chaque hébergement de loisirs**




**Chers vacanciers, nous espérons que vous passez un très bon séjour. A votre départ, merci de bien vouloir**

**securité**

- Balayer et laver les sols
- Aérer le mobil-home
- Laver et ranger la vaisselle
- Nettoyer la cuisine et les équipements
- Vider les poubelles
- Ne pas laisser de nourriture dans le mobil-home
- Dégivrer le réfrigérateur
- Mettre les draps/serviettes de toilette dans le sac prévu et le déposer sur la terrasse
- Nettoyer la salle de bain et wc
- Nettoyer le salon de jardin et le barbecue et laisser l'emplacement propre
- Ne pas fermer à clé le mobil-home, merci de la déposer à la réception

**Si vous avez choisi l'option ménage, merci de bien vouloir :**

- Aérer le mobil-home
- Vider le réfrigérateur, ne pas laisser de nourriture
- Faire la vaisselle et la ranger dans les placards
- Vider les poubelles
- Veillez à laisser l'emplacement propre
- Mettre les draps/serviettes de toilette dans le sac prévu et le déposer sur la terrasse
- Ne pas fermer à clé le mobil-home, merci de la déposer à la réception

**Nous attirons votre attention sur le fait que pour chaque équipement ou point non respecté, les montants ci-dessous pourront vous être retenus sur la caution ménage :**

Sol non nettoyé/collant	40 €
Sanitaires/Douches non nettoyés	40 €
Terrasse et/ou salon de jardin et/ou Barbecue non nettoyés	30 €
Réfrigérateur non nettoyé/dégivré	25 €
Micro-onde non nettoyé	15 €
Vaisselle sale et/ou non rangée	15 €
Présence de marques/traces importantes sur les vitres	15 €
Poubelles non vidées	10 €
Linge de lit/de toilette non déposé sur la terrasse	10 €

## 10.6 Retenues sur la part du dépôt de garantie à hauteur de 300€

Siblu pourra conserver tout ou partie du montant de 300€ versé par le Client afin de couvrir le remplacement de tout objet listé à l'inventaire disponible lors de son arrivée dans l'hébergement de loisirs, ou les dommages matériels survenant lors du séjour du Client.

Le montant déduit du dépôt de garantie sera établi par Siblu comme suit :

- pour les dommages matériels : à hauteur de la valeur de la réparation, ou du remplacement si la réparation est impossible
- pour les objets perdus ou endommagés au regard de l'inventaire : à hauteur de la valeur de l'objet concerné, conformément à une grille tarifaire établie annuellement par Siblu, accessible au Client sur simple demande



## 11 - ARRIVÉES - DÉPARTS



### 11.1 Horaires d'arrivée et de départ

Les **hébergements de loisirs** sont disponibles à partir de 17 heures le jour de l'arrivée du Client et doivent être impérativement libérés avant 9 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.



### 11.2 Horaires d'arrivée et de départ - Tolérance

Siblu accepte les arrivées prévues à l'article 11.1 jusqu'au lendemain de la date d'arrivée prévue dans le formulaire de réservation à 9 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, la réservation sera considérée comme annulée du fait du Client et ne pourra en conséquence donner lieu à aucun remboursement (cf. article 8).**

### 11.3 Horaires et accès en véhicule motorisé

En principe **une seule voiture est autorisée par emplacement.**

L'accès à hébergement de loisirs en véhicule motorisé n'est **autorisé que jusqu'à 22 heures** dans certains Villages Siblu. Passée cette heure, l'accès peut être limité. Le Client devra alors stationner son véhicule à l'extérieur du Village Siblu ou sur le parking à l'entrée s'il existe.

## 12 - BASSE SAISON

Le Client est informé que certaines installations, aménagements, prestations ou animations ne sont accessibles qu'en haute saison. Les prestations de Siblu, et notamment les équipements et installations communs de sports et de loisirs, sont disponibles aux horaires d'ouverture affichés au bureau d'accueil du Village Siblu.

Pour toute réservation en basse saison, Siblu conseille au Client de se renseigner auprès d'un conseiller lors de sa réservation.

## 13 - MOBIL-HOMES ADAPTÉS / PERSONNE A MOBILITÉ RÉDUITE



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.

**Avant d'effectuer une réservation, il est fortement recommandé au Client de contacter Siblu.**

## 14 - RESPONSABILITÉ CONTRACTUELLE DU CLIENT



Le Client s'oblige à être et sera responsable :

- du respect par lui-même, les personnes qui l'accompagnent, et ses visiteurs, des termes du Règlement intérieur et des Règlements spécifiques que le Client déclare connaître,
- des dommages résultant d'une violation des présentes Conditions Générales, du Règlement intérieur ou des Règlements spécifiques commise par lui-même, les personnes qui l'accompagnent ou lui rendent visite pourrai(en)t causer.

A titre de condition déterminante pour Siblu, le Client s'oblige au **respect absolu 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.**

Si le séjour devait être interrompu pour non-respect des présentes dispositions conformément aux dispositions de l'article 16, Siblu ne procéderait à aucun remboursement total ou partiel, ni aucun dédommagement quelconque.

Les Villages Siblu disposent d'un règlement intérieur affiché et disponible à l'accueil ainsi qu'auprès de l'équipe présente sur le Village.

L'accès aux piscines est soumis au règlement intérieur sur la sécurité des bassins. Le port de bracelet ou la présentation des Fun Pass sont 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 de loisirs et l'emplacement loués, comme les parties et installations communes, et également à laisser son hébergement de loisirs et son emplacement dans un **bon état lorsqu'il le quitte à la fin de son séjour.**

De plus, le Client s'engage à ne jamais compromettre la sécurité du Village Siblu ou des personnes qui s'y trouvent.

## 15 - RESPONSABILITÉ DE SIBLU



### 15.1 Force majeure

Les prestations fournies sur le Village par Siblu au titre des présentes Conditions Générales de Vente peuvent être affectées par des événements de force majeure, susceptibles de menacer le maintien de la sécurité des clients du Village Siblu ou s'imposant à Siblu.

En cas de survenance d'un événement de force majeure, Siblu ne pourra pas être tenue pour responsable des conséquences en résultant, telles que notamment la fermeture temporaire ou durable d'installations, des ruptures d'alimentation en fluides ou la suppression de services, particulièrement lorsque les mesures décidées par Siblu sont dictées par le maintien de la sécurité des clients et usagers du Village. Sont notamment considérés comme cas de force majeure les catastrophes ou perturbations climatiques.

Les décisions et injonctions des pouvoirs publics, de par les présentes Conditions Générales de Vente, ont les mêmes conséquences que les cas de force majeure visés ci-dessus.

### 15.2 Effets personnels

En aucun cas Siblu n'assume d'obligation de garde des effets personnels dans l'enceinte de ses Villages.

### 15.3 Limitation de responsabilité de Siblu

La responsabilité de Siblu, 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, dans la limite de l'obligation générale de surveillance de Siblu
- Panne ou mise hors service des équipements techniques pour des raisons indépendantes de la volonté de Siblu (maintenance impérative notamment)
- Mesures ponctuelles prises par Siblu afin de limiter l'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 clients du fait de l'environnement dans lequel ils stationnent et circulent au sein des Villages, même dans l'hypothèse où ceux-ci ont été expressément autorisés à y pénétrer. Le Client est ainsi informé que les Villages Siblu sont implantés dans des endroits privilégiés par le soleil, la forêt et/ou le littoral, engendrant nécessairement de possibles risques naturels (pins, sève, embruns salés, etc.).
- Modification du programme d'animation ou des activités proposées ;
- Fermeture temporaire des installations pour des raisons indépendantes de la volonté de Siblu ;
- Toute prestation délivrée par un tiers, le tiers assumant seul la responsabilité de ses propres prestations
- Fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations délivrées par Siblu et ayant entraîné leur inexécution ou leur mauvaise exécution
- Inexécution ou mauvaise exécution du présent contrat du fait de la faute du Client

## 16 - RÉOLUTION DE PLEIN DROIT



**A défaut par l'une des Parties de respecter l'une quelconque de ses obligations contractuelles, l'autre Partie sera en droit de procéder, si bon lui semble, à la résolution automatique, immédiate et de plein droit du présent contrat** par simple émission d'une lettre recommandée avec accusé de réception, ou par lettre remise en main propre dans l'hypothèse où le(s) manquement(s) serai(en)t constaté(s) durant le séjour.

Pour le cas où l'inexécution est susceptible de remède et sauf urgence dans les conditions de l'article 1226 du Code civil, ou faute grave, cette lettre recommandée vaudra **mise en demeure de remédier parfaitement à l'inexécution dans un délai maximum de 15 jours** (ou dans un délai raisonnable dans l'hypothèse où le(s) manquement(s) serai(en)t constaté(s) durant le séjour). **A défaut de parfait remède à l'issue du délai imparti, la résolution sera automatiquement acquise sans qu'il soit besoin d'une nouvelle notification.**

La mise en demeure visée ci-dessus devra **préciser les manquements auxquels il est demandé de remédier, reproduire l'intégralité de la présente clause résolutoire et la volonté d'en faire application.**

En cas de résolution du Contrat, le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement ou quelconque indemnisation.

## 17 - IMAGE DU CLIENT



### 17.1 Cession de droits à l'image du Client

Durant son séjour, **le Client, les personnes qui l'accompagnent, et ses visiteurs sont susceptibles d'être photographiés par Siblu.** Dans ce cadre, le Client cède à Siblu, 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.

### **17.2 Fun Pass – Contrôle d'accès Club Fun**

Selon le Village Siblu sur lequel se déroule le séjour, une photo peut être demandée au Client afin de contrôler la régularité de l'accès au Club Fun. Le **Client autorise expressément**, ainsi que pour les personnes qui l'accompagnent, **un tel usage par Siblu et/ou par un sous-traitant dument habilité uniquement. La photo ne sera conservée que pour la durée du séjour.**

## **18 - RÉCLAMATIONS - MÉDIATION**



### **18.1 Satisfaction**

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

### **18.2 Service Relation Clients**

Si malgré les efforts de Siblu sur place, le Client souhaite formuler une réclamation, il devra adresser un courrier dans les meilleurs délais à l'adresse suivante : Siblu France, Service Relations Clients Vacanciers, 10 avenue Léonard de Vinci, 33600 Pessac – France, ou par email à l'adresse **relations.vacanciers@siblu.fr**, en spécifiant :

- Le nom de la personne ayant effectué la réservation
- Le numéro de la réservation
- Le lieu et dates du séjour
- Le type de mobil-home ou le numéro de l'emplacement

Le Client est invité à joindre tous justificatifs permettant de limiter le délai de traitement de la réclamation (attestation émises par le site, bulletin d'hospitalisation, factures, etc.).

### **18.3 Médiation**

En cas de litige et après avoir saisi le Service Relations Clients Vacanciers de Siblu, 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.

Les coordonnées du médiateur susceptible d'être saisi par le Client sont les suivantes : SAS Médiation Solution

Saisine par internet en remplissant le formulaire prévu à cet effet : **www.sasmediationsolution-conso.fr**

Saisine par mail : **contact@sasmediationsolution-conso.fr**

Saisine par voie postale : **SAS Médiation Solution - 222 chemin de la bergerie, 01800 SAINT JEAN DE NIOST**

Téléphone : **08 99 49 31 75**

## **19 - PROTECTION DE VOS DONNÉES**



Toutes les données à caractère personnel qui sont demandées à l'occasion de la signature du présent contrat sont **traitées par Siblu**. En fonction des catégories de données concernées, elles sont recueillies par Siblu **sur la base du présent contrat, d'une obligation légale, du consentement du Client ou encore de l'intérêt légitime de Siblu.**



Toutes les données à caractère personnel qui sont demandées à l'occasion de la signature du présent contrat sont **traitées par Siblu**. En fonction des catégories de données concernées, elles sont recueillies par Siblu **sur la base du présent contrat, d'une obligation légale, du consentement du Client ou encore de l'intérêt légitime de Siblu**.

Ces données sont indispensables à la conclusion et l'exécution du présent contrat, ainsi qu'à des fins de gestion de la réservation du Client. Par ailleurs, ces données sont traitées par Siblu pour effectuer la tenue de la comptabilité générale et des comptabilités auxiliaires qui peuvent lui être rattachées, toute opération relative à la gestion des clients, la réalisation d'enquêtes de satisfaction et d'études clients (il est précisé que le Client a la possibilité de s'y opposer sans frais et sans avoir à se justifier par simple demande auprès de Siblu), à l'établissement de statistiques anonymisées, à la gestion de tout éventuel programme de fidélité, à l'organisation de jeux concours ou de toute opération promotionnelle, à la gestion des demandes d'exercice des droits informatique & libertés (droit d'accès, rectification, opposition, etc.), à la gestion des impayés et du contentieux, à la gestion des réclamations, du service après-vente.

**Prospection commerciale :** Sur la base du consentement du Client, sauf à ce que le Client refuse lors de la réservation de son séjour, 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. De même, au moment de la collecte de son numéro de téléphone, sauf à ce qu'il refuse, le Client est informé qu'il pourra recevoir des offres de Siblu par voie téléphonique ou par SMS.

Pour plus d'informations sur le traitement de ses données personnelles, le Client peut se référer à la **Politique de Transparence de Siblu** disponible sur le Village Siblu concerné, sur le site internet [www.siblu.fr](http://www.siblu.fr) accessible via le lien <https://www.siblu.fr/transparenceRGPD>, ou dont il pourra obtenir une copie sur simple demande à [dpo@siblu.fr](mailto:dpo@siblu.fr).

En tout état de cause, le Client dispose des droits suivants :

- **Droit d'accès** à ses données personnelles qui figurent dans la base de données de Siblu,
- **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
- **Droit de limitation** au traitement de ses données personnelles dans les cas prévus par la réglementation et notamment par l'article 18 du Règlement Général sur la Protection des Données,
- **Droit de portabilité** de ses données
- **Droit d'opposition** à la collecte et au traitement de ses données pour motifs légitimes, et notamment à **l'utilisation de ses données à des fins de prospection commerciale par Siblu** (par voie téléphonique, SMS ou email)
- **Droit de ne pas faire l'objet d'une décision automatisée** produisant des effets juridiques le concernant ou l'affectant de manière significative
- **Droit de définir du sort de ses données après son décès**

Le Client peut **exercer ces droits sans frais**, en adressant une demande à l'attention du Délégué à la Protection des Données, à l'adresse figurant en pied de page du présent contrat ou à l'adresse [dpo@siblu.fr](mailto:dpo@siblu.fr) (**pour toute demande autre que la protection des données à caractère personnel, le Client devra prendre attache avec son interlocuteur habituel sur le Village ou contacter [siblu.exclusif@siblu.fr](mailto:siblu.exclusif@siblu.fr)**).

Le Client dispose également du **droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatiques et Libertés (CNIL)** dont le siège social est situé au 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07. Téléphone : 01 53 73 22 22.

Naturellement, Siblu est à sa disposition en cas de difficulté quelconque afin de trouver une solution amiable.



Tout litige survenant entre le Client et Siblu relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales de vente sont **soumises au droit français** (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)).



### RAPPEL DE QUELQUES POINTS SPÉCIFIQUES



- **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. Les tenues de bain autorisées sont **déterminées par la direction de chaque Village Siblu**. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'affichage à l'espace aquatique, sur la page web du Village Siblu concerné, sur [www.siblu.fr](http://www.siblu.fr) ou par téléphone.
- **Non-fumeurs** : Les mobil-homes sont non-fumeurs
- **Clubs enfants** : les clubs enfants ne sont pas des garderies. Les parents doivent :
  - être présents physiquement pour l'espace Bubbles,
  - rester sur le Village Siblu et être joignables à tout moment pour les Clubs Pirates, Barracudas et Ados.

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.
- **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 Siblu et un hébergement de loisirs 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 7€ par nuit et par hébergement (maximum deux chiens par hébergement de loisirs)
  - Les chiens de catégorie 1 et 2 ne sont pas autorisés
  - Les chiens doivent être tenus en laisse sur le Village Siblu 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**.

