



# Conditions particulières de vente

## Séjour Familles

### 1° Adhésion à l'association

Les séjours dans les installations de l'Aroéven Hauts-de-France sont ouverts à tous, à condition d'avoir adhéré à l'Aroéven Hauts-de-France (Association loi 1901). L'adhésion est gratuite et automatique.

### 2° Nos prestations

En pension complète : du goûter du 1er jour au déjeuner du dernier jour, vin ou bière aux repas, pour les adultes. Lits non faits à l'arrivée, draps et couettes fournis.

### 3° Nos tarifs

Nos tarifs sont publiés sous réserve d'erreur d'impression ou d'omission. L'Aroéven Hauts-de-France se réserve le droit de répercuter les modifications de ses prix ou ceux de ses prestataires de services, conséquences d'éventuelles évolutions économiques, réglementaires ou fiscales (TVA, coût de transport, carburant, taxes, ...).

Pour la facturation, l'âge des enfants pris en compte est celui atteint à la date d'arrivée du séjour. Nos tarifs sont établis à la date du 01/10/2018 et sont calculés à la personne. Pour des raisons de sécurité, le nombre d'occupants, par chambre ne pourra en aucun cas dépasser le nombre de places indiqué. Les bébés de moins de 2 ans peuvent être en surcapacité dans la chambre sans supplément et gratuitement.

Nos tarifs sont forfaitaires pour les durées indiquées ; un départ prématuré ou une arrivée tardive ne peut donner lieu à aucune demande de remboursement. Par ailleurs, nul ne peut se prévaloir de ne pas utiliser les prestations offertes pour se déroger au tarif demandé. En cas de prolongation de séjour ou d'arrivée anticipée, avec notre accord, une facture complémentaire vous sera adressée après le séjour. Le prix ne comprend pas la taxe de séjour (entièrement destinée aux collectivités locales).

### 4° Votre réservation

Toute réservation doit être confirmée par un règlement d'arrhes représentant 30% du montant total du séjour. Si vous réservez entre 60 et 30 jours avant l'arrivée, un règlement de 60 % vous sera demandé. À moins de 30 jours, 100% du montant sera exigé. L'adhésion se rajoutera à votre premier règlement. Pour toute réservation à moins de 15 jours, un paiement par carte bancaire est obligatoire.

### 5° Règlement du séjour

Vous devez avoir réglé 60% de votre séjour au plus tard 30 jours avant l'arrivée. Dans le cas où votre séjour ne serait pas soldé 10 jours avant votre arrivée sur votre lieu de séjour, ceci sera considéré comme une annulation de votre fait. Cf paragraphe 10 : conditions ordinaires d'annulation du séjour par le client.

L'Aroéven Hauts-de-France accepte les modes de paiement suivants : carte bancaire (uniquement via notre site internet), chèque bancaire, postal (à libeller à l'ordre « Aroéven Hauts-de-France »), chèques Vacances ANCV (libellés à l'ordre de « Aroéven Hauts-de-France » et adressés de façon intégrale avec la souche supérieure de chaque titre), bons vacances : délivrés par les CAF.

Les bons vacances ne peuvent en aucun cas servir de règlement d'arrhes. En cas de perte nous dégageons notre responsabilité. Les chèques vacances ANCV et bons vacances CAF (originaux) doivent impérativement nous être adressés par lettre recommandée.

Il est important de respecter l'échéancier de paiement de vos frais de séjour. En cas de manquement, le logement/la chambre ne sera pas mis/e à votre disposition le jour de votre arrivée.

#### **6° Caution**

Une caution de 200 € vous sera demandée à votre arrivée. Elle vous sera restituée en fin de séjour déduction faite, le cas échéant du coût du matériel cassé ou perdu ou si votre chambre n'est pas rendue en bon état. En cas de départ nocturne sans état des lieux, la caution vous sera retournée ultérieurement sous réserve des retenues éventuelles, pour lesquelles, dans ce cas, la décision de l'Aroéven Nord – Pas de Calais ne peut être contestée.

#### **7° Arrivée/départ**

En règle générale, l'arrivée est prévue au goûter, les chambres sont disponibles à partir de 16 h, le premier repas servi est le goûter, le dernier est le déjeuner.

#### **8° Animaux**

Les animaux ne sont pas acceptés, excepté les chiens d'aveugle, impérativement tenus en laisse. Toutefois ils ne sont pas tolérés aux abords de toutes les pièces de vie commune (salles d'activités, salle à manger, cuisine). Le non-respect de l'une des conditions entraînera l'interdiction d'accès à l'établissement. Les chiens de catégories 1 et 2 sont interdits (article L 211 -12 du code rural).

#### **9° Responsabilité**

Notre assurance couvre notre seule responsabilité civile (non celle des pensionnaires). Durant votre séjour, la direction de notre centre ne peut être tenue pour responsable des vols ou détériorations d'objets personnels tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du centre. Les parkings mis à votre disposition ne sont pas gardés nous déclinons toute responsabilité en cas de vol ou de dégradation.

#### **10° Annulation du séjour par le client**

Toute annulation doit être notifiée par écrit et sera prise en compte à la date de réception : les frais retenus sont au minimum de 30 €/personne. Ils s'ajoutent au montant de l'adhésion. Si l'annulation intervient :

- plus de 60 jours avant l'arrivée : restitution des arrhes,
- de 59 à 30 jours avant l'arrivée : 20% du montant du séjour,
- de 29 à 15 jours avant l'arrivée : 50% du montant du séjour,
- de 14 à 5 jours avant l'arrivée : 75% du montant du séjour,
- moins de 5 jours du jour de début de séjour : 100% du montant du séjour.
- interruption de séjour : 100% du montant total.

Les conditions d'annulation et de modifications de séjours décrites précédemment, s'appliquent également en cas de difficulté ou d'impossibilité d'accès aux établissements du fait de grèves, manifestations, conditions météorologiques...

#### **11° Modification du séjour par le client**

Nous nous efforçons d'accepter dans la mesure du possible vos demandes de modification de séjour. Toute modification doit être confirmée par écrit 7 jours précédent votre arrivée au plus tard.

Aucune demande de modification ne sera prise en compte si elle est réceptionnée par courrier ou mail à compter du 7ème jour précédent votre arrivée.

Toute demande d'augmentation de la durée de votre séjour sera réalisée par écrit (courrier ou mail).

Toute demande de diminution de la durée de votre séjour est considérée comme une annulation partielle et sera soumise aux modalités d'annulation visées dans le paragraphe 10.

Dans le cas de réduction d'effectif, l'application des retenues est prévue au paragraphe 10.

Dans l'impossibilité pour l'Aroéven Nord - Pas de Calais de satisfaire la demande de changement, l'annulation sera alors considérée du fait du client (cf : les conditions d'annulation du paragraphe 10).

### 12° Conditions d'annulation du fait de l'Aroéven Hauts-de-France

L'Aroéven Hauts-de-France peut être amenée à annuler un séjour en cas de participation insuffisante (les participants inscrits sont alors prévenus au moins 21 jours avant le séjour) ou d'événements extérieurs indépendants de sa volonté (arrêté préfectoral, interdiction par l'administration...). Le cas échéant, les sommes versées pour le séjour seront remboursées intégralement, sans qu'une contrepartie puisse-t-êtré réclamée par le client.

### 13° Assurance annulation (facultative)

Elle permet de bénéficier de retenues réduites en cas d'annulation partielle ou totale.

À souscrire dès la réservation.

Événements pris en compte, sur justificatifs :

- raisons de santé : impossibilité de déplacement ou présentation au d'un certificat médical justifiant du départ anticipé d'un des membres ayant souscrit l'option,
- événement familial : décès ou maladie grave d'un participant ou d'un parent d'un participant (grands-parents, père, mère, enfant, frère, soeur),
- changement de situation professionnelle : embauche, licenciement ou changement impératif de dates de congés,
- sinistre : procès-verbal de destruction des locaux privés ou professionnels ou destruction totale du véhicule.

Le montant de l'option et de l'adhésion est définitivement acquis à l'Aroéven Hauts-de-France. Selon la date d'annulation totale ou partielle, les conditions suivantes s'appliquent :

- de 30 jours et plus avant l'arrivée : pas de frais,
- de 29 à 15 jours avant l'arrivée : 5% du montant du séjour,
- de 14 à 5 jours avant l'arrivée : 15% du montant du séjour,
- moins de 5 jours au jour de début du séjour : 25% du montant du séjour,
- interruption de séjour : 50% du montant de la période non séjournée.

Exclusions : pandémie, grèves, émeutes, embarras de la circulation, panne ou mauvais état du véhicule, conditions météorologiques. En dehors des clauses ci-dessus, les conditions d'annulation habituelles s'appliquent.

### 14° Réclamation

Toute réclamation relative au séjour doit être adressée dans le délai d'un mois maximum après la date du retour par lettre recommandée avec accusé de réception à :

Aroéven Hauts-de-France  
340/4 avenue de la Marne, bâtiment C  
59700 MARCQ EN BAROEUL

### 15° Loi informatique et libertés

Conformément à la loi du 6/1/78 (n° 78/17), vous disposez d'un droit d'accès, de modification ou suppression des données vous concernant.

Tout différend relatif à l'achat, au déroulement d'un séjour, ou relatif à l'exécution ou l'interprétation des conditions générales de vente, sera soumis à la compétence du tribunal de commerce de Lille.