

# Conditions générales de Azurvacance

## 1. Application des conditions générales

**1.1.** Ces conditions générales s'appliquent à toutes les offres, réservations et contrats relatifs aux hébergements, services, activités et équipements, loués par Azurvacance ou par une de ses entreprises liées.

**1.2.** Le terme « réserveur » désigne la personne qui conclut un contrat avec Azurvacance par l'intermédiaire d'une commande relative à la location et à l'utilisation d'un ou de plusieurs hébergements, services, équipements et activités. Le terme utilisateur désigne le « réserveur » ainsi que les personnes mentionnées par ce dernier, également appelées accompagnants, qui utiliseront le ou les hébergements, services, activités et/ou équipements loués par le « réserveur ».

**1.3.** Les conditions générales de Azurvacance s'appliquent aux réservations et séjours effectués dans un domaine Azurvacance, indépendamment du fait qu'il soit fait référence (au préalable) à d'éventuelles conditions propres ou d'autres conditions générales. Azurvacance réfute toutes les autres conditions générales auxquelles vous faites référence ou que vous appliquez.

**1.4.** Tout accord dérogeant aux présentes conditions générales requiert l'accord écrit de Azurvacance pour être valable.

## 2. Réservations

**2.1.** Azurvacance traite exclusivement les réservations effectuées par des personnes âgées de plus de 18 ans. Le « réserveur » doit être âgé de minimum 18 ans. Les réservations effectuées par des personnes de moins de 18 ans ne sont pas prises en compte.

**2.2.** Azurvacance confirmera et facturera la réservation par écrit ou par voie numérique au « réserveur » dans les 10 jours qui suivent la réception de la demande. La confirmation de réservation/facture fait office de contrat entre le « réserveur » et le domaine Azurvacance concerné, sauf si le « réserveur » agit au nom d'un tiers en tant que mandataire légal. Vous devez vérifier l'exactitude des informations mentionnées sur la confirmation de réservation, faisant office de facture dès réception des documents. Les éventuelles erreurs ou suspicions d'erreurs sont à signaler immédiatement par écrit, au plus tard dans les 10 jours qui suivent la date de la confirmation de réservation/facture et avant le début du séjour. Si vous n'avez pas reçu la confirmation de réservation, faisant office de facture dans les 10 jours, et que vous êtes de ce fait dans l'impossibilité de signaler une éventuelle erreur au niveau de la réservation, prenez contact le plus rapidement possible avec notre service clientèle au numéro comme indiqué sur le site web Azurvacance.

**2.3.** Le contrat conclu entre le « réserveur » et le domaine Azurvacance correspondant concerne la location d'hébergements, services, activités et/ou équipements et est par nature de courte durée.

**2.4.** Seul le « réservateur » et les personnes mentionnées en tant qu'accompagnants lors de la réservation peuvent séjourner dans l'hébergement loué dans les domaines Azurvacance. Cette règle ne s'applique pas si le « réservateur » a effectué la réservation en tant que mandataire légal au nom d'un tiers. Il est de plus interdit de loger dans l'hébergement un nombre de personnes supérieur au nombre maximal autorisé par type d'hébergement spécifié par Azurvacance.

**2.5.** Réservation anticipée: il vous est possible d'effectuer une réservation pour une période pour laquelle les tarifs n'ont pas encore été publiés. Vous recevez alors une confirmation de réservation provisoire. Un acompte de 100 € est demandé au « réservateur ». Dès que les tarifs sont publiés, vous recevez une confirmation/facture de la réservation finale. Si la réservation provisoire n'est pas convertie en réservation définitive, l'acompte sera restitué.

**2.6.** Azurvacance se réserve le droit de renoncer au contrat avec effet immédiat si les données personnelles relatives au « réservateur » et/ou accompagnants transmises lors de la réservation sont incomplètes et/ou erronées. Dans ce cas, aucun remboursement total ou partiel du prix de la location ne sera effectué.

**2.7.** Azurvacance se réserve le droit de refuser des réservations sans avoir à motiver sa décision ou d'imposer des conditions spéciales pour certaines réservations.

### **3. Paiements**

**3.1.** Lors de la réservation, le « réservateur » reçoit une confirmation de réservation, faisant office de facture, sur laquelle se trouve un lien de paiement en ligne/des instructions pour un paiement bancaire. Toute réservation effectuée plus de 84 jours avant la date d'arrivée requiert le paiement d'un acompte minimum de 40 % du prix de location de l'hébergement, des services, des activités et/ou des équipements loués, dès la réception de la confirmation de réservation/facture. Le paiement est effectué par virement au numéro de compte bancaire de Azurvacance mentionné sur la facture. Les frais de réservation et d'assurance doivent être payés directement dans leur intégralité (100 %). Le montant restant doit être payé par virement au moins 35 jours avant la date d'arrivée. Si la réservation est effectuée moins de 84 jours avant la date d'arrivée, le montant total de la facture doit être payé en une fois (100 %) dès réception de la confirmation de réservation/facture. Les vouchers d'accès sont envoyés par mail dès paiement intégral du montant de la facture.

**3.2.** Si lors de votre arrivée à Azurvacance, le montant n'a pas encore été (intégralement) crédité sur le compte bancaire de Azurvacance, vous devrez vous acquitter du montant (restant) sur place. Azurvacance se réserve le droit de vous interdire l'utilisation de l'hébergement en cas de non-paiement dans les conditions précitées. Si ultérieurement nous devions constater que vous aviez bien effectué le virement mais que la somme n'avait pas encore été créditée sur le compte bancaire de Azurvacance au moment de votre arrivée, nous vous rembourserons le surplus perçu.

**3.3.** Si les montants qui vous ont été facturés ne sont pas payés dans les temps, le défaut de paiement court dès la fin du délai de paiement de l'acompte. Dans ce cas, Azurvacance se réserve le droit de résilier (annuler) unilatéralement le contrat par simple courrier. Vous êtes

responsable de tous les dommages encourus par Azurvacance, parmi lesquels le paiement des frais liés à votre réservation et à la résiliation de cette dernière par Azurvacance. Vous êtes dans tous les cas redevable d'une indemnité de résiliation de :

- Des frais de réservation (dans tous les cas, ces frais vous seront imputés)
- Si vous annulez votre réservation à plus de 14 jours avant l'arrivée, seulement les frais de réservation vous seront imputés.
- Si vous annulez à 14 jours et moins avant l'arrivée, 100% du montant du séjour vous sera facturé.

Les acomptes déjà payés seront déduits de l'indemnité de résiliation à payer et des éventuels frais liés aux autres dommages encourus. Les frais de réservation et primes d'assurance payés ne sont pas remboursables et sont donc exclus du calcul. Si vous n'avez encore rien payé, les frais mentionnés ci-dessus vous seront facturés. Le paiement de l'indemnité de résiliation susmentionnée doit parvenir à Azurvacance dans les 14 jours qui suivent la date de la facture.

## **4. Réservations de groupes et factures**

**4.1.** Les réservations de groupes (associations, écoles, entreprises et institutions) peuvent être faits à travers le numéro cité sur le site web de Azurvacance. Des conditions spéciales peuvent être définies, entre autres, en ce qui concerne l'accompagnement du groupe et la situation des différents hébergements. En fonction du type de groupe et de sa taille, Azurvacance se réserve le droit de ne pas accepter la demande de réservation. La confirmation de réservation/facture est envoyée par courrier/mail et le montant de la réservation doit être versé sur le compte bancaire de Azurvacance dans les 14 jours qui suivent la date mentionnée sur la confirmation de réservation/facture (mais au plus tard 4 jours avant la date d'arrivée). Les documents de voyage, y compris les vouchers d'accès, sont envoyés par mail ou courrier dès paiement intégral du montant de la réservation. Les articles 3.2 et 3.3 s'appliquent en cas de paiement tardif. En ce qui concerne les conditions de paiements et d'annulation, elles dépendent directement des résidences.

## **5. Modification de la réservation**

**5.1.** Azurvacance n'est pas obligé d'accepter des modifications à la réservation une fois cette dernière effectuée.

Azurvacance définira à sa seule discrétion si et dans quelle mesure il accepte les modifications demandées. Pour toute modification d'une réservation déjà effectuée demandée jusqu'à 4 semaines avant la date d'arrivée, nous vous facturerons des frais de modification d'un montant de 45 €. Ces frais de modification ne vous sont pas facturés si l'objet de la modification demandée est une prolongation du séjour ou un changement vers une période et/ou un type d'hébergement plus cher.

**5.2.** Si, une fois la réservation de plus d'un hébergement effectuée, vous souhaitez réduire le



nombre d'hébergements, les conditions d'annulation de l'article 12 s'appliquent.

**5.3.** En principe, nous n'acceptons aucune demande de modification transmise moins de 4 semaines avant la date d'arrivée. Si vous souhaitez modifier votre réservation pour opter pour une période et/ou un type d'hébergement moins chers ou simplement annuler (partiellement) votre réservation dans les 4 semaines qui précèdent la date d'arrivée, vous êtes redevable de l'intégralité du prix de location initial.

**5.4.** Azurvacance se réserve le droit de vous proposer un autre hébergement de même catégorie dans le domaine de vacances dans lequel vous avez réservé. Dans ce cas, Azurvacance vous en informera au plus vite.

## **6. Subrogation**

**6.1.** Il est interdit au « réserveur » et aux autres utilisateurs de céder la jouissance de l'hébergement, quelle qu'en soit la dénomination ou la raison, à d'autres personnes que celles mentionnées dans le contrat, sauf accord écrit préalable de Azurvacance.

**6.2.** Si un accord a été conclu entre le « réserveur » et Azurvacance afin de remplacer le « réserveur » et/ou un ou plusieurs accompagnants, alors le « réserveur » reste le seul responsable vis-à-vis de Azurvacance pour le paiement du prix de location restant, des services supplémentaires réservés, des frais de modification et des éventuels frais supplémentaires liés au remplacement ainsi que des frais d'annulation éventuels.

## **7. Tarifs**

**7.1.** Les tarifs publiés par Azurvacance ne sont pas contractuels. Azurvacance se réserve le droit de modifier les tarifs et/ou de facturer un supplément, par exemple (mais sans se limiter à) pour répercuter l'augmentation des prix de l'énergie. Azurvacance se réserve le droit de modifier les règlements et offres applicables en termes de réductions. La réservation est effectuée au tarif en vigueur. Le montant mentionné sur la confirmation de réservation/facture est contractuel. Il est impossible de bénéficier de réductions de prix et/ou d'offres spéciales, une fois la confirmation de réservation/facture émise et envoyée par Azurvacance.

**7.2.** Le « réserveur » doit payer à Azurvacance le prix de location, les frais de réservation, la taxe touristique et les services, activités et/ou équipements supplémentaires éventuellement réservés tels que mentionnés dans la confirmation de réservation écrite, faisant également office de facture. Sauf mention contraire, tous les prix s'entendent TVA comprise (si applicable).

**7.3.** Sont compris dans le prix de location de l'hébergement (sauf indication contraire):

- a) TVA en fonction des directives relatives à la TVA, applicables dans le pays de destination
- b) La location d'un hébergement de vacances entièrement équipé pour le nombre de personnes mentionné dans la réservation
- c) Un emplacement de parking pour une voiture (si applicable)

- d) L'eau, l'électricité et le gaz (utilisation normale)
- e) L'utilisation de la piscine du domaine (si mise à disposition)

**7.4.** Ne sont pas compris dans le prix de location (sauf indication contraire):

- a) Impôts locaux
- b) Linge de lit, serviettes, linge de cuisine, forfait service de base. Les linges de lit et le ménage de fin de séjour sont obligatoires. Les linges de lit seront chargés par rapport au nombre de clients (voir article 12.10). En fonction du type d'hébergement, ces suppléments doivent être réservés comme service extra optionnel.
- c) Équipements et activités au sein du domaine de vacances
- d) Services spécifiques au domaine Azurvacance
- e) Animaux domestiques : un supplément spécifique en fonction du domaine s'applique pour les animaux domestiques
- f) Frais liés à la réservation préférentielle pour un emplacement préférentiel de l'hébergement dans le domaine concerné
- g) Primes d'assurance
- h) Ménage de fin de séjour de votre résidence de vacances
- i) Lits faits et renouvellement des linges et du kit de cuisine

## **8. Animaux domestiques**

**8.1.** En fonction du type d'hébergement, Azurvacance autorise le « réservataire » et/ou les accompagnants à emmener au maximum un animal domestique par hébergement (sauf indication contraire). Si vous et/ou un autre utilisateur souhaitez prendre votre animal domestique en vacances avec vous, vous devez le signaler lors de la réservation et lors de votre arrivée au domaine. Azurvacance se réserve le droit d'interdire l'accès au domaine aux animaux domestiques (sans devoir motiver sa décision).

**8.2.** La présence d'animaux domestiques requérant un ménage plus complet, les animaux sont facturés par nuit.

**8.3.** Les animaux voyageant dans les pays européens doivent posséder un passeport et un carnet de vaccination conformes au modèle européen (depuis le 3 juillet 2004). Les animaux doivent être vaccinés contre la rage et porter une puce ou un tatouage d'identification. Vous devez vous-même vous assurer de disposer des documents de voyage requis pour la destination visée.

**8.4.** Les animaux domestiques sont interdits dans les zones aquatiques, piscines, restaurants, équipements du centre couvert et autres emplacements publics du domaine de vacances (sauf mention contraire dans le domaine). Les animaux doivent être tenus en laisse lorsqu'ils se trouvent en dehors de l'hébergement. Les instructions affichées dans le domaine doivent être respectées. Les animaux domestiques ne doivent pas déranger les autres vacanciers.

**8.5.** Les animaux exotiques, de combat et de garde sont interdits. Les animaux domestiques appartenant à des visiteurs sont interdits.

## **9. Frais de réservation**

**9.1.** Les frais de réservation sont inclus dans le prix pour les marchés de l'Allemagne et du Royaume-Unis. Pour tous les autres marchés les frais de réservation ne sont pas compris dans le prix.

## **10. Arrivée et départ**

**10.1.** Un acompte peut être demandé lors de l'arrivée.

**10.2.** Comme mentionné sur la confirmation de réservation, vous pouvez prendre possession de l'hébergement loué dès 16h00 le jour d'arrivée prévu. Le jour du départ, comme mentionné sur la confirmation de réservation, vous devez libérer l'hébergement avant 10h00 (sauf indication contraire).

**10.3.** Procédure d'enregistrement : le « réserveur » se présente au comptoir d'enregistrement situé dans le bâtiment de la réception du domaine de vacances et y présente une pièce d'identité valide, son voucher d'accès et/ou sa confirmation de réservation et s'acquitte du solde éventuel restant. Une fois tout en ordre, il se voit remettre les clés de l'hébergement loué dans le domaine de vacances.

**10.4.** En dehors des périodes de vacances spécifiées, le séjour minimum est de cinq.

**10.5.** Pendant les vacances scolaires d'été comme définies par chaque domaine, le séjour minimum est d'une semaine de samedi à samedi (sauf indication contraire).

**10.6.** Si vous souhaitez prolonger le contrat qui vous lie à Azurvacance et que Azurvacance marque son accord, Azurvacance se réserve le droit de vous attribuer un autre hébergement.

**10.7.** Si le « réserveur » quitte l'hébergement avant la date de fin contractuelle, telle que mentionnée sur la confirmation de réservation, il ne pourra exiger aucune restitution (même partielle) du prix de location et/ou des autres coûts par Azurvacance. Si vous avez conclu une assurance annulation et que vous rentrez dans les conditions imposées par la société d'assurance, vous pouvez introduire votre demande d'intervention suite au départ anticipé de votre hébergement directement auprès de la société d'assurance.

## **11. Annulation**

**11.1.** L'annulation d'une réservation entraîne des frais d'annulation. Nous vous conseillons de conclure une assurance annulation lors de la réservation.

Si vous annulez :

- A plus de 14 jours avant la date d'arrivée, vous serez seulement facturé des frais de réservation.
- A 14 jours et moins avant la date d'arrivée, vous serez facturé du montant total de votre réservation.
- En cas de départ anticipé, l'intégralité du prix de location est due

En ce qui concerne le loyer convenu, il s'agit du loyer constitué du loyer calculé dont est déduite toute remise. Les frais de réservation seront facturés. Les frais préférentiels ne seront pas facturés en cas d'annulation.

**11.2.** Le paiement de l'indemnité d'annulation mentionnée sous 11.1 doit parvenir à Azurvacance dans les 14 jours qui suivent la date de la facture. Les frais de réservation et primes d'assurance payés ne sont pas remboursables.

**11.3.** Si vous ne vous présentez pas au domaine dans les 24 heures qui suivent la date prévue sans nous en avoir informés, nous considérons cela comme un « no-show » ou une annulation.

## **12. Règlement intérieur**

**12.1.** Afin que le séjour de tous les hôtes de Azurvacance se passe de manière agréable, les hôtes doivent respecter les règles (comportementales) imposées par le domaine de vacances, retranscrites dans le règlement intérieur et le règlement de la piscine (si applicable). Le règlement intérieur et le règlement de la piscine sont disponibles à la réception du domaine de vacances. Si le « réservateur » et/ou ses accompagnants ne respectent pas le règlement intérieur, le règlement de la piscine et/ou les consignes données par le personnel, Azurvacance se réserve le droit de renvoyer le « réservateur » et ses accompagnants du domaine de vacances immédiatement, sans remboursement même partiel du prix de location.

**12.2.** Conformément aux réglementations locales, vous êtes obligé de présenter une pièce d'identité lors de votre « enregistrement ». Si les hôtes ne sont pas en mesure de présenter une pièce d'identité, la direction du domaine de vacances Azurvacance se réserve le droit de refuser l'hébergement desdits hôtes.

**12.3.** Le nombre de personnes qui loge dans chaque hébergement ne peut pas être supérieur au nombre maximum de personnes mentionné dans les spécifications de Azurvacance pour l'hébergement concerné.

**12.4.** Azurvacance se réserve le droit de modifier les heures d'ouverture des équipements (communs) du domaine de vacances. Aucun remboursement ne pourra être exigé. Azurvacance attire également l'attention des « réservateurs » (potentiels) que le domaine se réserve le droit d'effectuer des travaux d'entretien dans le domaine de vacances pendant un séjour. Ce type de travaux ne donne droit à aucune compensation financière.

**12.5.** Si vous concluez un contrat de services de restauration avec les entreprises exploitant les restaurants, les cafés ou les salles du domaine, ces contrats et services sont soumis aux conditions générales régissant le secteur de la restauration. Un exemplaire de ces conditions est disponible sur demande à la réception du domaine (dépendant du pays).

**12.6.** Les enfants de moins de 12 ans ne peuvent pas se baigner (que ce soit dans la piscine commune ou dans une piscine privée d'un hébergement) sans être accompagnés par un adulte. Les parents et/ou accompagnants d'enfants qui ne savent pas nager, doivent veiller à ce que ces derniers portent des brassards ou un gilet de sauvetage. Un adulte doit toujours se trouver dans les environs immédiats.

Sauf mention contraire, il est interdit de se baigner dans les lacs, mares et la mer qui se trouvent dans le domaine.

**12.7.** Pour des raisons de sécurité et d'hygiène, il est interdit de fumer dans les hébergements de vacances (sauf indication contraire).

**12.8.** Pour des raisons de sécurité, il est interdit d'installer des tentes à proximité des hébergements.

**12.9.** Le locataire doit restituer son hébergement comme suit: pas de vaisselle sale ou dans le lave-vaisselle, retirer et plier le linge de lit, jeter le sac poubelle dans le conteneur.

**12.10.** Le « réservateur » et les accompagnants sont dans l'obligation de louer du linge de lit de Azurvacance et de payer pour le ménage de fin de séjour.

**12.11.** Si la direction du domaine de vacances a de sérieux soupçons quant au respect de la loi et/ou de l'ordre public et/ou des bonnes mœurs d'un locataire, elle se réserve le droit d'accéder à l'hébergement de celui-ci.

### **13. Utilisation d'internet**

**13.1.** En fonction du type d'hébergement, Azurvacance propose au « réservateur » et/ou à ses accompagnants un accès à internet via un réseau Wi-Fi ou un câble.

**13.2.** Le « réservateur » est responsable de l'utilisation correcte d'internet ainsi que de la fourniture des composants matériels et logiciels, de la configuration, des périphériques et des connexions requis. Il s'engage également à prendre les mesures nécessaires pour garantir la protection de l'ordinateur et du système d'exploitation.

**13.3.** Azurvacance ne peut être tenu pour responsable des dommages encourus suite à l'utilisation d'internet ou de perturbations du réseau.

**13.4.** Le « réservateur » et les accompagnants doivent se comporter comme des utilisateurs responsables et consciencieux d'internet et respecter les règles légales. Tout comportement pouvant porter préjudice à d'autres utilisateurs d'internet ou à Azurvacance dans le sens large du terme est prohibé.

**13.5.** Si des constatations ou soupçons de préjudices à des tiers et/ou toute (autre) forme de mauvais usage d'internet par le « réservateur »/utilisateur et ses accompagnants est constaté, Azurvacance se réserve le droit de bloquer intégralement l'accès à internet sans notice préalable.

**13.6.** Le locataire décharge Azurvacance de toute revendication de tiers relative à l'indemnisation de dommages subis par des tiers que ces derniers pourraient (essayer) de répercuter sur Azurvacance, pour autant que la revendication soit fondée sur l'utilisation d'internet par le locataire/utilisateur ou ses accompagnants.

### **14. Responsabilité**

**14.1.** Azurvacance et le domaine de vacances concerné n'assument aucune responsabilité en ce qui concerne a) le vol (y compris dans les coffres-forts des hébergements et les casiers de la piscine), la perte ou les dommages de ou à des biens matériels ou personnes, de quelque type que ce soit, pendant ou suite à un séjour dans l'un de nos domaines de vacances et b) les pannes ou mises hors service d'appareils techniques et la fermeture d'équipements du domaine de vacances.

**14.2.** Le locataire et ses accompagnants sont solidairement responsables de toute perte et/ou dommage que Azurvacance management, le domaine de vacances, l'hébergement (y compris l'inventaire) et/ou un tiers viendrait à subir directement ou indirectement suite à leur séjour, indépendamment du fait qu'il soit provoqué par leur comportement ou une négligence de leur part, ou par des tiers présents dans le domaine de Azurvacance à leur invitation, ainsi que pour tous les dommages provoqués par un de leurs animaux et/ou biens. Tout dommage éventuel doit être signalé sur-le-champ par le loueur à la direction du domaine de vacances et être indemnisé directement sur place.

**14.3.** Vous dégagez Azurvacance de toutes les revendications liées à des dommages aux tiers faisant suite au comportement ou à une négligence de votre part, ainsi que de la part d'autres utilisateurs, accompagnants ou tiers qui se trouvent dans le domaine avec votre autorisation.

**14.4.** En cas d'utilisation non-conforme ou d'abandon de votre hébergement de vacances, y compris mais ne se limitant pas à un état de saleté démesuré, nous nous réservons le droit de vous facturer des frais (de ménage) supplémentaires, que vous serez amené à acquitter sur-le-champ.

**14.5.** Azurvacance n'est pas responsable de l'interruption des prestations de services ou d'un manque au niveau des services fournis par des tiers.

## **15. Force majeure**

**15.1.** Si suite à un cas de force majeure, Azurvacance se voit dans l'impossibilité temporaire d'exécuter l'intégralité ou une partie du contrat, Azurvacance proposera une solution de remplacement (autre hébergement/autre période etc.) dans les 14 jours qui suivent la prise de connaissance de l'impossibilité d'exécuter le contrat.

**15.2.** Le force majeure peut être invoquée par Azurvacance s'il lui est impossible d'exécuter temporairement l'intégralité ou une partie du contrat suite à des circonstances extérieures à Azurvacance parmi lesquelles un risque de guerre, des grèves du personnel, des blocages, un incendie, une inondation ou d'autres perturbations ou événements.

**15.3.** Le « réserveur » a le droit de refuser la solution de remplacement. Si vous souhaitez refuser la solution de remplacement, vous devez faire part de votre décision à Azurvacance dans les 14 jours qui suivent la notification de la solution de remplacement. Dans ce cas, Azurvacance se réserve le droit de résilier le contrat avec effet immédiat. Vous pouvez alors prétendre au paiement et/ou remboursement du montant de la facture (déjà payée). Azurvacance n'est pas tenu de vous offrir un dédommagement supplémentaire.

## **16. Réclamations**

**16.1.** Malgré le soin et les efforts mis en œuvre par Azurvacance, il pourrait arriver que vous souhaitiez nous faire part d'une réclamation fondée au sujet de votre séjour de vacances. Cette réclamation doit être introduite sur place et directement auprès de la direction du domaine de vacances dans lequel vous avez séjourné afin de permettre à la direction du



domaine de vacances de solutionner votre problème directement. Si la réclamation n'a pas été traitée à votre meilleure convenance, vous disposez d'un mois à dater de votre départ du domaine dans lequel vous avez séjourné pour introduire une réclamation écrite à Azurvacance. La réclamation doit mentionner votre numéro de réservation, vos coordonnées, la date de votre séjour, le nom du domaine et le numéro de l'hébergement.

**16.2.** Votre réclamation sera traitée avec le plus grand soin. Si vous n'êtes toujours pas satisfait de la suite donnée à votre réclamation, vous pouvez alors introduire une plainte auprès du tribunal compétent.

## **17. Passeport, douane, devises et dispositions sanitaires**

**17.1.** Le « réserveur » et ses accompagnants sont les seuls responsables de l'organisation de leur voyage vers et au départ du domaine de vacances. Il est du devoir du « réserveur » et de ses accompagnants de veiller à disposer des passeports, visas, devises et déclarations sanitaires requis. Azurvacance ne peut être tenu pour responsable des suites découlant du fait que les voyageurs ne sont pas en possession des documents requis. Une négligence concernant ce point n'est pas une raison valable pour mettre fin au contrat liant le « réserveur » à Azurvacance.

## **18. Données personnelles**

**18.1.** Toutes les données que vous nous fournissez sont enregistrées dans un fichier. Le fichier contenant les données personnelles est utilisé pour la gestion de nos clients. Les données peuvent également être utilisées pour fournir des informations et offres Azurvacance ciblées aux clients. Afin que les informations et offres promotionnelles que nous vous faisons parvenir soient adaptées au mieux à vos intérêts, nous nous réservons le droit de recouper vos données avec les données fournies à d'autres entreprises.

**18.2.** Vous avez le droit de nous demander de modifier, compléter supprimer ou masquer vos données, par exemple si celles-ci sont erronées. Cela peut avoir pour conséquence que vous ne puissiez plus utiliser nos services dans leur intégralité (ou en partie). Vous avez le droit de nous demander si nous avons traité vos données personnelles.

**18.3.** Si vous ne souhaitez pas recevoir d'offres ou d'informations de la part de Azurvacance, faites-le nous savoir par écrit à Azurvacance.

## **19. Photos et vidéos**

**19.1.** Si un « réserveur » et/ou accompagnant et/ou visiteur devait par hasard se trouver sur une photo et/ou vidéo prise pour illustrer une publication de Azurvacance et/ou être publiée sur le site internet de Azurvacance, nous partons du principe que ce dernier a donné son accord pour l'utilisation de la photo et/ou de la vidéo à des fins de publication et/ou de mise



en ligne sur le site internet, même s'il/elle est reconnaissable sur la photo et/ou la vidéo. Aucuns droits ne peuvent être fondés sur les publications et sites internet de Azurvacance.

## **20. Généralités**

**20.1.** Toute correspondance peut être adressé au bureau de réservation de Azurvacance par mail [contact@azurvacance.com](mailto:contact@azurvacance.com). Les conditions générales s'appliquent à toutes les réservations effectuées directement ou indirectement chez Azurvacance. Nous nous réservons le droit de modifier le contenu de nos publications. Sous réserve d'erreurs d'impression. Cette publication annule toutes les publications précédentes. La relation découlant de ces conditions générales est exclusivement régie par le droit français. Les litiges découlant des points réglés dans les conditions générales seront dès lors soumis devant un tribunal compétant de Paris.