

# Conditions de voyage

Roan Luxury Camping Holidays est un nom commercial de Roan Camping Holidays BV (KvK 17222764). Tous les séjours sont proposés et exécutés par Roan Camping Holidays BV. Le droit néerlandais s'applique aux contrats de voyage. Lorsqu'un contrat de voyage est conclu, il prend effet entre vous et l'organisateur du voyage et vous acceptez immédiatement la politique de confidentialité. Les conditions de réservation de Roan Camping Holidays et les conditions de voyage et de réservation de l'ANVR s'appliquent à notre offre.

## Conditions de voyage de l'ANVR

Roan Camping Holidays (KvK 17222764) est affilié à l'ANVR. L'ANVR maintient des normes strictes pour l'adhésion et promeut la qualité des voyages et de l'information à ce sujet. Les voyages proposés sur ce site sont soumis aux conditions de voyage de l'ANVR (conditions de voyage de l'ANVR pour les vacances à forfait ou conditions de réservation de l'ANVR pour les services de voyage individuels et/ou conditions d'arrangement de voyage couplé) qui s'appliquent à toutes les offres sur ce site, sauf indication contraire explicite. [Cliquez ici](#) pour lire et sauvegarder les conditions de voyage ANVR et d'autres informations importantes. Sur le formulaire de réservation, vous devez cocher que vous avez pris connaissance et que vous acceptez les Conditions de voyage ANVR spécifiques applicables à votre réservation, c'est-à-dire les Conditions de voyage ANVR pour les vacances à forfait ou les Conditions de réservation ANVR pour les services de voyage autonomes et/ou les Conditions d'organisation de voyage couplé et autres informations ANVR.

## Fonds de garantie SGR

Roan Camping Holidays (KvK 17222764) est affilié à SGR. Vous pouvez le vérifier sur le site [www.sgr.nl](http://www.sgr.nl). Les voyages publiés sur ce site web sont couverts par la garantie SGR ([www.sgr.nl/garantieregeling](http://www.sgr.nl/garantieregeling)). Cette garantie SGR signifie que le consommateur est assuré que l'argent qu'il a payé à l'avance pour son voyage lui sera remboursé si l'autre partie ne peut pas respecter la prestation convenue en raison d'une insolvabilité financière. Si le contrat comprend le transport et que la destination est déjà atteinte, le voyage de retour sera organisé.

## Contribution du consommateur SGR (anciennement contribution SGR)

Depuis le 1er février 2021, chaque consommateur qui réserve un voyage auprès d'une organisation de voyages affiliée à la SGR paie 10 euros par réservation. Pendant des années, la garantie sur les vacances réservées était gratuite, mais après la crise de Corona, le fonds de garantie doit également être là pour vous, afin que vous puissiez continuer à voyager en toute sérénité.

Les dispositions suivantes ont été établies par Roan Camping Holidays lui-même. En ce qui concerne le contenu de ces articles, aucune consultation n'a eu lieu entre l'ANVR et l'Association des consommateurs dans le cadre du Groupe de coordination de l'autorégulation du Conseil économique et social. À l'exception des dérogations autorisées dans les conditions générales elles-mêmes, ces stipulations propres ne peuvent porter atteinte aux conditions générales des voyageurs de l'ANVR et sont uniquement destinées à compléter les conditions générales de l'ANVR là où elles sont mentionnées dans les conditions générales de l'ANVR elles-mêmes et/ou à renforcer davantage la position du voyageur.

## Annulations

En cas d'annulation d'un contrat, outre le coût de l'assurance annulation éventuellement souscrite, le voyageur devra payer les frais d'annulation suivants, même s'il n'a versé qu'un acompte de 10% :

- Pour toute réservation effectuée avant le 15 octobre 2025 : en cas d'annulation avant le 1er février de l'année de votre voyage : l'annulation est gratuite. L'acompte versé vous sera intégralement remboursé, à l'exception de la contribution obligatoire SGR (Stichting Garantiefonds Reisgelden) d'un montant de 10 €. En cas d'annulation entre le 1er février de l'année de votre voyage et 8 semaines avant la date d'arrivée prévue : les frais d'annulation s'élèvent au montant de l'acompte convenu lors de la réservation ;
- Pour toute réservation effectuée à partir du 15 octobre 2025 : En cas d'annulation avant le 1er janvier 2026 : l'annulation est gratuite. L'acompte versé vous sera intégralement remboursé, à l'exception de la contribution obligatoire SGR (Stichting Garantiefonds Reisgelden) d'un montant de 10 €. En cas d'annulation entre le 1er janvier de l'année de votre voyage et 8 semaines avant la date d'arrivée prévue : les frais d'annulation s'élèvent au montant de l'acompte convenu lors de la réservation ;
- pour une annulation entre le 1er février de l'année du voyage et 8 semaines avant la date d'arrivée : l'acompte convenu pour votre voyage ;
- pour une annulation jusqu'à 4 semaines avant la date d'arrivée : 60% du montant du voyage ;
- en cas d'annulation entre le 28e jour (inclus) et le jour d'arrivée : 90 % du montant du voyage ;
- en cas d'annulation le jour de l'arrivée ou plus tard : le montant total du voyage.

## Paiement 2025 (réservations 2025)

L'acompte pour 2025 est de 15% si vous avez réservé avant le 28 février 2025. À partir de mars 2025, l'acompte est de 25 %. Si vous avez souscrit une assurance annulation, ces frais seront ajoutés. Le solde du paiement doit parvenir au bureau de réservation au plus tard 8 semaines avant l'arrivée. Si les paiements ne sont pas effectués dans les délais, le bureau de réservation se réserve le droit d'annuler la réservation et le demandeur sera redevable des frais d'annulation.

## Paiement 2026 (réservations 2026)

L'acompte pour 2026 est de 10% si vous avez réservé avant le 14er octobre 2025. À partir de 15er octobre 2025, l'acompte

est de 15 %. Si vous avez souscrit une assurance annulation, ces frais seront ajoutés. Le solde du paiement doit parvenir au bureau de réservation au plus tard 8 semaines avant l'arrivée. Si les paiements ne sont pas effectués dans les délais, le bureau de réservation se réserve le droit d'annuler la réservation et le demandeur sera redevable des frais d'annulation.

### **Garantie de remboursement**

Si vos vacances ne peuvent avoir lieu en raison d'une obligation de quarantaine dans votre pays de vacances ou votre pays d'origine au niveau national, nous vous garantissons le remboursement intégral de vos frais de voyage. Et ce, dans un délai de 5 jours ouvrables ! Vous pouvez également opter pour des vacances vers une autre destination. Cette garantie s'applique aux réservations effectuées tout au long de la saison. La garantie de remboursement ne s'applique pas si la quarantaine est due à votre statut vaccinal ou à celui de votre groupe de voyageurs.

### **Réductions et offres de dernière minute**

Roan se réserve le droit d'offrir des réductions (par le biais de promotions de dernière minute) à ceux qui réservent des vacances à ce moment-là. Si un séjour que vous avez réservé est proposé ultérieurement à un prix inférieur dans le cadre d'une réduction ou d'une offre spéciale, vous n'aurez pas droit à un remboursement. Les réductions ne sont pas valables pour les suppléments. Les conditions suivantes s'appliquent à toutes les réductions périodiques : les nuits les moins chères sont gratuites, il est possible de combiner les campings.

### **Réservations anticipées en 2025**

Vous pouvez modifier et annuler votre réservation sans frais jusqu'au 1er février 2025. En cas de modification de votre réservation, nous maintenons le prix en vigueur à la date de la modification.

### **Réservations anticipées en 2026**

Vous pouvez modifier et annuler gratuitement votre réservation pour 2026 jusqu'au 1er février 2026 si vous avez réservé avant le 15 octobre 2025. Si vous avez effectué votre réservation pour 2026 après le 15 octobre 2025, vous pouvez la modifier et l'annuler gratuitement jusqu'au 1er janvier. En cas de modification de votre réservation, nous appliquerons le prix en vigueur à la date de la modification.

### **Montant du voyage**

Un prix de réservation anticipée n'est pas la même chose que la garantie du prix le plus bas. Roan se réserve le droit d'ajuster les prix, nos prix peuvent changer quotidiennement.

### **Modifications effectuées par le voyageur après le 1er février 2025 (réservations 2025)**

Jusqu'au 1er février 2025, vous avez la possibilité d'annuler votre réservation sans frais. Après le 1er février, nous vous facturerons des frais d'annulation pour les nuits que vous ne souhaitez plus utiliser. Nous appliquons le pourcentage d'annulation en vigueur à la date du changement. Si vous souhaitez changer de camping ou de type d'hébergement, nous nous baserons sur le prix en vigueur à la date du changement pour déterminer le prix. Si ce changement est possible, il sera confirmé par écrit. Le changement de période, de camping ou de type d'hébergement doit avoir lieu au cours de la même année. Il n'est pas possible de reporter vos vacances à l'année suivante. La prolongation, le raccourcissement ou le changement de vacances vers un autre camping peut entraîner un supplément. Remarque : il n'est pas toujours possible de prolonger ou de raccourcir vos vacances, car nos tentes et nos mobil-homes n'autorisent pas les nuits individuelles. La période réservée peut être prolongée pendant votre séjour sur le camping, si l'hébergement est disponible sur le camping. Les nuits supplémentaires doivent être réglées sur place avec le personnel du camping. Aucune réclamation ne peut être faite pour des réductions pour réservation anticipée ou d'autres offres spéciales disponibles à ce moment-là. Si vous changez de camping ou d'hébergement pendant votre séjour, cela peut entraîner un supplément. Nous ne vous rembourserons pas si l'hébergement est moins cher que celui réservé à l'origine.

### **Modifications effectuées par le voyageur après le 1er février 2026 (réservations 2026)**

Selon votre date de réservation, vous avez la possibilité d'annuler votre réservation gratuitement jusqu'au 1er janvier ou le 1er février. Après cette période, nous facturerons des frais d'annulation pour les nuits dont vous ne souhaitez plus bénéficier. Si la réservation est modifiée pour une autre date sur le même camping, nous maintiendrons le prix initial qui était en vigueur le jour de la réservation initiale. Les prix actuels ne sont pas applicables dans ce cas. Si le voyage modifié est moins cher, nous facturerons des frais d'annulation sur la différence de prix. En cas de prix plus élevé, seule la différence de prix sera facturée. Si la réservation est modifiée pour un autre camping, le prix de la nouvelle réservation sera déterminé par le prix actuel en vigueur le jour de la modification. Si le voyage modifié est moins cher, nous facturerons des frais d'annulation sur la différence de prix. En cas de prix plus élevé, seule la différence de prix sera facturée. Si cette modification est possible, elle sera confirmée par écrit. Un changement pour une autre période ou un autre camping/logement doit avoir lieu la même année. Il n'est pas possible de reporter vos vacances à l'année prochaine. Prolonger, raccourcir ou changer vos vacances pour un autre camping peut entraîner un supplément. Attention : prolonger ou raccourcir vos vacances n'est pas toujours possible, car la planification de nos tentes et mobil-homes ne doit pas laisser de nuits individuelles inutilisées. La période réservée peut être prolongée pendant le séjour au camping, si le logement est disponible. Les nuits supplémentaires doivent être réglées sur place auprès de l'employé du camping. Dans ce cas, les réductions pour réservation anticipée ou autres promotions en vigueur à ce moment-là ne peuvent pas être réclamées. Si vous changez de camping ou de logement pendant votre séjour, cela peut entraîner un supplément. Nous ne rembourserons pas si le logement est moins cher que le logement initialement réservé.

### **Documents de voyage**

Il vous incombe de vous assurer que vous disposez des documents de voyage valides (y compris pour les enfants) requis pour votre destination. Le prestataire de voyage décline toute responsabilité quant aux conséquences de l'absence de

documents de voyage corrects.

## **Documents de voyage**

Après réception de votre paiement intégral, nous vous enverrons les documents de voyage par e-mail 28 jours avant le début de vos vacances. Les documents de voyage indiquent si vous devez les imprimer et emporter la version imprimée à l'adresse de votre lieu de vacances, ou si vous pouvez présenter votre bon d'échange sous forme numérique. Tous les campings n'acceptent pas la présentation des documents de voyage sur un téléphone ou une tablette. Sans documents de voyage valables, l'accès à l'hébergement et/ou au camping peut vous être refusé.

## **Cautionnement**

Cette saison, nous ne percevons pas la caution par le biais d'une demande de paiement ou d'un paiement en espèces. A votre arrivée au camping, notre personnel vous remettra un formulaire SEPA. Vous remplissez ce formulaire SEPA et dès que vous quittez votre hébergement, propre et sans dégâts, vous recevez ce formulaire en retour sans que nous ne percevions d'argent. Si le barbecue n'a pas été nettoyé à votre départ, nous sommes obligés de vous facturer 25 €. Avant et pendant votre séjour, nous vous enverrons un SMS contenant des informations supplémentaires sur votre séjour.

## **Nettoyage final**

Sur certains de nos campings en Croatie, vous pouvez réserver un service de nettoyage final au moment de la réservation. Le coût est de 75 € pour tous les mobil-homes. Le nettoyage final pour les tentes bungalow et les tentes lodge Holiday/Woody est de 60,-. Lorsque vous choisissez d'ajouter le nettoyage final à votre réservation, nous vous demandons de retirer tous les aliments et les provisions des armoires et du réfrigérateur, de jeter vos déchets et d'avoir nettoyé et séché votre vaisselle. Nous vous demandons également de nettoyer le barbecue après utilisation.

## **Nettoyage final obligatoire**

Depuis 2024, la plupart des campings sont soumis à un nettoyage final obligatoire. Si c'est le cas, vous en serez informé au moment de la réservation. Les frais s'élèvent à 75,-. Le nettoyage final pour les tentes bungalow et lodge est de 60 € et doit être payé lors de la réservation. Lorsque le nettoyage final est inclus dans votre réservation, nous vous demandons de retirer tous les aliments et les provisions des armoires et du réfrigérateur, de jeter vos déchets et d'avoir nettoyé et séché votre vaisselle. Nous vous demandons également de nettoyer le barbecue après utilisation.

## **Nombre de personnes**

Tous les prix indiqués sur notre site Internet sont basés sur une occupation de 4 personnes. Il y a un supplément de 5 € par nuit pour la 5ème personne, 6 € par nuit pour la 6ème personne et 7 € par nuit pour la 7ème et la 8ème personne. Veuillez noter que les campings Bijela Uvala et Zelena Laguna facturent tous deux un supplément de 8 € par nuit pour la 6e personne. Le camping Domaine du Verdon facture un supplément de 13 € par nuit pour la 7e personne, et les campings Bijela Uvala, Zelena Laguna, Union Lido, Mediterraneo et La Pierre Verte facturent tous un supplément de 10 € par nuit pour la 7e personne. Au camping Marina di Venezia, un supplément de 12 € par nuit s'applique pour la 7e personne.

## **Nombre maximum de personnes**

Pour votre confort, nous recommandons un maximum de cinq personnes dans nos tentes et nos mobil-homes à deux chambres, et pas plus de six personnes dans nos mobil-homes à trois chambres. Le nombre maximum de personnes autorisées dans les tentes ou les mobil-homes à deux chambres est de six, et dans nos mobil-homes à trois chambres, de sept ou huit, selon le type d'hébergement. Pour plus d'informations sur les exceptions, veuillez consulter les sections sur les hébergements. Dans certains campings, nous proposons des hébergements pouvant accueillir jusqu'à sept personnes, mais l'occupation maximale par hébergement est de six personnes. Il n'est donc pas possible d'effectuer une réservation pour sept personnes dans ces campings, et notre système de réservation ne le permet pas. Il n'est pas possible d'utiliser une tente supplémentaire pour augmenter le nombre maximum de personnes par hébergement. Un supplément est parfois demandé pour l'installation d'une tente supplémentaire. Ce supplément doit être payé sur place. La taille maximale d'une tente supplémentaire est de 2,00 x 2,00 m. Vous êtes tenu de respecter le nombre maximal de personnes autorisé. Tous les participants au voyage doivent être mentionnés au moment de la réservation.

La personne qui réserve le voyage pour d'autres participants est solidairement responsable de tous les participants qu'elle inscrit. Si vous dépassez le nombre maximum de personnes autorisées, l'entrée dans le logement peut vous être refusée. Nous déclinons toute responsabilité à cet égard.

## **Voiture et parking**

Parfois, il n'est pas possible de garer la voiture sur le lieu d'hébergement, mais il faut la garer plus loin ou dans le parking central. Il n'est pas permis de recharger les voitures électriques dans la tente (lodge) ou le mobile home, il faut le faire à une station de recharge désignée. Les vacances proposées dans ce programme sont basées sur une famille voyageant avec une seule voiture. Toute dérogation à cette règle peut entraîner des problèmes dans certains campings, aux risques et aux frais du demandeur.

## **Utilisation du logement**

Les hôtes doivent utiliser et entretenir le logement fourni avec soin et conformément à la destination. Des différences occasionnelles et non essentielles sont possibles dans l'équipement des tentes et des mobil-homes. Les emplacements des tentes et des mobil-homes peuvent différer en taille et en forme, même sur le même terrain de camping. Dans certains cas, il ne sera pas possible d'utiliser l'auvent de la tente. Nous nous réservons le droit de récupérer les dommages et/ou la perte de nos biens mis à la disposition de nos hôtes. Si des dommages et/ou des pertes sont constatés, ils doivent être signalés immédiatement au personnel du camping. Ce dernier veillera alors à ce que l'anomalie soit réparée dans les plus brefs

délais.

En cas de fortes pluies, il se peut que la télévision par satellite ne fonctionne pas de manière optimale. Les nouveaux campings de notre programme ne disposent pas nécessairement de nouveaux hébergements. L'organisateur de voyages n'accepte pas les jeunes de moins de 23 ans non accompagnés dans ses hébergements. L'organisateur de voyages se réserve également le droit de refuser des réservations non standard, en particulier des réservations de groupe, sans en donner les raisons. Les réservations de groupe ne peuvent se faire que par téléphone. En fonction de la composition et de la taille du groupe, de son âge et du camping, nous déciderons d'accepter ou non la réservation. Nos hébergements ne peuvent être utilisés qu'à des fins récréatives. L'hébergement de travailleurs n'est pas autorisé.

Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte, de vol, de dommages ou de blessures causés aux locataires et aux utilisateurs des hébergements fournis par l'intermédiaire du prestataire de voyages. L'utilisation d'un casier dans le camping se fait aux risques et périls du locataire, l'organisateur de voyages ne peut être tenu responsable du vol et des dommages causés dans les casiers/armoires fermant à clé mis à disposition. Les utilisateurs des hébergements proposés par l'intermédiaire de l'organisateur de voyages doivent respecter les règles de conduite établies par le gestionnaire du camping sur place. En cas de violation de ces règles de conduite, le camping et l'organisateur de voyages se réservent le droit de refuser l'accès au site ou à l'hébergement. Le personnel du camping n'est pas habilité à faire des déclarations concernant la responsabilité de l'organisateur de voyages.

### **Utilisation des installations du camping**

En (première) saison et en (dernière) saison, les propriétaires du camping peuvent être contraints de ne pas mettre à disposition tous les équipements, tels que la piscine, les animations ou les magasins, ou même de les fermer complètement, sans nous en informer. Les dates de début et de fin mentionnées pour les piscines et les animations sont susceptibles d'être modifiées. Les shorts de bain ne sont pas toujours autorisés dans la piscine. Dans certains campings, le port du bonnet de bain est obligatoire dans la piscine. La brochure et notre site Internet ont été élaborés avec le plus grand soin sur la base des données connues en novembre 2022. Cependant, nous ne pouvons pas être tenus responsables des changements de conditions pendant les saisons de vacances 2025. Nous ne pouvons pas non plus être tenus responsables des influences extérieures telles que les conditions météorologiques, les activités de construction sur le site, la vermine, la pollution sonore, le fonctionnement des installations du camping (y compris la piscine et le WIFI et les circonstances pour lesquelles le propriétaire du camping est responsable). Certaines installations ou activités du camping peuvent faire l'objet d'une (petite) redevance. L'organisateur de voyages n'est pas responsable des changements dans la gamme de chaînes reçues dans nos mobil-homes. Les photos et dessins placés servent à donner une impression de la destination et/ou de l'hébergement. Aucun droit ne peut en être tiré. Dans les cas non prévus par les présentes conditions de voyage et de réservation, la direction décidera. Le prestataire de voyages se réserve le droit d'utiliser tout le matériel photo et vidéo mis à la disposition du prestataire de voyages (par e-mail, Facebook ou autre) à des fins commerciales telles que des sites web, des brochures, etc.

### **Frais supplémentaires éventuels**

Vous devez payer la taxe de séjour dans tous les pays. Comptez entre 0,50 et 2,50 € par jour et par personne. En Croatie, les frais d'enregistrement s'élèvent à 1,00 € par personne (par séjour et non par jour). Sur le camping Kleink Vink aux Pays-Bas, les frais d'eau et d'électricité ne sont pas inclus. Pour ces campings, les frais locaux doivent être payés lors de la réservation (les frais locaux comprennent la taxe de séjour, le gaz, l'électricité et les déchets). Sur certains campings, vous devez payer la taxe de séjour au moment de la réservation. Si la taxe de séjour change, nous avons le droit de vous communiquer cette nouvelle taxe et de vous envoyer une confirmation adaptée.

### **Court séjour**

Les séjours de courte durée font l'objet d'un supplément par nuit, en fonction de la durée du séjour et du type d'hébergement. Ces suppléments sont déjà inclus dans le prix total indiqué lors de la réservation.

### **Enregistrement de votre plaque d'immatriculation**

Cela est nécessaire, car de plus en plus de campings utilisent des systèmes automatisés de contrôle d'accès (barrière/portail). Afin de vous garantir un accès rapide et fluide au camping, nous vous demandons de bien vouloir transmettre l'immatriculation de votre véhicule. Au lieu de traiter ces données nous-mêmes, nous vous demandons de communiquer l'immatriculation directement au camping lors de la réception des bons d'échange (vouchers). Nous vous fournirons l'adresse e-mail du camping à cet effet. Le camping utilisera ensuite ces données pour le contrôle d'accès automatisé, la régulation de l'accès des véhicules au site et la sécurité générale au sein du site.

### **Animaux domestiques**

Les animaux domestiques doivent être annoncés au moment de la réservation. Les animaux domestiques ne sont autorisés que dans nos tentes bungalow et nos tentes lodge Holiday (ils ne sont pas autorisés dans tous les campings). Si vous amenez un animal de compagnie dans un hébergement où il n'est pas autorisé ou dans un camping où il n'est pas autorisé, le voyageur se réserve le droit de vous refuser l'accès au camping ou à l'hébergement. Le carnet de vaccination de l'animal doit toujours être présenté au camping (sur demande). Le tarif pour un animal de compagnie est de 9 € par nuit et par animal. Exception camping Le Capanne, Stella Maris et Bijela Uvala, où les frais doivent être payés sur place. Les tarifs de ces campings peuvent varier en fonction de la saison, nous vous recommandons de nous contacter pour connaître le prix actuel.

### **Préférences**

Les préférences d'emplacement ne peuvent être données que pour les hébergements pour lesquels il n'est pas possible de

réserver un emplacement préférentiel. Si vous avez un souhait spécifique pour un mobil-home ou une tente lodge, nous vous conseillons de réserver un emplacement préférentiel. Cependant, nous ne pouvons pas garantir que votre souhait sera exaucé si vous n'avez pas réservé la garantie la plus proche ou l'emplacement préférentiel. Malheureusement, le fait d'avoir réservé à l'avance ou d'avoir voyagé avec le prestataire de voyage pendant des années ne donne aucune garantie. Si un souhait que vous avez formulé n'est pas réalisable, vous n'en serez pas informé à l'avance. Les emplacements de notre camping peuvent changer par rapport à l'année précédente.

### **Emplacement préférentiel (anciennement garantie d'emplacement)**

Il est possible de réserver un emplacement préférentiel sur un grand nombre de nos campings. En réservant un emplacement préférentiel, vous avez la garantie d'être affecté au meilleur emplacement de votre choix. Si un emplacement préférentiel est possible dans un hébergement, il n'est pas possible de réserver une garantie voisine ou de transmettre un souhait. Un emplacement préférentiel n'est possible pour les mobil-homes et les tentes lodges que sur certains campings. Vous trouverez ces informations sur la page du camping concerné. Si, dans des cas très exceptionnels, nous ne sommes pas en mesure d'honorer cette garantie, vous aurez droit au remboursement du prix payé pour la garantie, majoré de 100 € par hébergement.

### **Garantie de juxtaposition**

Sur certains campings, il est possible de réserver une garantie adjacente. Si vous avez réservé la garantie correspondante, vous payez 30 € par hébergement (maximum 3 hébergements, même hébergement et même période de vacances). Par "contiguës", nous entendons également les hébergements qui se font face, se tournent le dos, sont en diagonale l'un par rapport à l'autre, etc. Il se peut qu'il n'y ait pas de logement entre vous et l'autre famille. Si, dans des cas très exceptionnels, nous ne sommes pas en mesure d'honorer cette garantie, vous aurez droit à un remboursement de 120 € par logement.

### **Plaintes**

Nous faisons de notre mieux pour ne pas en provoquer, mais il peut arriver que vous pensiez avoir une plainte légitime. Veuillez faire part de votre plainte directement à notre personnel de camping. Il essaiera, dans la mesure du possible, de trouver une solution acceptable. Si, malgré cela, vous estimez que les plaintes importantes ne sont pas résolues de manière adéquate, vous devez immédiatement contacter par téléphone le bureau où vous avez effectué votre réservation. Si vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée, nous vous demandons de nous soumettre votre plainte par écrit dans les deux mois suivant votre retour. Si vous faites part de votre réclamation en répondant à l'enquête, elle sera bien sûr lue mais n'est pas considérée comme une lettre de réclamation officielle. Les plaintes déposées après ce délai ne peuvent plus être prises en considération. Si vous n'avez pas signalé le problème de la manière décrite, nous ne pourrions malheureusement pas le traiter par la suite.

### **Tourisme durable**

Lors de l'élaboration de nos voyages, nous tenons compte des personnes, de l'environnement, de la nature et de la culture, afin que les vacances ne soient pas seulement spéciales pour vous, mais que les générations futures puissent également profiter de destinations attrayantes. Qu'il s'agisse de vacances permettant de profiter d'une nature intacte, de découvrir la culture locale, de rencontrer de nouvelles personnes ou de goûter un délicieux plat local, nous travaillons ensemble à des vacances qui offrent de meilleurs endroits et de plus belles expériences. Ce faisant, nous apportons une contribution importante au développement durable de la destination. Pour vous, en tant que voyageur, mais aussi pour les personnes qui vivent sur le lieu de vacances. Lutter contre la maltraitance des enfants, même à l'étranger ! Nous soutenons activement l'ANVR et Defence for Children - ECPAT dans la lutte contre l'exploitation des enfants dans les pays de vacances. Nous vous invitons à être vigilants avec nous et à signaler tout soupçon de maltraitance d'enfants sur le site [www.dontlookaway.nl](http://www.dontlookaway.nl), même si elle est commise à l'étranger ! De plus amples informations sur la lutte contre la maltraitance des enfants sont disponibles auprès des guides touristiques.

### **En conclusion..**

Les vacances présentées dans la brochure et sur notre site web, aussi luxueuses et confortables soient-elles, restent des vacances en camping. Pour les personnes qui n'ont jamais campé, il est important de savoir que nos campings sont généralement complets en juillet et en août. Si la tranquillité et l'intimité sont vos principales exigences pour vos vacances, nous vous conseillons d'éviter ces mois. Des vacances à l'étranger, c'est aussi des gens et des coutumes différents, une culture différente, des normes et des valeurs différentes. Dans les pays méditerranéens, par exemple, la sieste a souvent lieu à l'heure du déjeuner, avec, par exemple, la barrière et la piscine fermées. N'oubliez pas que la vitesse du WIFI dans les pays méditerranéens peut être plus lente que celle à laquelle vous êtes habitué chez vous. N'oubliez pas non plus que sur de nombreux campings, la climatisation doit être activée en insérant la clé du mobile home. C'est un élément à prendre en compte dans vos attentes. En cas de danger aigu (p. ex. odeur de gaz), les techniciens d'entretien ou les entreprises extérieures chargées de l'entretien sont autorisés à accéder aux logements de Roan à tout moment. L'obtention des vaccins nécessaires est de votre propre responsabilité.