

# Algemene verkoopvoorwaarden 2023

'Verkoop van all-informules inclusief kamer, ontbijt en VULCANIA-tickets'.

In onderhavige algemene verkoopvoorwaarden (AV) worden de algemene voorwaarden gepreciseerd die voortvloeien uit de bepalingen van de [Franse] Code du Tourisme met betrekking tot de verkoop van reizen en pakketreizen die van rechtswege van toepassing zijn op onderhavige voorwaarden. Ze zijn uitsluitend van toepassing op de verkoop aan particulieren.

Er wordt uitdrukkelijk bepaald, in overeenstemming met de bepalingen van artikel L 211-9 van de [Franse] Code du Tourisme, dat de informatie op de website [www.vakantie.vulcania.com](http://www.vakantie.vulcania.com) aan bepaalde wijzigingen onderhevig kan zijn, waarvan de KLANT op de hoogte wordt gebracht voordat het contract wordt afgesloten, met uitzondering van wijzigingen die betrekking hebben op bepaalde shows, attracties, winkels of restaurants in het park Vulcania die slechts in bepaalde seizoenen open zijn of die zonder voorafgaande kennisgeving kunnen worden gesloten, gewijzigd of geschrapt.

## I. Contractuele relaties

### Artikel 1.1: De medecontractanten

VULCANIA, geregistreerd onder registratienummer IM063120002 in het [Franse] Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours, afgegeven door de registratiecommissie op 17 februari 2015, is de enige gesprekspartner van de KLANT en is jegens hem verantwoordelijk voor de uitvoering van de verplichtingen die uit onderhavige verkoopvoorwaarden voortvloeien. VULCANIA kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade als gevolg van overmacht, of veroorzaakt door de KLANT of door enige derde persoon buiten de organisatie, aan het verloop van de vakantie en de diensten die in dit kader worden verleend.

De KLANT verklaart handelingsbekwaam te zijn om een contract aan te gaan onder de voorwaarden beschreven in de hieronder gepreciseerde algemene verkoopvoorwaarden, d.w.z. minimaal 18 jaar oud te zijn, over de rechtsbekwaamheid te beschikken om een contract aan te gaan en niet onder voogdij of curatele te staan. De KLANT verbindt zich er eveneens toe om alle door VULCANIA meegedeelde instructies met betrekking tot de organisatie van de ALL-INFORMULE in acht te nemen.

### Artikel 1.2: RESERVEREN

RESERVERINGEN kunnen uitsluitend worden geplaatst op de website [www.vakantie.vulcania.com](http://www.vakantie.vulcania.com) en dienen 48 uur vóór aanvang van de verblijfsperiode te worden uitgevoerd. Ongeacht de datum van de RESERVERING wordt het contract beschouwd als rechtsgeldig tot stand gekomen zodra er een dossiernummer is toegekend en de prijs van de all-informule is betaald. Het overzicht van de RESERVERING wordt uitsluitend per e-mail aan de KLANT gestuurd.

In toepassing van artikel L 121-20-4 van de [Franse] Code de la Consommation zijn de diensten die door VULCANIA als toeristische diensten worden aangeboden niet onderworpen aan het herroepingsrecht dat is voorzien in de artikelen L 121-20 en volgende van ditzelfde wetboek inzake verkoop op afstand. Dientengevolge zijn de bestelde diensten uitsluitend onderworpen aan de in onderhavige voorwaarden vastgelegde annuleringsvoorwaarden.

### Artikel 1.3: Aard van de verkoop

Er wordt aan herinnerd dat de AV, hieronder, betrekking hebben op de verkoop van ALL-INFORMULES inclusief accommodatie, ontbijt en entreetickets voor het park VULCANIA.

### Artikel 1.4: Aanvaarding van de algemene verkoopvoorwaarden

Door een ALL-INFORMULE te reserveren stemt de KLANT uitdrukkelijk en zonder voorbehoud in met alle clausules en voorwaarden die in deze AV

zijn opgenomen. Dientengevolge verklaart en erkent de KLANT dat hij perfect op de hoogte is van onderhavige voorwaarden en ziet hij ervan af om zich op enig ander document te beroepen.

### Artikel 1.5: Vermelde tarieven

De op de website [www.vakantie.vulcania.com](http://www.vakantie.vulcania.com) vermelde prijzen zijn van toepassing gedurende het seizoen 2023. Deze worden bepaald in lijn met de economische voorwaarden die van kracht zijn op de datum van de opstelling van de tarieven en zijn gebaseerd op een BTW-tarief van 20%. Deze prijzen kunnen, zelfs na RESERVERING, worden herzien, zij het uitsluitend in geval van wijziging van de belastingheffingen die van toepassing zijn op de aangeboden diensten. Bovendien wordt de klant erop gewezen dat in deze prijzen de toeristenbelasting niet is inbegrepen, die rechtstreeks aan de logiesverlener moet worden betaald (zie artikel 3.2). Het bedrag van de toeristenbelasting is opgenomen in de beschrijving van de hotels.

### Artikel 1.6: Wijziging van de prijzen van de geleverde diensten

In geval van wijzigingen in de belastingheffingen die van toepassing zijn op de aangeboden diensten, behoudt VULCANIA zich het recht voor om het totaalbedrag van de geleverde diensten te wijzigen door het wijzigingspercentage op het betreffende element toe te passen. BTW-verhogingen worden automatisch doorberekend in de verkoopprijs. De KLANT kan zijn RESERVERING annuleren of bevestigen in overeenstemming met de voorwaarden van artikel R 211-9 van de [Franse] Code du Tourisme. In de dertig dagen voorafgaand aan de verblijfsperiode kunnen er geen prijswijzigingen worden doorgevoerd.

### Artikel 1.7: Geen terugwerkende kracht voor speciale aanbiedingen

Kortingen en tijdelijke speciale aanbiedingen kunnen niet met terugwerkende kracht door VULCANIA worden toegepast nadat het dossier is bevestigd.

## II. Reservering

### Artikel 2.1: Gegevens

De RESERVERING moet de volgende gegevens bevatten:

- Het aantal personen en de leeftijd van de kinderen
- Naam, voornaam en aanhef van de KLANT die de reservering plaatst.
- Adres, postcode, stad en land
- Het vaste en mobiele telefoonnummer
- De datum van aankomst
- De gekozen diensten

De velden met een sterretje op het inschrijfformulier moeten verplicht worden ingevuld. Zo niet kan VULCANIA de reserveringsaanvraag niet in behandeling nemen.

### Artikel 2.2: Administratiekosten

Voor alle op de website [www.vakantie.vulcania.com](http://www.vakantie.vulcania.com) geplaatste RESERVERINGEN worden per dossier € 6 administratiekosten (incl. BTW) in rekening gebracht.

### Artikel 2.3: RESERVEREN

Gereserveerde all-informules kunnen niet geruild, terugbetaald of gewijzigd worden. De RESERVERING is vast en definitief, met uitzondering van de clausules van paragraaf IV.

### Artikel 2.4: Reserveringsdocumenten

Zodra de RESERVERING is geplaatst, ontvangt de KLANT, uitsluitend per e-mail, alle documenten met betrekking tot zijn RESERVERING, waaronder met name:

- Het overzicht van zijn reservering met de factuur
- Entreetickets voor VULCANIA
- De voucher voor de overnachting(en)

We herinneren eraan dat de KLANT op de in de reserveringsdocumenten vermelde datum aanwezig moet zijn.

#### Artikel 2.5: Afdrukken en geldigheid van de reserveringsdocumenten

Alle reserveringsdocumenten moeten door de KLANT met een correcte afdrukkwaliteit worden afgedrukt. De KLANT kan de afdrukkwaliteit controleren door zich ervan te vergewissen dat de informatie en de barcode op het ticket en/of de overige documenten duidelijk leesbaar zijn. Reserveringsdocumenten en in het bijzonder entreetickets voor het park die slechts gedeeltelijk zijn afgedrukt, of die vuil, beschadigd of onleesbaar zijn en daarom niet gevalideerd kunnen worden, worden niet aanvaard, worden de facto als ongeldig beschouwd en de KLANT kan hiervoor geen enkele vergoeding eisen.

#### Artikel 2.6: Gebruik van de reserveringsdocumenten

De reserveringsdocumenten moeten verplicht bij de ingang van VULCANIA worden gepresenteerd, evenals bij aankomst van de KLANT aan de LOGIESVERLENER. Elke barcode vertegenwoordigt één eenmalige toegang tot VULCANIA, geldig voor één persoon, en het is dan ook niet mogelijk om met slechts één barcode meerdere malen toegang te krijgen tot het Park.

#### Artikel 2.7: Prijs van de diensten

Er wordt aan herinnerd dat de prijs die op de website [www.vakantie.vulcania.com](http://www.vakantie.vulcania.com) wordt betaald, de door de hoteleigenaar bepaalde prijs is die beschikbaar is op het moment van reserveren. Deze prijs houdt geen rekening met mogelijke speciale aanbiedingen bij onze hotelpartners.

### **III. Betalingsvoorwaarden**

#### Artikel 3.1: Wijze van betaling

Alle betalingen moeten op de dag van de RESERVERING in euro worden verricht per creditcard (Visa of Mastercard). Volledige en onmiddellijke betaling is vereist voor alle RESERVERINGEN op de website [www.vakantie.vulcania.com](http://www.vakantie.vulcania.com). Andere betaalwijzen worden niet geaccepteerd. VULCANIA is niet verantwoordelijk voor aan een creditcardtransactie verbonden kosten die veroorzaakt worden door uit wisselkoersschommelingen of om andere redenen.

#### Artikel 3.2: Aanvullende heffingen

In het overzicht van de RESERVERING worden de details vermeld van de diensten die in de prijs zijn inbegrepen. We herinneren eraan dat er mogelijk bepaalde aanvullende heffingen zijn die verband houden met de LOGIESVERLENER (met name de toeristenbelasting) en die rechtstreeks aan de LOGIESVERLENER moeten worden betaald. In voorkomende gevallen komen deze aanvullende heffingen, voor rekening van de KLANT. Het bedrag van deze heffingen is opgenomen in de beschrijving van de hotels.

#### Artikel 3.3: Factuur

Na de betaling van de ALL-INFORMULE ontvangt de KLANT per e-mail een overzicht van de gereserveerde diensten. Een factuur wordt opgesteld tijdens de reservering van de ALL-INFORMULE door de KLANT.

#### Artikel 3.4: Eigendom

De afgedrukte reserveringsdocumenten zijn persoonlijk en niet overdraagbaar. Ze kunnen niet worden geruild of terugbetaald, tenzij ze

gedekt zijn door de annuleringsverzekering indien de KLANT deze verzekering heeft afgesloten, die vrij te raadplegen is op de website [www.vakantie.vulcania.com](http://www.vakantie.vulcania.com).

Tijdens de ticketcontrole aan de ingang van VULCANIA, of bij de overhandiging van enig ander bezoekersdocument aan de bij de uitvoering van de pakketvakantie betrokken dienstverleners, kan de KLANT om een geldig identiteitsbewijs worden gevraagd (identiteitskaart, paspoort), teneinde de koper van genoemde bezoekersdocumenten te identificeren. Het is ten strengste verboden om entreetickets of enige andere bezoekersdocumenten te reproduceren, dupliceren of vervalsen, of voor dergelijke doeleinden ter beschikking te stellen, of om kopieën van deze documenten te gebruiken. Dergelijke handelingen zijn strafrechtelijk vervolgbaar, onverminderd de schadevergoeding die VULCANIA van de overtreders zou kunnen eisen uit hoofde van de geleden schade.

### **IV. Annulering**

#### Artikel 1.4: Afsluiten van de annuleringsverzekering

Zoals bepaald in artikel 2.3, zijn op de website [www.vakantie.vulcania.com](http://www.vakantie.vulcania.com) uitgevoerde RESERVERINGEN, definitief en geven geen recht op annulering.

De KLANT kan echter een annuleringsverzekering afsluiten bij de verzekeringsmaatschappij Chapka Assurances, volgens de specifieke voorwaarden die vrij op de website te raadplegen zijn [www.vakantie.vulcania.com](http://www.vakantie.vulcania.com) (rubriek 'praktische info'). Deze verzekering wordt afgesloten via een contract tussen de verzekeringsmaatschappij Chapka Assurances en de KLANT, op basis van 4,2% van het bedrag inclusief belasting van de vakantieformule en moet verplicht worden afgesloten op het moment van reserveren.

We herinneren eraan dat de klant voor annuleringsverzoeken rechtstreeks contact op dient te nemen met de verzekeringsmaatschappij Chapka Assurances en niet met VULCANIA. De KLANT moet Vulcania echter per e-mail of telefoon op de hoogte brengen van de annulering, zoals aangegeven op de reserveringsdocumenten.

#### Artikel 4.2: Ontvangst van de verzekeringsdocumenten

KLANTEN die de annuleringsverzekering hebben afgesloten zullen binnen vijftien dagen na de datum van hun RESERVERING de verzekeringsdocumenten van de verzekeringsmaatschappij Chapka Assurances.

Hoewel de documenten vijftien dagen na de RESERVERING worden verzonden, wijzen wij u erop dat het verzekeringscontract van kracht is zodra de all-invakantie inclusief verzekering door de klant is betaald.

### **V. Algemene regels voor all-informules**

#### Artikel 5.1: Toegang tot het park en activiteiten

Elke door de KLANT gereserveerde all-informule is onderworpen aan het interne reglement van VULCANIA met betrekking de toegang tot het park en de activiteiten. Het huishoudelijk reglement van VULCANIA is vrij beschikbaar op de website. [www.vulcania.com](http://www.vulcania.com).

#### Artikel 5.2: Toegang tot de ACCOMMODATIE

We herinneren eraan dat de ACCOMMODATIE in de meeste gevallen pas vanaf 15.00 u. beschikbaar is en dat de kamers vóór 12.00 u. moeten worden verlaten (tenzij anders vermeld op de beschrijving van de accommodatie), ongeacht het tijdstip van aankomst of vertrek van het gebruikte vervoermiddel. We herinneren er bovendien aan dat indien de KLANT later dan 19.00 u. aan denkt te komen, hij daar de LOGIESVERLENER van op de hoogte moet brengen en dat de LOGIESVERLENER de reservering van de kamer mag opheffen als de KLANT zijn late aankomst niet heeft aangekondigd.

#### Artikel 5.3: Diensten van de LOGIESVERLENER

Het kan voorkomen dat bepaalde aanvullende diensten, die naast de overnachting en het ontbijt door de LOGIESVERLENER worden

aangeboden, worden geschrapt, in het bijzonder in geval van overmacht, of in bepaalde seizoenen niet beschikbaar zijn.

#### Artikel 5.4: Ontbijt

Het ontbijt is inbegrepen in de ALL-INFORMULE, het aantal is afhankelijk van het aantal overnachtingen, op basis van 1 ontbijt per overnachting en per persoon.

### **VI. Aansprakelijkheid**

#### Artikel 6.1: Vervulling van verplichtingen

Overeenkomstig artikel L. 211-17 van de [Franse] Code du tourisme is VULCANIA van rechtswege verantwoordelijk jegens de KLANT voor de goede uitvoering van de verplichtingen die voortvloeien uit deze AV, ongeacht of de verplichtingen moeten worden uitgevoerd door VULCANIA of door de LOGIESVERLENER met wie VULCANIA samenwerkt. VULCANIA kan echter geheel of gedeeltelijk worden vrijgesteld van haar verantwoordelijkheid door het bewijs te leveren dat de niet-uitvoering of slechte uitvoering van het contract ofwel te wijten is aan de KLANT, ofwel aan een onvoorzienbaar en onoverkomelijk toedoen van een externe derde partij die geen deel uitmaakt van de in deze AV beschreven dienstverlening, ofwel aan een geval van overmacht.

#### Artikel 6.2: Verantwoordelijkheid van de KLANT

De KLANT is verantwoordelijk voor alle, directe of indirecte schade die hij zou kunnen veroorzaken tijdens zijn aanwezigheid in het VULCANIA-park en in de accommodatie van de LOGIESVERLENER, of deze schade nu het personeel en/of de klanten van VULCANIA en de LOGIESVERLENER betreft, of enig materiaal dat door VULCANIA en/of de LOGIESVERLENER aan de KLANT ter beschikking is gesteld.

#### Artikel 6.3: Verlies of diefstal van tickets

De firma VULCANIA kan op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld in geval van verlies of diefstal van tickets.

### **VII. Toepasselijk recht en vorderingen**

#### Artikel 7.1: Recht en rechtbanken

De huidige AV zijn, zowel voor hun interpretatie als voor hun uitvoering, onderworpen aan het Franse recht en vallen onder de Franse jurisdictie.

#### Artikel 7.2: Vorderingen

Elke vordering die ontstaat tijdens de uitvoering van de in onderhavige voorwaarden omschreven diensten moet zo snel mogelijk door de KLANT worden ingediend, ter plaatse of door te bellen naar 04 73 19 70 00, zodat VULCANIA zo snel mogelijk een oplossing kan zoeken. Klachten die niet ter plaatse kunnen worden ingediend of die niet voldoende zijn opgelost, moeten door de KLANT per aangetekende brief met ontvangstbevestiging aan VULCANIA worden gericht, binnen 7 werkdagen na de datum van uitvoering van de diensten. In deze brief moet de datum van aankomst van de KLANT en het nummer van de RESERVERING worden vermeld, evenals de precieze redenen voor de bewuste claim.

Indien er, na contact te hebben opgenomen met de klantendienst van VULCANIA, binnen 60 dagen geen bevredigend antwoord komt, kan de klant de zaak doorverwijzen naar de bemiddelaar voor toerisme en reizen (Médiateur du Tourisme et du Voyage), wiens contactgegevens en verwijzingsprocedures beschikbaar zijn op de website van VULCANIA. [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

### **VIII. Persoonlijke gegevens**

#### Artikel 8.1: Verzamelde gegevens

De op de website [www.vakantie.vulcania.com](http://www.vakantie.vulcania.com) verzamelde gegevens zijn bestemd voor VULCANIA. Deze gegevens ondergaan een computerverwerking in het kader van de behandeling van aanvragen van

KLANTEN en van het commercieel management van VULCANIA, in het bijzonder om:

- Informatie-aanvragen te beantwoorden die op de website worden ingediend.
- RESERVERINGEN te verwerken en te beheren
- Commerciële informatie te versturen indien de KLANT daar toestemming voor heeft gegeven of indien de geldende wetgeving dit toestaat.
- Algemene statistieken op te stellen m.b.t. bezoekersaantal van de website, om de door VULCANIA op deze website aangeboden diensten te verbeteren.

VULCANIA kan ook gegevens verzamelen over het gebruik van de website, bijvoorbeeld de pagina's die de KLANT bezoekt of de diensten die hij gebruikt, om een beter inzicht te krijgen in de verwachtingen van de KLANT en om de werking van de website te verbeteren.

#### Artikel 8.2: Recht op wijziging van de gegevens

Overeenkomstig de [Franse] wet nr. 78-17 van 6 januari 1978 inzake gegevensverwerking, bestanden en de vrijheden (Loi Informatique et Libertés), beschikt de KLANT over een recht op inzage, rectificatie en verwijdering van de gegevens die hem betreffen, dat de KLANT kan uitoefenen door contact op te nemen met de onderneming VULCANIA waarvan het hoofdkantoor gevestigd is op: 2, route de Mazayes, 63230 Saint-Ours Les Roches. Dit is een individueel recht dat alleen door de betrokkene kan worden uitgeoefend met betrekking tot zijn eigen gegevens: om veiligheidsredenen zal VULCANIA zijn identiteit moeten verifiëren om te voorkomen dat vertrouwelijke informatie over hem aan een andere persoon dan hemzelf wordt doorgegeven. De gegevens van de KLANT mogen door VULCANIA aan derden worden doorgegeven voor marketingdoeleinden, op voorwaarde dat de KLANT daar zijn toestemming voor heeft gegeven op het inschrijvingsformulier dat hij heeft ingevuld.

#### Artikel 8.3: Persoonlijke account

De naam van de KLANT en het wachtwoord dat hem is toegekend tijdens de registratie voor het aanmaken van een persoonlijke account zijn persoonlijk en vertrouwelijk. VULCANIA kan echter de aangeboden diensten bekijken die de KLANT in zijn persoonlijke account selecteert, en deze bestuderen om beter te kunnen bepalen wat de verwachtingen en behoeften van de KLANT zijn. Wanneer de KLANT inlogt op zijn persoonlijke account, wordt er een cookie op zijn computer opgeslagen om het gebruik van deze account te vergemakkelijken. Indien de KLANT dit niet wenst, kan hij het onderdeel 'cookies' in onderhavige wettelijke informatie raadplegen.

#### Artikel 8.4: Cookies

VULCANIA maakt gebruik van cookies, dit zijn bestanden die naar de computer van de KLANT worden overgebracht, maar waarmee de KLANT niet kan worden geïdentificeerd. Cookies registreren informatie over de navigatie van de computer op de website (de bezochte pagina's, de datum en het tijdstip daarvan, enz.) en zorgen ervoor dat deze informatie bij latere verbindingen met de website wordt uitpakket, om de verbinding van de KLANT te personaliseren. De gegevens kunnen op de computer worden opgeslagen tot de datum van de RESERVERING. De KLANT kan weigeren dat er cookies worden opgeslagen, door zijn computer te configureren, afhankelijk van de browser die hij gebruikt. In het 'helpmenu' van de browser wordt mogelijk aangegeven hoe u cookies kunt weigeren. Hieronder vindt u, bij wijze van voorbeeld, de functies die daarvoor door bepaalde browsers worden aangeboden:

Voor Microsoft Internet Explorer 6.0:

1. Kies het menu 'Extra' en vervolgens 'Internetopties'.
2. Klik op het tabblad 'Privacy' en selecteer het gewenste niveau.

Voor Microsoft Internet Explorer 5:

1. Kies het menu 'Extra' en vervolgens 'Internetopties'.

2. Klik op het tabblad 'Veiligheid' (of 'Security')
3. Selecteer 'Internet' en vervolgens 'Aangepast niveau'.
4. Ga naar de rubriek 'cookies' en kies de gewenste optie.

Voor Netscape 6.X en 7.X:

1. kies het menu 'Bewerken' > 'Voorkeuren'
2. Privacy en beveiliging
3. Cookies

Voor Firefox:

1. open het 'Menu' > 'Opties'
2. Klik op de optie 'Privacy & Beveiliging'
3. Rubriek 'Cookies'

Voor Opera 6.0 en latere versies:

1. kies in het 'Menu' > 'Instellingen'
2. Privacy 11