



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE EN LIGNE VIA L'ORC

### 1. RECONNAISSANCE PAR LE COMMISSARIAT GÉNÉRAL AU TOURISME

Le propriétaire certifie que le bien loué est conforme aux dispositions du Code wallon du Tourisme du 1er avril 2010 agrégation n° GRLX5920.

### 2. OBJET

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les réservations en ligne effectuées auprès de notre établissement, au moyen de l'Outil Régional de Commercialisation (ORC). Le client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales. Aucune réservation n'est possible sans que le client ait marqué son accord avec celles-ci. Le client dispose de la faculté de sauvegarder et d'imprimer les présentes conditions générales.

### 3. USAGE DES BIENS LOUÉS

Le client use du bien loué conformément à sa destination et en bon père de famille. Il est tenu de respecter la capacité maximum **9 personnes, bébé(s) compris** ainsi que **l'interdiction de fumer à l'intérieur du gîte**. Toute infraction à cette clause peut entraîner la résiliation immédiate du présent contrat, aux torts du client, le montant de la location restant définitivement acquis au propriétaire.

### 4. RESPONSABILITÉ - ASSURANCES

Le client occupe les lieux en bon père de famille. Il engage sa responsabilité pour le bien loué, l'équipement et le terrain mis à sa disposition. Il rembourse au propriétaire tous les frais occasionnés par son fait et s'engage à signaler les dégâts éventuels. Par la prise en location de l'hébergement, le client est légalement tenu de le restituer dans l'état dans lequel il l'a reçu, y compris en cas d'incendie (art 1732, 1733 et 1735 du CC.). Le cas échéant (voir clauses particulières) le client fait couvrir sa responsabilité locative par une police d'assurance INCENDIE de type GLOBAL, tant pour les risques locatifs (le bâtiment), que pour le contenu (meubles, etc.) mis à sa disposition. Ces risques peuvent être couverts par l'extension "villégiature" de la police d'assurance INCENDIE du client. Le client est invité à prendre contact avec son assureur pour vérifier son contrat.

### 5. RESPECT DU VOISINAGE ET DE L'ENVIRONNEMENT

Le client s'engage à adopter un comportement respectueux des habitants et de l'environnement en général: faune, flore, équipements divers, etc.

### 6. ANIMAUX

Les animaux domestiques ne sont pas admis.

## **7. INVENTAIRE “ ÉQUIPEMENT ET CONFORT ”**

Il est convenu qu'un inventaire des lieux loués, mobilier, matériel et ustensiles, aura lieu lors de l'entrée en jouissance et lors du départ du client. Toute perte ou dégât ainsi que le non-respect de la propreté des lieux donneront droit à une indemnisation.

## **8. OFFRES**

Toutes nos annonces publicitaires, pages web ou offres sont élaborées de bonne foi et en fonction des données disponibles. Les cartes, photos et illustrations sont présentées à titre informatif et ne sont pas contractuelles. Elles peuvent faire l'objet de modifications avant la finalisation de la réservation. Le client nous autorise à corriger les éventuelles erreurs matérielles manifestes dans les informations que nous lui communiquons.

## **9. PRIX**

Les prix affichés au moment de la réservation constituent le prix total du service vendu, en ce compris le nettoyage par le propriétaire de 60€, les charges de 15€ / nuits, les taxes, frais et autres redevances. Les éventuels suppléments sont clairement indiqués avant la réservation effectuée de la prestation.

Le client nous autorise à corriger les éventuelles erreurs de prix manifestes.

## **10. CAUTION**

Une caution de 200,00 € est demandée en espèces à la remise des clefs. Elle sera restituée au client par virement dans les 8 jours à partir de la date de départ sur le compte bancaire qu'il aura communiqué au propriétaire.

La caution est destinée à couvrir toutes les dettes dont le client resterait éventuellement redevable au propriétaire lors de la restitution des lieux.

En cas de contestation, le propriétaire peut, sous sa responsabilité, conserver la caution jusqu'à ce que les responsabilités soient clairement établies.

## **11. RÉSERVATION**

Le client choisit les prestations présentées sur l'outil régional de commercialisation. Il reconnaît avoir pris connaissance de la nature, de la destination et des modalités de réservation des prestations disponibles sur l'outil de réservation et avoir sollicité et obtenu des informations nécessaires et/ou complémentaires pour effectuer sa réservation en parfaite connaissance de cause.

Le client est seul responsable de son choix des prestations et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que notre responsabilité ne peut être engagée à cet égard.

La réservation est réputée acceptée par le client à l'issue du processus de réservation.

## **12. PROCESSUS DE RÉSERVATION**

Les réservations effectuées par le client se font par l'intermédiaire du bon de réservation dématérialisé accessible en ligne sur l'outil de réservation. La réservation est réputée formée dès la réception du bon de réservation. Le client s'engage, préalablement à toute réservation, à compléter toutes les informations nécessaires à la réservation. Le client atteste de la véracité et de l'exactitude des informations transmises.

Une fois le choix définitif des prestations à réserver opéré, la procédure de réservation comprend les étapes suivantes jusqu'à la validation :

la saisie de la carte bancaire en cas de demande de garantie ou de prépaiement, la consultation et l'acceptation des conditions générales de vente relatives au(x) service(s) prestations(s) et, enfin, la validation de la réservation par le client.

La validité de la carte de paiement du client est vérifiée par stripe.com. Il peut y avoir un refus de la carte de paiement pour plusieurs raisons : carte volée, carte bloquée, plafond atteint, erreur de saisie...

En cas de problème, le client devra se rapprocher de sa banque d'une part, de l'établissement d'autre part pour confirmer sa réservation et son mode de paiement.

### **13. ACOMPTE**

Paiement par carte bancaire d'un **acompte de 30%** du prix total de la réservation au moment de la réservation.

### **14. PAIEMENT DU SOLDE**

Le solde du prix du séjour sera à verser 15 jours avant la date du séjour au compte du propriétaire ou en cash à l'arrivée.

### **15. COMPTE BANCAIRE DU PROPRIÉTAIRE**

**IBAN: BE33 2670 5002 5646 - BIC: GEBABEBB**

### **16. ACCUSE DE RÉCEPTION DE LA RÉSERVATION**

L'outil de réservation accuse réception de la réservation du client et la confirme par l'envoi sans délai d'un courrier électronique. La confirmation de la réservation par courrier électronique récapitule l'offre de contrat, les prestations réservées, les prix, les conditions de ventes afférentes au tarif sélectionné, acceptées par le client, la date de réservation effectuée ainsi que l'adresse de l'établissement auprès duquel le client peut présenter ses réclamations.

### **17. DROIT DE RÉTRACTATION**

Il est rappelé que, conformément à l'article VI.53 du Code de droit économique belge, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique, le client n'a pas le droit de se rétracter en cas de réservation :

- d'un hébergement autre qu'à des fins résidentielles (par exemple, logement de vacances),
- d'un transport,
- d'une location de voitures,
- de restauration et services liés à des activités de loisirs.

### **18. ANNULATION - DÉPART PRÉMATURÉ**

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée, fax ou courrier électronique confirmé par poste. Le client peut proposer au propriétaire la cession de son bail, sous son entière responsabilité, à une personne désignée par lui et qui accepte de contracter aux mêmes conditions. Dans ce cas, l'acompte est réputé payé par le cessionnaire. Le client peut aussi proposer au propriétaire de se substituer une personne pour la jouissance de l'hébergement, tout en restant le titulaire du contrat, y compris pendant la durée de celui-ci. Ceci implique qu'il reste personnellement tenu de toutes ses obligations initiales. L'accord exprès du propriétaire est requis et ne concerne que la ou les personnes désignées. Dans les autres cas, l'acompte de 30% reste acquis au propriétaire à titre d'indemnité.

Cette indemnité est portée à :

- plus de 30 jours avant le séjour : 10% du prix du séjour,
- de 30 à 21 jours avant le séjour : 50% du prix du séjour,
- de 20 à 8 jours avant le séjour : 75% du prix du séjour,
- de 7 jours avant le séjour au jour d'arrivée inclus ou en cas de non présentation au lieu du séjour : 100% du prix du séjour.

Si le client ne se manifeste pas dans les 24 heures qui suivent la date d'arrivée du séjour :

- le contrat devient nul de plein droit,
- l'acompte reste acquis au propriétaire qui se réserve le droit de réclamer le solde au client,
- le propriétaire peut disposer de son bien.

Le départ prématuré du client, et ce quelle qu'en soit la raison, n'entraîne aucun remboursement -même partiel- du prix du séjour.

**En cas d'empêchement du contrat suite à un cas de force majeure ou de fait du Prince** qui nous empêcherait d'honorer le contrat d'accueillir nos touristes ou qui empêcherait les touristes de profiter de l'accueil que nous leur avons prévu, nous ne rembourserons pas directement les montants déjà versés. Nous vous proposerions un bon à valoir pour un autre séjour chez nous, valable 18 mois. Si à la fin de cette période, le bon n'a pas été consommé, c'est seulement à ce moment-là que nous vous rembourserons les montants précédemment versés.

## 19. RÉCLAMATIONS

Toute réclamation ou demande de remboursement pour services non-reçus doit être envoyée au propriétaire par lettre recommandée dans un délai de 8 jours après la fin du séjour.

Une copie de la lettre doit être adressée dans le même délai à **L'asbl Accueil Champêtre, chaussée de Namur, 47 B-5030 GEMBLoux (Belgique)**.

Les pièces justificatives doivent être jointes. Toute autre réclamation sera considérée comme nulle.

## 20. RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

Nous collectons vos données conformément au Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (2016/679)(« RGDP »).

Les données personnelles que vous nous fournissez sont nécessaires au traitement de votre réservation et sont indispensables à la gestion et la fourniture des services (article 6.1.b du Règlement susmentionné). A ces fins, vos données peuvent ainsi être transférées à nos partenaires, dont notamment Elloha.com qui gère l'outil de réservation, les prestataires de paiement en ligne, des prestataires établis dans des États tiers. En particulier lors du paiement en ligne, les coordonnées bancaires du client devront être transmises par le prestataire de paiement à la banque de l'établissement, pour l'exécution du contrat de réservation. Nous faisons uniquement appel à des partenaires garantissant un niveau de protection conforme aux principes inscrits dans le RGDP.

Avec votre consentement, vos données pourront également être utilisées par nous pour vous adresser nos offres promotionnelles ou commerciales, par courrier électronique ou postal.

Nous conservons vos données pour une durée de 3 ans après le dernier contact (mail, réservation ,...).

En qualité de personne dont les données sont collectées, vous disposez d'un droit d'accès (capture d'écran), de rectification, d'effacement de vos données, ainsi qu'un droit d'opposition

à la collecte de vos données. Ces droits peuvent être exercés en nous envoyant un mail, mentionnant votre nom, prénom et adresse ainsi que l'objet de votre correspondance.

Vos réclamations relatives à la collecte et au traitement de vos données personnelles peuvent être adressées à l'autorité de contrôle compétente.