

Conditions générales

Introduction

In d'Ardennen (En Ardennes) est une marque de Kema Invest NV, située à G. Van Campenhoutstraat 59, 1780 Wemmel en Belgique. Kema Invest NV est enregistrée auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0460.171.067.

Coordonnées :

Kema Invest NV, Rue G. Van Campenhout 59, 1780 Wemmel, Belgique

Téléphone : +32 (0)456251789

E-mail : info@indardennen.be

Coordonnées bancaires : IBAN - BE52 7341 8803 4509 / BIC: KREDBEBB

Définition

- « **In d'Ardennen** » : Kema Invest NV comme défini dans l'introduction.
- « **Site web** » : le site Internet d'In d'Ardennen dont le nom de domaine est indardennen.be, -.nl ou enardennes.be, -.fr.
- « **Maison** » : le bien meublé réservé par le client-locataire pour un séjour à durée déterminée via In d'Ardennen.
- « **Client** » : le client-locataire qui réserve une maison mise à disposition sur le site internet d'In d'Ardennen.
- « **Propriétaire** » : la personne physique ou morale qui est propriétaire de l'immobilier meublé et qui a donné procuration à In d'Ardennen en vertu de certains accords, pour louer ce bien immobilier au nom du propriétaire.
- « **Responsable d'accueil** » : la personne physique désignée par le propriétaire qui accueillera les clients, leur remettra les clés et qui est disponible pour toute question pendant le séjour.
- « **Le loyer** » : il s'agit du prix pour la période sélectionnée indiqué sur le site web, qui comprend le loyer et les taxes.
- « **Le prix global du séjour** » : il s'agit du prix total de la période sélectionnée qui est affiché sur le site: loyer, taxes, charges obligatoires et toutes options (animaux, draps) inclus, hors la caution.
- « **Ticket de séjour** » : il s'agit du document que le client-locataire recevra après confirmation de la réservation avec les instructions d'arrivée nécessaires et des informations complémentaires pour son séjour.
- « **Réservation** » : une réservation n'est définitive qu'une fois qu'In d'Ardennen a reçu le paiement. Avec le ticket de séjour et les conditions générales, il constitue l'accord de voyage.

Le champ d'application

Les conditions générales constituent les relations contractuelles qu'In d'Ardennen conclut avec le client au nom du propriétaire. A ces conditions générales ne peut être dérogé que si le client en fait expressément la demande à l'avance et qu'In d'Ardennen y consent par écrit. Le client ne peut en aucun cas se prévaloir de ses propres conditions générales. Les présentes conditions générales s'appliquent à tous les contrats conclus à partir du 1er septembre 2020.

Aux termes des présentes conditions générales, In d'Ardennen met la maison à disposition du client pour le compte de son propriétaire et In d'Ardennen n'est responsable que de la gestion des réservations et de l'encaissement des paiements du loyer total et, le cas échéant, de la caution. In d'Ardennen rejette toute responsabilité quant à la bonne exécution du contrat conclu entre le propriétaire et le client.

Contrat

Seules les maisons présentées sur le site d'In d'Ardennen sont mises à disposition des clients potentiels sous réserve de la disponibilité de ces maisons et des conditions générales.

Lorsque le client clique sur « Réserver », le client déclare avoir lu et accepté les conditions générales. Cela compte également comme une signature électronique qui a la même valeur entre les deux parties qu'une signature manuscrite. En aucun cas, In d'Ardennen n'acceptera la signature d'un mineur (personne de moins de 18 ans). A partir de ce moment, le client doit transférer le prix total de la location tel que déterminé lors de la procédure de réservation et via l'un des modes de paiement proposés.

Les étapes techniques suivantes seront suivies pour conclure le contrat :

1. La maison est sélectionnée pour une période déterminée
2. Le client spécifie le groupe de voyage et les options supplémentaires le cas échéant (animaux et drap(s))
3. Le client fournit ses données personnelles conformément à la déclaration de confidentialité. Ces données sont: nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail
4. Le client choisit le mode de paiement souhaité ou choisit de transférer le prix total du séjour dans un délai de 2 jours ouvrables.
5. Lorsque le client clique sur « Réserver », il est redirigé vers le prestataire de paiement (Mollie) où le client transfère le paiement et confirme ainsi sa réservation.

In d'Ardennen se réserve le droit d'annuler et de rembourser la réservation dans les 48 heures suivant le paiement, sans aucune compensation. Cette annulation ne sera faite que si une autre réservation a eu lieu dans les 24 heures précédant le placement d'une réservation pour la même période, sur une autre plate-forme sur laquelle la même maison est mise à disposition et pour laquelle la disponibilité n'a pas encore été ajustée.

Une réservation n'est définitive que lorsque In d'Ardennen a reçu le paiement et fourni au client le ticket de séjour, qui suivra dans les 48 heures suivant la réception du paiement.

Droit de révocation et de transfert

En général, le consommateur dispose d'un délai d'au moins quatorze jours calendriers pour révoquer un contrat à distance (art. VI.47 CEL). Toutefois, le consommateur ne dispose d'aucun droit de révocation, si une date ou un délai d'exécution précis est prévu dans le contrat, pour les prestations d'hébergement autres qu'à des fins résidentielles, comme cela s'applique aux maisons mises à disposition par In d'Ardennen.

En aucun cas, le contrat ne pourra être transféré, sauf avec l'accord écrit d'In d'Ardennen et au moins 30 jours avant la date de début du séjour. In d'Ardennen se réserve donc toujours le droit de refuser toute demande de transfert du contrat.

La résiliation

Par le client

Le client peut résilier le contrat à tout moment sous réserve de paiement à In d'Ardennen d'une indemnité fixée selon les pourcentages fixes ci-dessous, sauf si autrement indiqué en cas des circonstances exceptionnelles dans les « FAQ » sur le site :

- En cas de résiliation plus de 45 jours avant la date de début du séjour : 0 % du loyer;
- En cas de résiliation entre le 45^{ième} jour (inclus) et le 30^{ième} jour (exclus) avant la date de début du séjour: 25 % du loyer;
- En cas de résiliation entre le 30^{ième} jour (inclus) et le 15^{ième} jour (exclus) avant la date de début du séjour: 50 % du loyer;
- En cas de résiliation entre le 1^{ième} jour (inclus) et le 7^{ième} jour (exclus) avant la date de début du séjour: 75 % du loyer;
- S'il y a résiliation le 7^{ème} jour (inclus) avant la date de début du séjour: 100% du loyer

Par In d'Ardennen

Si In d'Ardennen résilie le contrat avant le début du séjour, le client aura les choix suivants :

- Une autre maison de qualité équivalente, évaluée selon des critères objectifs tels que la capacité maximale, les installations et la classe. Si la maison est de meilleure qualité, le client ne doit pas payer de supplément. Si la maison est de moindre qualité, In d'Ardennen remboursera la différence du prix au client dans les 15 jours suivant la période de séjour.
- Un remboursement du prix global du séjour payé lors de la conclusion du contrat

In d'Ardennen a toujours le droit de résilier le contrat, sans préavis ni indemnité, dans les situations suivantes:

- Si le client a fait une erreur dans la saisie de ses données au cours du processus de réservation ou n'a pas respecté les conditions de paiement.
- Si, au cours de son séjour, le client ne respecte pas les obligations qu'il a selon les conditions générales et le règlement intérieur établi par le propriétaire. Dans ce cas, le client sera obligé de quitter la maison, sans remboursement du prix de location pour les jours restants.

Cependant, en cas de force majeure, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité. La force majeure est défini comme tout événement au - delà des actions humaines identifiables et des circonstances imprévues et dont les conséquences ne pourraient être évitées malgré tout le soin apporté (par exemple, sans que cette liste est complète : décès du propriétaire, la guerre, la tempête, incendie, inondation, catastrophe naturelle, frontières fermées ou zone de quarantaine ...). Dans tous les autres cas, le client pourra recevoir une indemnisation (max. 30 % du prix de location) correspondant au dommage réel qu'il a subi, s'il est étayé par les pièces justificatives nécessaires.

Voir également les mesures exceptionnelles COVID-19 à la fin des conditions générales.

Paiement et caution

Le paiement du prix total du séjour s'effectue toujours en Euros et via l'un des moyens de paiement proposés sur le site ou dans les 48 heures suivant la réservation, par virement bancaire ou en renvoyant le lien URL qui redirige à nouveau le client vers les modes de paiement proposés. Le paiement n'est considéré comme reçu que lorsqu'il apparaît sur le portefeuille numérique Mollie d'In d'Ardennen ou est transféré sur le compte d'In d'Ardennen.

Le délai de paiement après avoir effectué la réservation est de 48 heures. Ce n'est qu'à la réception du paiement et la fourniture du ticket de séjour au client, que la réservation est définitive. Si aucun paiement n'est reçu dans les 48 heures, la réservation sera annulée.

La caution est toujours versée à In d'Ardennen, qui la conservera pendant un maximum de 15 jours ouvrables après la fin du séjour. La caution sera remboursée, après déduction éventuelle de tous les frais généraux, en cas de dommages ou pertes causés par le client à la maison et / ou à son contenu. Un remboursement de la caution ne sera donc effectué que lorsqu'il y a un accord entre le client et le propriétaire concernant le règlement des éventuels défauts et/ou dommages.

Le client reconnaît être seul responsable civilement des dommages causés à la maison, à son contenu, à ses installations, à des tiers et/ou à leurs biens, par ses actes ou ceux d'une personne, y compris ses invités, ou d'un animal dont il est responsable, à la suite d'un comportement illégal ou répréhensible, d'un vol ou d'un incendie.

Le client s'engage également à toujours informer le responsable d'accueil ou le propriétaire, au plus tard au moment du départ, de tous les défauts ou dommages causés au logement, à son contenu ou à son équipement. Si le client ne signale pas les dommages causés, le responsable d'accueil ou le propriétaire dispose d'un délai de 10 jours ouvrables à compter de la fin de la période de location pour fournir à In d'Ardennen (en tant que médiateur) un aperçu de tous les défauts ou dommages causés par le client pendant son séjour.

Si le montant des frais engagés par le propriétaire pour remettre la maison, son contenu, ses installations, etc. dans leur état d'origine est inférieur au montant de la caution, ceux-ci seront déduits de la caution.

Si le montant des frais est supérieur ou égal au montant de la caution, le client s'engage à payer le montant supplémentaire en plus des dommages.

In d'Ardennen ne pourra être tenu pour responsable d'un éventuel retard dans le domaine du remboursement de l'acompte si aucun accord n'est trouvé entre le client et le propriétaire.

Obligations et responsabilités

Par le client

Le client doit toujours fournir à In d'Ardennen des informations correctes, complètes et à jour, notamment en ce qui concerne la composition du groupe de participants au séjour (groupes d'âge, chiens, ...). En cas de fourniture d'informations incorrectes, incomplètes ou obsolètes à In d'Ardennen, le client sera responsable de toutes les conséquences possibles, ainsi que des conséquences financières, qui en découlent.

Le client doit toujours respecter les heures d'arrivée et de départ mentionnées sur le ticket de séjour. S'il est impossible pour le client de se présenter dans ces délais, il doit en informer par téléphone le responsable d'accueil.

Le client reconnaît que ni In d'Ardennen ni le propriétaire ne peuvent être tenus responsables pour des vols, incendies ou dommages causés pendant le séjour à lui-même, à ses biens, à ses invités et/ou à ses animaux domestiques.

Le client dispose d'un délai de 4 heures après son arrivée (et au plus tard à 22 heures le jour de l'arrivée) pour signaler tout défaut de conformité de la maison, de son contenu ou de son équipement, qui ne correspondrait pas aux informations indiquées sur le site. Si aucune notification n'est faite dans ce délai, cela sera considéré comme une reconnaissance par le client que les informations sur la maison sur le site web correspondent à la réalité.

Le client s'engage à respecter les conditions d'accès à la maison en ce qui concerne les chiens. En outre, les chiens ne sont admis que si cela est expressément autorisé au moment de la réservation et moyennant le paiement des frais de nettoyage supplémentaires indiqués au moment de la réservation. Si les chiens ne sont pas autorisés, cette interdiction s'applique à la pleine propriété de la maison, y compris les jardins et les dépendances. Si les chiens sont autorisés, les instructions d'utilisation normales s'appliquent: les chiens ne sont pas autorisés dans les chambres, les salles de bains, les sièges et tous les excréments d'animaux dans et autour de la maison doivent être nettoyés. En outre, le client doit prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter des dommages aux personnes ou aux biens, étant entendu qu'en cas de dommage il sera seul responsable.

Le client s'engage à se comporter avec une diligence raisonnable envers :

- **Les charges fixes comprises dans le loyer.** Ils couvrent une consommation normale d'eau - chauffage - électricité (et dans le cas échéant : bois) pendant le séjour en fonction du nombre de personnes indiqué au moment de la réservation. L'utilisation des équipements à des fins autres que celles du domicile, comme par exemple la recharge d'une voiture électrique, donnera lieu à une facture pour les frais supplémentaires encourus en conséquence.

- **L'utilisation de la maison à laquelle elle est destinée et le respect du règlement intérieur**, afin d'assurer le bon déroulement du séjour, ainsi que le respect de l'environnement (en matière de déchets et de bruit).
- **Se garer sur les emplacements prévus** (par exemple pas dans le jardin) et aucun logement temporaire (tente, caravane, mobil-home, etc.) ne peut être installé.
- **Respecter la capacité maximale et légale de la maison** et ne pas inviter des personnes supplémentaires qui ne sont pas mentionnées au moment de la réservation
- **Respecter l'interdiction de fumer et la faire respecter** dans les zones intérieures de la maison. In d'Ardennen et le propriétaire de la maison ne peuvent être tenus pour responsables des nuisances causées par l'odeur de cigarette, suite au non-respect de cette règle par les locataires précédents.
- **Signaler les défauts** au responsable d'accueil qui peuvent être réparés pendant le séjour
- **Laisser la maison, son contenu et ses installations dans le même état ordonné et rangé** qu'à votre arrivée. Malgré un nettoyage final complet effectué par une équipe de nettoyage, le client doit toujours brosser/passé l'aspirateur dans la maison, démarrer le lave-vaisselle, trier les déchets, remettre les meubles à leur place d'origine et nettoyer les appareils ménagers usagés (barbecue inclus). En cas de non-respect de ce qui précède, des frais supplémentaires pourront être facturés par le propriétaire.

En cas de non-respect de ces obligations, le client pourra se voir refuser l'accès à la propriété et In d'Ardennen se réserve le droit de résilier le contrat de séjour en cours.

Par In d'Ardennen

In d'Ardennen confirmera au client la réception de sa réservation par e-mail avec toutes les informations concernant la réservation. Dans les 48 heures suivant la réception du paiement du prix global du séjour et la caution, In d'Ardennen enverra le client un ticket de séjour et une confirmation de réservation par e-mail avec les informations suivantes :

- Le numéro de réservation, les dates et la durée du séjour, la composition du groupe et les options sélectionnées telles que communiquées par le client
- Les informations générales sur la maison
- Les objets présents sur place ou, dans le cas contraire, non prévus et que le client doit apporter. Par exemple : draps, serviettes de cuisine, serviettes de salle de bain, ...
- Les instructions d'arrivée et les données du responsable d'accueil: par exemple, où les clés peuvent être récupérées
- Remarques éventuelles concernant la maison

Droit belge

Les conditions générales et le contrat sont soumis au droit belge et les litiges relatifs à la formation, l'interprétation ou l'exécution des conditions générales et/ou du contrat seront soumis à la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles-Halle-Vilvorde.

Code de réduction

Un « code de réduction In d'Ardennen » consiste en un code unique qui doit être saisi lors de la procédure de réservation d'une maison sélectionnée sur le site web d'In d'Ardennen. Ce code de réduction est valable jusqu'à la date indiquée dessus et ne peut être utilisé qu'une seule fois et pour une seule réservation. Avec un « code de réduction In d'Ardennen », le client peut obtenir une réduction, en fonction de la promotion, sur le loyer de la maison (hors charges et caution). Les codes de réduction ne peuvent être ni remboursés ni échangés et ne sont pas cumulables. En cas d'annulation, sans frais d'annulation, le client peut demander un nouveau code de réduction à In d'Ardennen.

Mesures Covid-19

Pour obtenir les informations les plus récentes concernant les règles de sécurité relatives aux contacts sociaux et aux activités de groupe qui s'appliquent également à l'hébergement, nous vous renvoyons à la page "FAQ - Questions sur le Covid-19" du site web d'In d'Ardennen et au site web de www.info-coronavirus.be.

Si les autorités belges ou étrangères décident de fermer les frontières ou de prendre des mesures de sécurité supplémentaires (par exemple, limiter le nombre de personnes par maison), des conditions d'annulation plus souples s'appliquent. Si ces nouvelles mesures entrent en vigueur 14 jours avant l'arrivée, votre réservation sera intégralement remboursée. Si vous devez annuler dans les 14 jours avant votre arrivée, nous vous rembourserons 50% ou vous pouvez effectuer une nouvelle réservation sans frais. Dans les deux cas, vous pouvez toujours choisir de reporter gratuitement votre séjour à une nouvelle date, dans la même maison, à la même saison. Lors d'un changement de logement et de période de séjour (haute, moyenne et/ou basse saison), il peut y avoir des différences de prix.

Toute réservation effectuée après la notification de ces règles sera faite par le client en pleine connaissance des règles affichées sur le site www.info-coronavirus.be que le cas de force majeure ne s'applique pas en cas d'annulation. Il est donc toujours de la responsabilité du client et de son groupe de se conformer aux dispositions légales, tant au moment de la réservation que pendant le séjour.

En aucun cas, le propriétaire, ni In d'Ardennen ne peuvent être tenus responsables des infractions constatées par les autorités belges pendant votre séjour, car nous ne pouvons en aucun cas vérifier les informations que vous nous avez fournies pendant votre réservation.