

## Conditions générales de vente

### Article – 1. Champ d'application des conditions générales

Les présentes conditions générales s'appliquent à tout contrat de séjour touristique conclu entre la SA Villatoile (Ferme de Pont-à-Lesse 31, 5500 Dinant, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le n° 0415.128.326) et ses clients.

### Article – 2. Conditions de réservation

#### 2.1 Prix et règlement

##### 2.1.1 Acompte et réservations

Le prix des séjours est indiqué en euros, TVA et taxes de séjour comprises. À ce prix s'ajoutent la taxe poubelle et d'éventuels suppléments (location de draps, linge de bain, matériel, etc.).

Pour les gîtes, les frais de nettoyage sont obligatoires et s'élèvent à 100€ pour « Le Fenil » et « Le Platane » et à 170€ pour « Le Frêne ».

Au moment de la réservation, un acompte de 30% du montant du séjour doit être payé. Toute option dont le règlement n'a pas eu lieu dans les 10 jours sera automatiquement annulée. Le solde du séjour est à régler le jour de l'arrivée.

La SA Villatoile se réserve le droit d'accepter ou de refuser une réservation. En cas de refus, l'acompte demandé ne sera pas débité du compte du client.

##### 2.1.2 Facturation et pénalités de retard

Toutes nos factures sont payables dans un délai de 30 jours à compter de leur date de réception, sauf dispositions contraires convenues par écrit entre les parties..

Tout retard de paiement entraînera, de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application :

- d'un intérêt de **12 % l'an** sur le montant dû,
- d'une indemnité forfaitaire et irréductible de **15 %**, avec un minimum de **75 €**,
- d'une majoration de **12,50 €** pour l'envoi d'un courrier de rappel,
- d'une majoration de **25 €** en cas de déplacement nécessaire d'un membre du personnel.

Toute contestation relative à une facture doit être notifiée par lettre recommandée dans un délai de huit jours à compter de sa réception, sous peine d'irrecevabilité.

##### 2.2.3 Révision automatique en cas d'évolution fiscale

Les prix sont calculés sur la base des taux de taxes en vigueur à la date de confirmation de la réservation.

Toute création, modification de taxe, impôt ou contribution obligatoire, intervenant avant l'exécution du séjour, entraînera une adaptation automatique et proportionnelle du prix. Cette adaptation s'impose au client et ne peut justifier l'annulation sans frais de la réservation.

#### 2.2 Cautions

##### 2.2.1 Gîtes

« Le Fenil » et « Le Platane »

Un dépôt d'une caution de **250 €** est exigé pour les séjours en gîte, à verser sur le compte en banque de la SA Villatoile ou à payer par carte bancaire ou en argent comptant à l'arrivée, lors du check-in. Cette caution sera remboursée par virement bancaire dans un délai de 15 jours après la fin du séjour, sous réserve du respect du règlement d'ordre intérieur et du contrat de location.

« Le Frêne »

Un dépôt d'une caution de **400 €** est exigé pour les séjours en gîte, à verser sur le compte en banque de la SA Villatoile ou à payer par carte bancaire ou en argent comptant à l'arrivée, lors du check-in. Cette caution sera remboursée par virement bancaire dans un délai de 15 jours après la fin du séjour, sous réserve du respect du règlement d'ordre intérieur et du contrat de location.

#### 2.2.2 Pods

Un dépôt d'une caution de **50 €** est exigé pour les séjours en pods, à déposer en argent comptant à l'arrivée, lors du check-in. Cette caution sera restituée lors du check-out, à la réception des clés et à condition que le règlement d'ordre intérieur ait été respecté lors du séjour.

#### 2.2.3 Groupes

Un dépôt d'une caution de **150 €** est exigé pour les groupes d'au moins 5 personnes ou de 10€ par personne pour les groupes de 16 personnes et plus, à déposer en argent comptant à l'arrivée, lors du check-in. Cette caution sera restituée lors du check-out à condition que le règlement d'ordre intérieur ait été respecté lors du séjour.

### 2.3 Rétractation

Les dispositions légales relatives au droit de rétractation en cas de vente à distance, prévues par le Code de droit économique, ne sont pas applicables aux prestations touristiques. Ainsi, pour toute réservation de séjour auprès de la SA Villatoile, le client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation (art. VI.53, 12° Code de droit économique).

### 2.4 Annulation et modification de réservation

#### 2.4.1 Camping et pods

a) A partir de la confirmation de la réservation à 8 jours avant l'arrivée, 30% du montant total de votre séjour réservé sera retenu.

b) De 7 à 2 jours avant l'arrivée, 50% du montant total de votre séjour réservé sera retenu.

c) A partir d'un jour avant l'arrivée, 100% du montant total de votre séjour réservé sera retenu.

Lors du séjour, si le client écourte celui-ci, aucun remboursement ne sera effectué par la SA Villatoile.

Il est recommandé au client de souscrire ou de vérifier s'il bénéficie d'une assurance annulation qui permet d'obtenir le remboursement des sommes versées en cas d'annulation de séjour ou de départ anticipé sous certaines conditions (maladie, accident...).

#### 2.4.2 Gîtes

a) A partir de la confirmation de la réservation jusqu'au 30ème jour inclus avant le début du séjour, 30% du montant total de votre séjour réservé sera retenu.

b) Pour une annulation entre le 30ème jour et le jour d'arrivée : 90% du montant de la location et du montant des services directement liés au séjour seront retenus. Une facture pour les 60% restants sera donc due.

Lors du séjour, si le client écourte celui-ci, aucun remboursement ne sera effectué par la SA Villatoile.

Il est recommandé au client de souscrire ou de vérifier s'il bénéficie d'une assurance annulation qui permet d'obtenir le remboursement des sommes versées en cas d'annulation de séjour ou de départ anticipé sous certaines conditions (maladie, accident...).

## **Article – 3. Déroulement du séjour**

### **3.1 Arrivées et Départs**

#### **3.1.1 Camping**

Les arrivées s'effectuent entre 13h et 21h et les départs s'effectuent avant 12h tous les jours. Lors du départ, l'emplacement de camping doit être laissé propre et en état.

#### **3.1.2 Gîtes**

Les arrivées s'effectuent entre 14h et 21h et les départs s'effectuent avant 11h tous les jours. Lors de l'arrivée, un check-in est effectué par un ou plusieurs membres du personnel de la SA Villatoile et les clés sont confiées au client ainsi qu'un badge permettant d'ouvrir la barrière de l'entrée privée.

Lors du départ, un check-out est effectué par un ou plusieurs membres du personnel de la SA Villatoile et les clés ainsi que le badge de la barrière de l'entrée privée doivent être restitués.

#### **3.1.3 Pods**

Les arrivées s'effectuent entre 13h et 21h et les départs s'effectuent entre 9h et 11h tous les jours. Lors du départ, un check-out est effectué par un ou plusieurs membres du personnel de la SA Villatoile et les clés doivent être restituées.

### **3.2 Arrivée anticipée et retard d'arrivée, de départ ou de restitution des clés**

- Toute arrivée avant l'heure prévue à l'article 3.1 entraîne la facturation d'un supplément.
- Toute arrivée après 21h, engendre une amende forfaitaire de 50€.
- Tout départ tardif ou restitution de clés après l'heure indiquée à l'article 3.1 entraîne la facturation d'une nuitée supplémentaire.
- Toute demande de prolongation de séjour doit être formulée avant l'heure de départ prévue à l'article 3.1.

### **3.3 Règlement d'ordre intérieur**

Pour que le séjour soit le plus agréable possible pour tous les clients, ceux-ci doivent respecter les règles (de conduite) mentionnées dans le Règlement d'ordre intérieur. Le règlement est disponible à la réception ou sur notre site internet. Toute infraction au Règlement d'ordre intérieur peut avoir pour conséquence :

- Une restitution partielle voire nulle d'une caution éventuelle (groupe, gîte, pod, ...)

- L'éloignement du domaine, sans remboursement de la totalité ou d'une partie du prix de la réservation

Le client est responsable du respect de ce Règlement d'ordre intérieur par les personnes qui seraient rentrées dans le domaine de leur fait.

### **3.4 Nombre de personnes**

Le nombre de clients ne doit, en aucun cas, dépasser la capacité d'accueil prévue dans la réservation.

Dans le cas contraire, la SA Villatoile se réserve le droit d'annuler la réservation (sans remboursement), de mettre fin au séjour (sans remboursement) et/ou de modifier le prix de la location.

## **Article 4 – Responsabilité**

**4.1** Sauf faute grave ou intentionnelle de sa part, la SA Villatoile décline toute responsabilité en cas de :

- vol, perte ou dommage, de quelque nature que ce soit, pendant ou à la suite du séjour ou de l'hivernage de matériel,
- défaut ou de panne d'équipements pendant le séjour,
- accident survenant dans ses infrastructures et/ou sur le site du domaine.

Il est recommandé aux clients de souscrire une assurance responsabilité civile couvrant les dommages matériels et corporels qu'ils pourraient causer dans l'établissement. La SA Villatoile se réserve le droit de réclamer des frais supplémentaires en cas de dégradation non couverte par la caution.

**4.2** Le client doit occuper les infrastructures de la SA Villatoile en bon père de famille.

Il est solidairement responsable de toute perte et/ou de tout dommage causé par lui-même, par ses invités ou par un animal sous sa garde, au domaine, aux infrastructures et/ou à son équipement.

Si le client est responsable d'un dommage, il lui incombe de le signaler immédiatement à la réception. La valeur du bien endommagé et/ou de la réparation à effectuer lui sera facturée.

**4.3** En début de séjour, le client a l'obligation de vérifier l'état de l'infrastructure et de son équipement dès le check-in. S'il ne signale aucun défaut à la réception au début du séjour, l'infrastructure et son équipement seront considérés comme ayant été mis à disposition du client en parfait état.

En cas de disparition ou de détérioration d'objets mis à disposition dans les infrastructures lors du séjour, nous nous réservons le droit de facturer des frais supplémentaires correspondant à la valeur de remplacement de ces objets.

**4.4** Le nettoyage des infrastructures, en fin de séjour, est compris dans le prix de réservation. Toutefois, si un gîte ou un pod n'a pas été occupé en bon père de famille et qu'il se trouve dans un état de saleté anormal, des frais (de nettoyage) complémentaires pourront être facturés.

## **Article – 5. Cas de force majeure**

La SA Villatoile n'est pas responsable de la perte ou du dommage résultant du retard ou du défaut d'exécution d'une obligation prévue au contrat lorsque ce retard ou défaut résulte d'un cas de force majeure. Constitue un cas de force majeure tout événement imprévisible et extérieur à la volonté de la SA Villatoile, à savoir notamment tout sinistre provoqué par la nature, épidémie, incendie, accident, guerre, insurrection, émeute, acte de terrorisme, arrêt ou ralentissement de travail spontané, lock-out, changement dans les conditions de marché, panne de lignes de télécommunications ou d'électricité, acte de gouvernement ou ordonnance d'un tribunal ou d'une autorité publique.

#### **Article – 6. Plaintes**

Les réclamations pendant le séjour doivent être déclarées sur place le plus vite possible à la réception pour qu'une solution puisse être trouvée. Si une réclamation ne peut être résolue immédiatement ou si le client ne peut la formuler sur place, il doit la transmettre dans un délai de 14 jours après la fin du séjour, par e-mail à l'adresse [secretariat@villatoile.be](mailto:secretariat@villatoile.be) ou par courrier postal à l'adresse Ferme de Pont-à-Lesse 31 5500 Dinant.

En cas de litige persistant, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute procédure judiciaire. À défaut d'accord, le litige sera soumis au tribunal compétent.

#### **Article – 7. Données personnelles – vie privée**

La SA Villatoile traite vos données en conformité avec le Règlement général sur la protection des données et sa Déclaration de vie privée disponible sur son site internet.

#### **Article – 8. Droit applicable – juridiction compétente**

Les présentes conditions générales sont soumises au droit belge et tout litige relatif à leur application relève de la compétence des tribunaux de Dinant, sauf disposition impérative contraire.

#### **Article – 9. Droit de modification des conditions générales de vente**

La SA Villatoile se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales. Toute modification s'appliquera aux nouvelles réservations effectuées après la mise à jour des CGV.