

## Conditions générales d'Ardennes Online SPRL - 2023

1. Ardennes Online SPRL (BE0682.855.650) a son siège social à Trou du Renard 9 à 5377 Somme-Leuze. La société peut être jointe par téléphone au 0032.86.32.27.17, par fax au 00.32.86.32.28.82 ou par courrier à info@ardennes-online.com.

2. Les présentes conditions générales régissent les relations contractuelles que la SCA Ardennes Online SPRL établit avec les clients qui réservent un bien qu'elle met à leur disposition pour le compte du propriétaire ou pour son propre compte via le site ardennes-online.com ou via sa brochure. Elles constituent un élément essentiel du contrat ; en conséquence, il ne peut y être dérogé que si Ardennes Online SPRL a donné son accord préalable par écrit. Le client ne peut donc en aucun cas revendiquer l'application de ses propres conditions générales, quelles qu'elles soient. Toute réservation effectuée par le client via ce site ou via la brochure suppose qu'il a pris connaissance et accepté expressément les présentes conditions générales de location, même s'il n'a pas signé lesdites conditions de sa main. Le paiement de l'avance sur le loyer est considéré comme une acceptation explicite des présentes conditions générales. Ces conditions générales annulent et remplacent tous les contrats et annexes antérieurs conclus entre le client et la SCA Ardennes Online SPRL. Elles s'appliquent à toutes les réservations effectuées via le site Internet ou le centre de réservation de la SCA Ardennes Online SPRL.

### Prix

3. Le prix total du séjour est le prix indiqué sur la page de présentation de la propriété publiée sur le site ardennes-online.com pour la période spécifiée (prix de base), plus les éventuels frais d'assurance (5% du prix de base pour l'assurance annulation avec un minimum de 5€) et les frais de réservation (15€). Pour la location d'une maison de vacances dans l'un de nos parcs de bungalows via le site ardennes-online.com et à condition que le montant total ait été payé par carte de crédit, ces frais ne seront pas facturés.

Les frais supplémentaires (nettoyage de fin de séjour, frais d'énergie, taxes de séjour, etc.), tels qu'indiqués sur le site Internet de la SCA Ardennes Online SPRL et dans la brochure de la SCA Ardennes Online SPRL pour chaque hébergement, sont à la charge du client qui les réglera au réceptionniste, sauf stipulation contraire. Ardennes Online SPRL se réserve le droit de les inclure dans le prix total du séjour et d'exiger le paiement de ces frais dans les mêmes conditions que le paiement des frais de location.

Les remises, promotions ou autres avantages spécifiques auxquels le client a droit doivent être notifiés au plus tard au moment de la réservation. Ces remises ne seront pas appliquées une fois que la réservation aura été confirmée au client et ne seront pas appliquées aux réservations préexistantes.

### Obligations de paiement

4. Location : Le client doit verser un acompte de 30% du prix total de la location dans les 14 jours suivant la date mentionnée sur la confirmation. Le solde doit être payé au plus tard 1 mois avant le début du séjour. Si une réservation est effectuée dans les 4 semaines précédant l'arrivée, le client doit payer le montant total à la réception de la confirmation de la réservation. Si une réservation est effectuée sur le site web dans les 14 jours précédant l'arrivée, elle doit être payée par carte de crédit (VISA/MASTERCARD). La SCA Ardennes Online SPRL se réserve le droit d'annuler la réservation au détriment du client si ce dernier n'effectue pas le paiement conformément aux conditions de paiement ci-dessus. Aucun séjour ne sera autorisé si le client n'a pas payé le prix total de la location avec les frais.

### 5. Coûts sur place :

5.1 Dépôt de garantie. Sauf stipulation contraire, la caution est versée par le client au réceptionniste responsable au moment de la remise des clés du logement, pour le montant indiqué sur le voucher. La remise des clés peut être refusée par le réceptionniste responsable en cas de non-paiement de cette caution, sans donner lieu à une quelconque indemnisation du client.

Ardennes Online SPRL se réserve le droit de demander une double caution si la réservation est effectuée par un groupe de jeunes (majorité des participants > 30 ans).

En cas de réservation d'une maison individuelle (également applicable aux maisons individuelles situées dans un parc de bungalows) ou d'une maison dans les parcs de la Boverie, de la Bochetay, de l'Espinette, du Cheneau et des Jardins du Golf, l'acompte sera remboursé par virement bancaire après déduction des éventuels frais supplémentaires mentionnés sur le bon, des réparations, du nettoyage ou des frais supplémentaires résultant de dommages causés par le client à la maison ou à son contenu (cf. règlement de location & conditions générales). Il est convenu que l'acompte sera remboursé dans un délai d'un mois après la date de départ contractuelle du client.

Lors de la réservation d'une propriété dans l'un des parcs non mentionnés ci-dessus, l'acompte sera remboursé au client le jour du départ dans les conditions suivantes :

- Le client quitte la propriété pendant les heures d'ouverture de la réception et uniquement à la date de départ convenue par contrat.
- Une vérification pourrait être faite par le personnel de Ardennes Online SPRL. Le locataire est prié de prendre rendez-vous avec la réception pour déterminer l'heure du contrôle. Si aucun rendez-vous n'est pris au plus tard la veille du départ, la réception ne sera pas tenue d'accepter cette inspection.
- Un accord sera trouvé sur le règlement et les éventuels dommages et intérêts.

5.2 Coûts supplémentaires. Sauf stipulation contraire, les coûts du nettoyage final, de l'énergie, des charges forfaitaires, des taxes, des animaux domestiques et des services supplémentaires (linge, mobilier pour enfants) seront payés par le client au personnel de la réception avant la remise des clés, selon les montants indiqués sur le voucher. Si ces frais ne sont pas payés lors de la remise des clés, le réceptionniste se réserve le droit de refuser l'accès à la propriété sans aucune compensation pour le locataire. Les frais d'énergie qui ne sont pas facturés sur une base forfaitaire et qui varient en fonction de la consommation peuvent être réclamés au client lors de son départ si la somme totale de ces frais dépasse la moitié de la caution (si la caution n'est pas remboursée sur place).

### 6. Annulation / Modification / Transfert de la réservation par le client

6.1 Le client reconnaît que la SCA Ardennes Online SPRL lui a proposé de souscrire une assurance annulation. En cas d'annulation d'une réservation pour laquelle aucune assurance n'a été souscrite, le locataire reconnaît qu'il en assume l'entière responsabilité et qu'il ne peut prétendre à aucune indemnité (à l'exception des montants déterminés par les conditions d'annulation). Le coût de l'assurance annulation est de 5 % du prix de la location avec un minimum de 5 €. L'assurance annulation doit être commandée au plus tard 5 jours civils après la date de réservation pour les séjours commençant moins de 30 jours après la réservation. Pour les réservations avec arrivée moins de 30 jours avant, l'assurance annulation doit être souscrite le jour de la réservation.

Les conditions de l'assurance voyage peuvent être trouvées sur notre site ou sur simple demande.

6.2 Le client peut résilier tout ou partie du contrat à tout moment. En cas d'annulation du contrat par le client, celui-ci indemniserà la SCA Ardennes Online SPRL du préjudice qu'elle a subi du fait de cette annulation.

L'indemnité est fixée comme suit (les frais de réservation et les primes d'assurance supplémentaires sont ajoutés à cet effet) :

En cas d'annulation entre la date de réservation et 42 jours avant le début du séjour : 30% du prix total du séjour.

En cas d'annulation entre le 42ème jour (inclus) et le 28ème jour (non inclus) avant le début du séjour : 60% du prix total du séjour.

En cas d'annulation entre le 28ème jour (inclus) et le 3ème jour (non inclus) avant le début du séjour : 90% du prix total.

En cas d'annulation entre le 3ème jour (inclus) avant le début du séjour et les jours suivants : 100% du prix total du séjour.

6.3 Pour les réservations d'une propriété d'une capacité de 12 pers. ou plus ou pour un groupe dans un parc de bungalows (3 bungalows ou plus), le client indemniserà Ardennes Online SPRL pour les dommages subis comme suit :

En cas d'annulation entre la date de réservation et 90 jours avant le début du séjour : 30% du prix total du séjour.  
En cas d'annulation entre le 90ème jour (inclus) et le 60ème jour (non inclus) avant le début du séjour : 60% du prix total du séjour.  
En cas d'annulation entre le 60ème jour (inclus) et le 3ème jour (non inclus) avant le début du séjour : 90% du prix total.  
En cas d'annulation entre le 3ème jour (inclus) avant le début du séjour et les jours suivants : 100% du prix total du séjour.

6.4 En cas d'annulation, une indemnité minimale de 60 euros sera toujours facturée, indépendamment des pourcentages indiqués dans les conditions d'annulation. Si le locataire n'a pas encore payé la somme due à la SCA Ardennes Online SPRL, il s'engage à la régler au plus tard 15 jours après l'annulation du séjour.

6.5 Toute modification majeure de la réservation sera soumise aux mêmes conditions que les conditions d'annulation, les mêmes frais seront appliqués. Les changements suivants sont considérés comme des changements majeurs :

- Changement de type de propriété (propriété individuelle et parc de bungalows)
- Changement de date (arrivée et/ou départ)
- Tout changement - réservation d'un service supplémentaire, changement de nom des participants - sera évalué par Ardennes Online SPRL. Des frais de 25 euros peuvent être facturés par Ardennes Online SPRL pour tout changement.

6.6 Le client peut transférer sa réservation à un tiers avec l'accord préalable de la SCA Ardennes Online SPRL 15 jours avant la date du début du séjour. Le cédant et le cessionnaire sont conjointement responsables du paiement du prix total du séjour et des frais de transfert. En outre, les frais de transfert s'élèvent à 45 euros.

6.7. Le paiement peut être réalisé par le biais de nos pages de commande sécurisées à l'aide de votre carte de crédit ou de débit. Votre carte sera débitée au moment où vous passez votre commande et recevez la confirmation

## 7. Annulation / Modification par l'Ardennes Online SPRL

7.1 Dans le cas où la SCA Ardennes Online SPRL annule le contrat avant le début du séjour en raison de circonstances non imputables au client, ce dernier aura le choix entre :

- soit accepter une autre offre de qualité équivalente ou supérieure (l'équivalence doit être évaluée sur la base de critères objectifs et déterminée en fonction de : la localisation du logement, le contenu et la classe du logement, les équipements offerts dans le logement) sans avoir à payer de supplément. Si l'hébergement proposé en remplacement est de qualité inférieure, Ardennes Online SPRL remboursera la différence de prix au client dans les meilleurs délais.

- soit le remboursement, dans les meilleurs délais, de toutes les sommes qu'il a versées en vertu du contrat.

Toutefois, le client ne peut prétendre à une indemnisation si l'annulation est due à un cas de force majeure ou en cas de départ anticipé du locataire.

7.2 Ardennes Online SPRL se réserve le droit, sans préavis et sans indemnité, de résilier le contrat avant le début du séjour en cas de non-respect des conditions de paiement telles que définies dans le présent contrat ; pendant le séjour, si le client ne respecte pas les présentes conditions générales.

Dans les deux cas, le client devra payer à la SCA Ardennes Online SPRL les frais d'annulation tels que définis dans le présent contrat.

7.3 Ardennes Online SPRL se réserve le droit d'appliquer toute modification par le biais d'errata remis directement au client. Ces changements ainsi que les erreurs d'impression évidentes seront notifiés au client avant la réservation ou au plus tard le jour de la réservation (via la confirmation de réservation). Ardennes Online SPRL se réserve le droit de déterminer les horaires d'ouverture des installations (réception, piscine...) dans les différents parcs.

## 8. Obligations du client

8.1 Sauf indication contraire sur le bon, l'arrivée du client et la réception des clés ont lieu entre 16h et 18h, directement à l'adresse indiquée sur le bon. En cas d'impossibilité pour le client d'arriver au logement à cette heure, quelles que soient les circonstances (par exemple, embouteillages, grèves, etc.), il doit téléphoner personnellement à la réception du logement loué, dont les coordonnées figurent sur le voucher, et convenir avec elle de la procédure d'arrivée. Si un problème d'obtention de la clé survient en raison du non-respect de cette règle, la responsabilité en incombera entièrement au locataire et il n'aura droit à aucune compensation. Sauf indication contraire sur le bon d'échange, le client est tenu de libérer la propriété avant 10 heures le dernier jour de la période de location réservée. Si le départ tardif du client entraîne des problèmes d'organisation pour la réservation suivante, la SCA Ardennes Online SPRL se réserve le droit de réclamer une compensation en fonction de la charge encourue.

8.2 Le client s'engage à jouir de l'hébergement en bon père de famille et à se conformer à toutes les consignes d'utilisation formulées par la SCA Ardennes Online SPRL ou le gestionnaire en charge afin d'assurer le bon déroulement du séjour.

8.3 A son arrivée, l'hôte reçoit un exemplaire du règlement de location, qui fait partie intégrante du contrat de location et donc des conditions générales. Le règlement de location peut être consulté à tout moment sur le site [www.ardennes-online.com](http://www.ardennes-online.com).

Le client s'engage à respecter le logement loué, ses annexes et son environnement (y compris le bruit) et est responsable de tout dommage causé.

8.4 En cas de litige relatif à la formation, l'exécution ou l'interprétation du présent contrat, seuls les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Dinant sont compétents. A cet effet, il sera fait appel à la version française des présentes conditions générales. Les parties conviennent qu'en cas de litige, elles ne contestent pas l'applicabilité des présentes conditions générales de location et du règlement de location.

9. Les réductions de l'association ne sont pas valables sur les locations de vacances Gites-Online (logo avec sanglier).

10. Avec ces conditions générales, toutes les publications précédentes expirent

## Règlement de location - Annexe aux conditions générales de location

Le client s'engage à jouir de l'hébergement en bon père de famille et à respecter l'ensemble des consignes d'utilisation formulées par la SCA Ardennes Online SPRL ou le gestionnaire en charge afin d'assurer le bon déroulement du séjour. A l'arrivée, une copie du règlement de location sera remise au locataire. Ce règlement de location fait partie intégrante du contrat de location et donc également des conditions générales de location. Le règlement de location peut être consulté à tout moment sur le site [www.ardennes-online.com](http://www.ardennes-online.com).

Le client s'engage à respecter le logement loué, ses dépendances et son environnement, y compris en matière de bruit. Si le comportement du client ou d'une personne ou d'un animal dont il a la charge cause ou est susceptible de causer une nuisance ou une gêne susceptible de compromettre le bon déroulement du séjour, la SCA Ardennes Online SPRL se réserve le droit de résilier le contrat de location, sans préavis et de facturer des dommages et intérêts pour réparer le préjudice.

Le client reconnaît qu'il est civilement et exclusivement responsable des dommages causés au bien, à son contenu, aux tiers ou à leurs biens, du fait de son propre fait, du fait d'une personne sous sa garde, d'un animal sous sa garde, d'un comportement illicite ou d'un usage impropre ou anormal du bien ou de son contenu, d'un vol ou d'un incendie, ainsi que du non-respect de ses obligations contractuelles. Les frais engagés par le propriétaire pour remettre en état le logement et ses bâtiments annexes seront déduits de la caution et facturés au client par le propriétaire si la caution est insuffisante pour couvrir les frais susmentionnés.

Le client s'engage à respecter la capacité maximale de l'hébergement. Le gestionnaire responsable se réserve le droit d'interdire l'accès au logement loué à l'arrivée ou de mettre fin au séjour, sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité, en cas de non-respect de ces interdictions.

Sauf indication contraire sur le bon, l'arrivée du client et la réception des clés auront lieu entre 16h00 et 18h00, à l'adresse mentionnée sur le bon. Si le client est dans l'impossibilité de se présenter à la réception à cette heure, quelles que soient les circonstances (par exemple, embouteillages, grèves, etc.), il doit en informer personnellement le responsable du logement loué, dont les coordonnées figurent sur le bon, afin de convenir des modalités d'obtention des clés. Sauf indication contraire sur le billet d'hébergement, le client est tenu de libérer l'hébergement avant 10 heures le dernier jour de la période réservée. Dans le cas où le locataire quitte l'hébergement en retard et que cela a des conséquences organisationnelles pour la prochaine réservation, la SCA Ardennes Online SPRL facturera des dommages et intérêts en fonction du préjudice subi.

Le client est tenu de restituer le bien, ainsi que son contenu, dans un parfait état d'ordre et de propreté. Même si le client paie le nettoyage final, il est tenu de le rendre correctement balayé, de laver et ranger la vaisselle, de nettoyer les appareils électroménagers (y compris le barbecue), de remettre les meubles déplacés dans l'état où ils se trouvaient au moment de l'arrivée du client, de laisser les toilettes dans un état de propreté, de trier les déchets et de les jeter à l'endroit indiqué, de faire les lits et de plier les draps. Le coût du nettoyage est calculé sur la base du salaire moyen demandé pour le nettoyage de la maison. Les frais excessifs engagés par la SCA Ardennes Online SPRL pour assurer la propreté du logement (nettoyage plus long que le nettoyage moyen) seront déduits de la caution et, le cas échéant, facturés au client par le propriétaire dans le cas où la caution serait insuffisante pour couvrir les frais de nettoyage. Il est interdit d'utiliser les meubles, le linge... à d'autres fins que celles auxquelles ils sont destinés (ex : déplacement des meubles, matelas et couvertures à l'extérieur). Tout dommage (au sol, aux murs et autres) causé par cette situation sera de l'entière responsabilité du locataire.

Sauf indication contraire sur le bon d'échange, le linge de maison, à savoir les serviettes, les draps, les couvre-matelas et les taies d'oreiller, n'est pas fourni. Le client doit apporter ce linge de maison et recouvrir les matelas d'une housse ou d'un drap. Si tel n'est pas le cas, le réceptionniste responsable est en droit de déduire un montant correspondant au coût du nettoyage de ces matelas. Le linge de lit peut être loué sur place dans la mesure où l'offre est suffisante.

Les animaux domestiques sont autorisés - moyennant le paiement de frais supplémentaires - uniquement si cette autorisation est expressément mentionnée dans les informations relatives à la propriété et dans les limites déterminées par l'offre immobilière. En cas de non-respect de cette clause et/ou du nombre d'animaux admis, le responsable de l'accueil se réserve le droit de refuser l'accès au logement sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnisation. Le nombre d'animaux admis, le cas échéant, doit s'entendre comme le nombre total d'animaux résidant dans la propriété mise à disposition, y compris le jardin et les bâtiments attenants. De même, l'interdiction de détenir des animaux s'applique à l'ensemble de la propriété du bien mis à disposition, y compris le jardin et les bâtiments attenants. L'accès aux chambres, aux salles de bains et aux espaces de détente - sauna, hammam... - est strictement interdit aux animaux domestiques. L'utilisation de sièges et de linge de maison (couvertures et autres) est également interdite pour les animaux domestiques. Lorsqu'il quitte la propriété, le propriétaire de l'animal doit débarrasser le jardin de tous ses excréments.

Le client s'engage à ne pas stationner les véhicules sur la propriété dans des endroits non prévus à cet effet (pelouse, jardin...). Il s'engage également à ne pas placer de logements temporaires tels que des tentes, des mobil-homes... sur la propriété. Tout dommage en résultant sera entièrement à la charge du locataire.

Le client s'engage à respecter le règlement du parc de bungalows dans lequel se trouve le logement (ce règlement est affiché à la réception du parc, une copie peut toujours être demandée à la réception) ainsi que le règlement de la police locale. Le gestionnaire responsable se réserve le droit de refuser l'accès au logement loué ou de mettre fin au séjour de manière anticipée en cas de non-respect du présent règlement, sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

Les réclamations ou demandes financières du client découlant de la non-conformité de l'offre d'hébergement, de l'hébergement ou de son inventaire par rapport à la description figurant sur le site internet de la SCA Ardennes Online SPRL ou du mauvais état d'entretien de l'hébergement, du jardin, de la piscine, du jacuzzi ou des jeux pour enfants à l'arrivée du client doivent être signalées au réceptionniste responsable dans les 24 heures suivant son arrivée. Si cette plainte ne peut être résolue sur place, il doit notifier sa plainte par écrit au plus tard 1 mois après la date d'arrivée contractuelle. Cette plainte doit être envoyée par e-mail ou par lettre recommandée au siège de Ardennes Online SPRL. En concertation avec le propriétaire, la SCA Ardennes Online SPRL jugera du contenu de la plainte. L'indemnisation éventuelle ne dépassera en aucun cas le montant de la location. Les plaintes qui ne sont pas signalées sur place selon la procédure susmentionnée ne seront pas acceptées.

Les présentes conditions générales de location sont régies par le droit belge.

En cas de litige relatif à la formation, l'exécution ou l'interprétation du présent contrat, seuls les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Dinant sont compétents. Les parties conviennent qu'en cas de litige, elles ne contesteront pas le caractère exécutoire des présentes conditions générales de mise à disposition.