

CONDITIONS GÉNÉRALES



SAMEN
GENIETEN

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – ROOMPOT REIZEN & ROOMPOT PARTNERS

1. Définitions
2. Champ d'application des Conditions générales
3. Établissement du Contrat et réservation
4. Annulation ou modification du Contrat
5. Dispositions financières
6. Obligations du Vacancier et Covacancier
7. (Utilisation de l')Hébergement
8. Équipements (à l'intérieur et à l'extérieur du Parc)
9. Informations de voyage
10. Réclamations
11. Montant du séjour et frais
12. Responsabilité
13. Vie privée
14. Droit applicable et juge compétent
15. Dispositions diverses

1. DÉFINITIONS

Arrivée : la date du début de la période pour laquelle le Contrat est conclu entre le Vacancier et l'Entrepreneur.

Hébergement : tous les logements de vacances destinés à une fin récréative (tels que tentes, caravanes, mobile homes, bungalows, appartements, emplacements de camping, etc.).

Fournisseur d'hébergement : le propriétaire et/ou le gestionnaire désigné par celui-ci de l'Hébergement en location.

Conditions générales : les présentes conditions générales, s'appliquant à tous les Contrats conclus pour la location d'un Hébergement auprès du Fournisseur d'hébergement entre le Vacancier et l'Entrepreneur.

Équipements : tous les équipements et toutes les installations à l'intérieur ou à l'extérieur des Parcs, dont le vacancier peut faire usage en vertu du Contrat.

Clients : toutes les personnes tombant sous la notion de Vacancier ou de Covacancier et faisant usage de l'Hébergement et/ou des Équipements des Parcs, de même que les visiteurs du Parc.

Covacancier : les personnes inscrites par le Vacancier lors de la réservation ou faisant partie du voyage.

Entrepreneur : la partie avec laquelle le Vacancier conclut un Contrat. Le nom de celui-ci apparaît dans le bas du relevé des coûts.

Contrat : le Contrat de location d'un Hébergement, accompagné des Conditions générales correspondantes.

Parc : le parc dans lequel se trouve l'Hébergement.

Règlement du Parc : le règlement appliqué par le Fournisseur d'hébergement dans le Parc.

Vacancier : la personne (morale) qui effectue la réservation et conclut le Contrat.

Montant du séjour : le prix de la location de l'Hébergement, y compris les réductions éventuelles et non compris les éventuels frais supplémentaires.

Par Écrit : par lettre ou par courriel.

Caution : montant pouvant être réclamé à titre d'acompte pour des dommages éventuels ou des travaux de nettoyage supplémentaires, occasionnés par le Client pendant son séjour. Tout montant en souffrance éventuel peut également être prélevé sur la Caution. La Caution est remboursée dans les 7 jours qui suivent le départ du Vacancier, à condition que le numéro de compte bancaire du Vacancier soit connu et qu'aucun dégât tel que mentionné ci-dessus n'ait été constaté.

Site Internet : le(s) site(s) Internet de l'Entrepreneur utilisé(s) en vue de la conclusion du Contrat.

Dans le cadre des définitions, toute formulation au singulier vaut pour le pluriel, et inversement.

2. CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions générales s'appliquent à tous les Contrats conclus entre l'Entrepreneur et le Vacancier et concernant la location d'Hébergements. Ces conditions font indissociablement partie du Contrat.

3. ÉTABLISSEMENT DU CONTRAT ET RÉSERVATION

Un Contrat de location d'un Hébergement est établi par le biais d'une offre et de l'acceptation de celle-ci. Ce Contrat peut être établi à la réception du Parc ou lors d'une réservation.

Pour conclure un contrat, le Vacancier doit être âgé d'au moins 21 ans. Si le Vacancier a moins de 21 ans, l'Entrepreneur peut fixer des conditions complémentaires.

Si des Covacanciers du Vacancier ont moins de 21 ans, le Vacancier est tenu de les accompagner pendant tout leur séjour.

Un Hébergement peut être réservé en ligne ou par téléphone. Ces deux modes de réservation sont contraignants pour les deux parties au Contrat.

Réservation en ligne :

- Un Contrat est établi si :
 - a. le Vacancier accepte les Conditions générales ;
 - b. le Vacancier communique toutes les données obligatoires pour l'établissement de la réservation en ligne, puis rend la réservation définitive en cliquant sur « Réserver », et;
 - c. l'Entrepreneur confirme la réservation Par Écrit au Vacancier.
- Chaque réservation effectuée sur le Site Internet est confirmée au moyen d'un courriel adressé au Vacancier ou, à la demande expresse du Vacancier, au moyen d'un courrier par la poste, signifiant que la réservation a été reçue et est en cours de traitement. Cette confirmation rend la réservation contraignante pour le Vacancier.
- Si le Vacancier ne reçoit aucune confirmation par courriel, il est possible qu'une erreur soit survenue pendant la réservation, auquel cas le Vacancier doit prendre contact avec l'Entrepreneur. Le Vacancier ne peut dans ce cas pas encore prétendre à la réservation.

Réservation par téléphone :

Le Vacancier peut également effectuer une réservation par téléphone.

Dans ce cas, un Contrat est automatiquement établi.

Relevé des coûts

Après contrôle et traitement de la réservation effectuée sur le Site Internet ou par téléphone, le Vacancier reçoit par courriel (ou éventuellement et à la demande de celui-ci, par la poste) un relevé des coûts de l'Entrepreneur. Si le Vacancier ne reçoit pas de relevé des coûts dans les 5 jours qui suivent la réservation, il est tenu de prendre contact avec l'Entrepreneur. Entre-temps, le Vacancier ne peut pas encore prétendre à la réservation. Toute erreur éventuelle dans le relevé des coûts doit être signalée dans les 24 heures à l'Entrepreneur.

Droit de rétractation

Toute réservation effectuée par le Vacancier est irrévocablement contraignante pour celui-ci. Aucun droit de rétractation (aussi appelé « délai de réflexion ») au sens du Code civil ne s'applique aux services relatifs à la location d'Hébergements.

Vacancier

- Le Vacancier doit être âgé d'au moins 21 ans au moment de la réservation.
- Le Vacancier est responsable de tous les Covacanciers inscrits dans la réservation et qui l'accompagnent, et de tous les Clients qui rendent visite au Vacancier au Parc.
- Toute correspondance est effectuée sur la base des données communiquées par le Vacancier.

4. ANNULATION OU MODIFICATION DU CONTRAT

Annulation par le Vacancier

Il peut arriver que l'on doive annuler des vacances en raison de circonstances imprévues. Le cas échéant, le Vacancier ou son représentant est tenu de le signaler à l'Entrepreneur Par Écrit ou par téléphone (pendant les heures de bureau). Dans la plupart des cas, l'annulation ou la modification d'une réservation entraîne des frais.

Après l'annulation, le Vacancier recevra un décompte, décrivant les coûts liés à l'annulation.

Outre les frais de réservation dus et les éventuels frais de réservation préférentielle (ainsi que les primes d'assurances éventuelles), le (Co)Vacancier est redevable des montants suivants à l'Entrepreneur :

- En cas d'annulation jusqu'au 92e jour avant l'Arrivée (jour d'arrivée non compris) : 15 % du Montant du séjour ;
- En cas d'annulation à partir du 92e avant l'Arrivée (jour d'arrivée compris) et jusqu'au 62e jour avant l'Arrivée (jour d'arrivée non compris) : 50 % du Montant du séjour ;
- En cas d'annulation à partir du 62e jour avant l'Arrivée (jour d'arrivée compris) jusqu'au 31e jour avant l'Arrivée (jour d'arrivée non compris) : 75 % du Montant du séjour ;
- En cas d'annulation à partir du 31e jour jusqu'au 1er jour avant l'Arrivée (jour d'arrivée compris) : 90 % du Montant du séjour ;
- En cas d'annulation le jour de l'Arrivée ou après : 100 % du Montant du séjour.

Annulation par l'Entrepreneur

En cas de force majeure ou de circonstances imprévues, l'Entrepreneur est habilité à annuler la réservation. Par force majeure et circonstances imprévues, on entend notamment :

- a. Le cas où l'Hébergement ne convient plus à la location (par exemple, en cas de dégât des eaux, d'incendie ou de manquement de la part du Fournisseur d'hébergement).
- b. Le cas où l'Hébergement n'est plus disponible (par exemple, en cas de vente soudaine de l'Hébergement par le Fournisseur d'hébergement, de double réservation ou de faillite du Fournisseur d'hébergement).

Le cas échéant, l'Entrepreneur avertira immédiatement le Vacancier par téléphone ou Par Écrit, en mentionnant le motif de l'annulation. Il s'efforcera alors de lui proposer un Hébergement équivalent, pour le même Montant du séjour. Si aucune proposition convenable ne peut être faite, ou si le Vacancier n'accepte par la proposition de remplacement, l'Entrepreneur procédera au remboursement du Montant du séjour partiel ou total déjà payé, sans que l'Entrepreneur ne soit redevable au Vacancier de quelconques dommages et intérêts.

Modification

Si le Vacancier souhaite modifier un Contrat, il peut le faire jusqu'à 28 jours avant l'Arrivée. Après modification, le Montant du séjour ne peut pas être inférieur à celui de la réservation d'origine.

Des frais de modification peuvent être comptabilisés.

Subrogation

Si la réservation est entièrement transférée au nom d'un tiers, le Vacancier est tenu de le signaler Par Écrit à l'Entrepreneur.

De telles modifications entraînent des frais supplémentaires.

Les montants déjà payés vaudront comme sommes déjà reçues pour le subrogé. La partie cédante et le subrogé doivent régler cela entre elles.

5. DISPOSITIONS FINANCIÈRES

Paiement

Après réception du relevé des coûts, les montants suivants doivent être payés : Dans les 14 jours : 50 % de la facture. Le solde devra être réglé à l'Entrepreneur au plus tard 8 semaines avant l'Arrivée.

Si le Vacancier effectue une réservation dans les 8 semaines précédant son Arrivée, il est tenu de payer immédiatement la totalité de la facture.

Le montant total figurant sur le relevé des coûts doit dans tous les cas être entièrement payé avant l'Arrivée.

Absence de paiement dans les délais fixés

Si l'Entrepreneur ne reçoit pas les montants dus dans les délais fixés, il est habilité à résilier (ou annuler) le Contrat et à réclamer des frais d'annulation au Vacancier. Les frais d'annulation seront compensés à l'aide des montants déjà payés.

6. OBLIGATIONS DU VACANCIER ET COVACANCIER

Le Vacancier et Covacancier, ainsi que les Clients éventuels venant leur rendre visite, sont tenus de respecter les obligations découlant des présentes Conditions générales et du Règlement du Parc.

Tout non-respect de ces obligations sera considéré comme un manquement au Contrat imputable au Vacancier, pouvant mener à la réclamation de dommages et intérêts de la part de l'Entrepreneur à l'encontre du Vacancier et conférant en outre le droit à l'Entrepreneur de résilier le Contrat.

7. (UTILISATION DE L')HÉBERGEMENT

État de l'Hébergement et nature de son utilisation

- L'Hébergement est mis à la disposition du (Co)Vacancier en bon état. Si le (Co)Vacancier est d'avis que ce n'est pas le cas, il est tenu de le signaler immédiatement à la réception du Parc.
- Le Vacancier est tenu d'utiliser l'Hébergement et tout son contenu avec soin. Le Locataire laissera le bien loué en bon état après son départ.
- Tous les dégâts occasionnés à l'Hébergement par le Vacancier ou le Covacancier doivent être signalés par le Vacancier avant son départ à la réception du Parc et doivent être dédommagés sur place.
- Si l'Hébergement n'est pas propre ou présente des dégâts après le départ du Vacancier, l'Entrepreneur est habilité à prélever le coût des dégâts sur la caution.
- L'Hébergement ne peut être utilisé par le locataire qu'à des fins récréatives, à moins qu'il n'en ait été convenu autrement Par Écrit. La notion de « fins récréatives » exclut dans tous les cas l'utilisation de l'Hébergement par le locataire alors qu'un ou que plusieurs des utilisateurs de l'Hébergement ou des Hébergements y effectue(nt) des travaux, indépendamment du fait que ces travaux soient rémunérés ou se déroulent dans le cadre d'un contrat de travail.
- L'occupation permanente d'un Hébergement n'est pas autorisée.

Nombre maximal de personnes admises

Il n'est pas permis d'occuper l'Hébergement réservé avec un nombre de personnes supérieur au nombre maximal admis pour l'Hébergement (y compris les enfants et les bébés), tel que mentionné sur le Site Internet. Le cas échéant, l'Entrepreneur a le droit de refuser l'utilisation de l'Hébergement au (Co)Vacancier. Ce dernier ne jouit dans ce cas d'aucun droit de restitution. Il n'est pas permis de recevoir des visiteurs ou de les laisser séjourner dans l'Hébergement sans l'autorisation préalable de l'Entrepreneur.

Animaux de compagnie

Les animaux de compagnie ne sont autorisés que dans les cas où cela est expressément indiqué.

Tout signalement de la présence d'un animal de compagnie après la réservation sera considéré comme une modification.

La présence non signalée d'animaux de compagnie est un motif suffisant pour l'Entrepreneur pour refuser au Vacancier l'accès au Parc et/ou à l'Hébergement. La présence d'animaux de compagnie s'accompagne de frais (de nettoyage) supplémentaires. Le Vacancier doit à tout moment pouvoir prouver que ses animaux de compagnie respectent toutes les exigences en matière de santé et de vaccination en vigueur dans le pays où se trouve l'Hébergement. En cas de non-respect de ces exigences ou en l'incapacité du Vacancier de fournir des preuves, l'Entrepreneur est habilité à refuser l'accès à l'Hébergement ou au Parc à l'animal de compagnie. Le Vacancier est et reste à tout moment responsable de tout dommage occasionné par son animal de compagnie à l'Hébergement ou au Parc.

8. ÉQUIPEMENTS (À L'INTÉRIEUR ET À L'EXTÉRIEUR DU PARC)

Heures d'ouverture et coûts

Dans la description de l'Hébergement sur le Site Internet, des informations sont fournies sur les Équipements offerts, avec mention des heures d'ouverture et des coûts éventuellement liés. Si aucun coût n'est mentionné pour l'utilisation d'Équipements, cela ne signifie pas pour autant que celle-ci est gratuite.

9. INFORMATIONS DE VOYAGE

Arrivée et départ

Les heures d'arrivée et de départ figurent dans le récapitulatif des informations d'arrivée du Vacancier, qu'il recevra au plus tard 8 jours avant le jour d'arrivée. Ces informations figurent aussi sur le Site Internet. En cas de réservation dite « de dernière minute », le Vacancier peut s'enregistrer à la réception du Parc.

En cas d'arrivée tardive ou de départ anticipé, les coûts pour l'ensemble de la période de réservation restent dus.

10. RÉCLAMATIONS

Si un Client souhaite faire une réclamation pendant son séjour au Parc, il peut l'introduire à la réception et/ou auprès du gestionnaire du Parc afin d'offrir à l'Entrepreneur l'opportunité de solutionner le problème. Si le problème n'est pas résolu à la satisfaction du Client, ce dernier peut introduire sa réclamation Par Écrit dans les deux semaines suivant son retour chez lui, auprès du département Qualité à l'adresse kwaliteit@holiday-services.nl ou par lettre à la poste adressée à Département Qualité, Boîte postale 6, 4460 AA à Goes, Pays-Bas. Dans ce courrier doit figurer un descriptif de la réclamation, le numéro de réservation éventuel, les coordonnées du Client ainsi que toute autre information pouvant être utile à l'Entrepreneur pour procéder au traitement de la réclamation.

11. MONTANT DU SÉJOUR ET FRAIS

- Les réductions ne sont pas cumulables.
- L'Entrepreneur se réserve le droit de modifier le Montant du séjour en cas de hausse des taxes ou impôts en vigueur.

- Les éventuelles offres promotionnelles ne valent pas pour les réservations en cours ou déjà effectuées.

12. RESPONSABILITÉ

- Ni l'Entrepreneur, ni le Fournisseur d'hébergement ne peut être tenu pour responsable en cas de perte ou de vol (y compris d'argent), de dommages matériels, de dégâts ou de lésions, survenus au (Co)Vacancier, de quelque manière que ce soit.
- L'utilisation de l'Hébergement et de tous les Équipements et services dans l'enceinte du Parc a lieu aux propres risques du (Co)Vacancier.
- L'Entrepreneur décline toute responsabilité en cas d'activités ou de travaux imprévus ayant lieu à proximité de l'Hébergement réservé, en cas de travaux aux voies d'accès ou voies principales, en cas de nuisances sonores venant, notamment, de voisins, d'horloges d'églises, de feux d'artifice, de voitures, de trains ou d'engins agricoles, en cas de nuisances dues à des nuisibles, ou en cas de problèmes environnementaux dans les environs du Parc ou de l'Hébergement.
- Le (Co)Vacancier est censé être au courant de la législation et de la réglementation locale. L'Entrepreneur n'est pas responsable des conséquences découlant d'une éventuelle infraction à ladite législation ou réglementation par le (Co)Vacancier.

Responsabilité du Vacancier

- Pendant son séjour, le Vacancier est responsable des dommages occasionnés à l'Hébergement, à l'aménagement et à tout ce qui fait partie de l'Hébergement loué, quel qu'en soit l'auteur. En cas de tels dommages, le règlement de la situation se fait en premier lieu entre le Fournisseur d'hébergement et le Vacancier.

13. VIE PRIVÉE

Dans le relevé des coûts figure un renvoi à la déclaration de respect de la vie privée de l'Entrepreneur, qui peut être consultée sur le Site Internet.

14. DROIT APPLICABLE ET JUGE COMPÉTENT

- Les Contrats conclus, modifiés ou complétés sur la base des présentes Conditions générales sont soumis au droit néerlandais, à moins qu'un autre droit national ne s'applique en vertu de règles contraignantes.
- Tout litige relatif au Contrat devra exclusivement être soumis à l'appréciation du juge compétent de Middelburg. Si le Vacancier est une personne morale n'agissant pas dans l'exercice de sa profession ou de son entreprise, le Vacancier se verra octroyer un délai d'au moins un mois après invocation de la présente disposition par l'Entrepreneur pour choisir Par Écrit le juge légalement compétent pour régler le litige.

15. DISPOSITIONS DIVERSES

Le Vacancier est responsable de la fourniture de données de contact exactes et est tenu de signaler immédiatement toute modification de ses coordonnées à l'Entrepreneur.