

Conditions générales (01/04/2023)

Maison Durbois est une chambre d'hôtes/Bed & Breakfast (B&B) situé au Domaine de Bellevue 145, 6940 Durbuy.

Numéro d'entreprise :

- B&B: l'hébergement chambre d'hôtes de Maison Durbois fait partie de la résidence privée du propriétaire/gérant.
- Hébergement: Trois chambres d'hôtes avec chacune une salle de bain privative. Les installations supplémentaires pour les hôtes : salle de petit-déjeuner, petit salon, bar honnête et jardin avec terrasse.
- Invité ou hôte/client (principal): personne (physique) séjournant dans le B&B pour une période déterminée ; dans le texte qui suit, on parle souvent de "client(s)".
- Compagnon: La personne qui séjourne dans le B&B avec le client (principal).
- Gérant: la personne qui, en tant que propriétaire ou au nom du propriétaire du B&B Maison Durbois, assume les tâches de gestion.
- Tiers: Toute autre personne (morale), autre que le B&B ou l'hôte.
- Propriétaire: Le propriétaire légal du B&B Maison Durbois (ou son représentant), qui exploite le B&B.
- Offre: une offre telle que visée dans le code civil.
- Annulation: le retrait ou l'annulation de la réservation dans la période applicable.
- Délai de rétractation : délai pendant lequel le client peut annuler sans frais sa réservation auprès du B&B.
- Réservation: une réservation acceptée et confirmée par le gérant pour un séjour dans le B&B.
- Dissolution: "Annulation" juridique du contrat en cas d'inexécution des obligations contractuelles.
- Séjour: l'utilisation effective de la chambre d'hôte pour une nuitée, y compris le petit-déjeuner.

1. Applicabilité des conditions générales

- 1.1. Les conditions générales s'appliquent à toutes les réservations, offres et devis de, accords avec, fournitures et services de B&B Maison Durbois. Les clauses, accords ou arrangements dérogatoires ne s'appliquent que s'ils ont été confirmés par écrit par le gérant.
- 1.2. Les conditions générales s'appliquent exclusivement aux relations juridiques entre le B&B et les consommateurs, d'une part, et uniquement entre le B&B et les entreprises ou respectivement les personnes agissant dans l'exercice de leur profession, d'autre part.

2. Généralités

- 2.1. Les chambres d'hôtes de la Maison Durbois sont gérées par Nadia Pelgrims, appelée gérante/hôtesse. L'hôtesse peut être remplacée, le cas échéant, par son conjoint ou par un autre hôte ou représentant.
- 2.2. L'hébergement est destiné aux adultes à la recherche d'un séjour tranquille. Les chambres d'hôtes sont prévues pour un maximum de 2 personnes. Le nombre de chambres et le nombre de personnes doivent être précisés lors de la demande de réservation. Il n'est pas permis de séjourner dans une chambre avec plus de deux personnes, sauf accord contraire et confirmation écrite du gérant.
- 2.3. L'arrivée ou l'enregistrement est possible entre 16h00 et 18h00 et le départ doit avoir lieu avant 11h00 du matin. Des heures d'arrivée ou de départ différentes peuvent être fixées

après consultation du propriétaire/gestionnaire. Aucun remboursement ne sera effectué en cas de départ anticipé.

2.4. Les conditions générales et le règlement intérieur s'appliquent à tous les hôtes du B&B. Les hôtes qui séjournent dans le B&B n'ont pas le droit de pénétrer dans les espaces privés. En cas de violation des présentes conditions générales ou du règlement intérieur et en cas de comportement inapproprié ou perturbateur, le gérant peut refuser aux hôtes l'accès à la chambre d'hôtes avec effet immédiat, sans autre avis ou raison et sans remboursement des frais d'hébergement.

3. Réservation et formation du contrat

3.1. Un accord entre le B&B et le client est conclu après confirmation d'une demande de réservation, par écrit ou par voie électronique (e-mail ou formulaire de réservation sur le site web www.maisondurbois.be), pour un hébergement parmi l'offre actuelle du B&B. Le client doit être majeur. En cas de disponibilité, la demande de réservation recevra une réponse écrite ou électronique dans les 72 heures, accompagnée d'une demande de paiement d'un acompte par virement bancaire. Le B&B se réserve le droit de refuser une réservation sans en donner les raisons.

3.2. La réservation est définitive lorsque le paiement est reçu sur le compte du B&B dans le délai imparti. Le client reçoit alors un e-mail ou un SMS de confirmation de la réservation, qui fait office de preuve de l'accord. Si le client ne fournit pas d'adresse électronique ou de numéro de téléphone adapté aux SMS, une confirmation écrite sera envoyée par courrier ordinaire, auquel cas les frais d'envoi seront facturés.

3.3. La confirmation de réservation envoyée par le B&B contient les détails pertinents pour le séjour dans l'hébergement B&B réservé. Dans l'intérêt d'un contrat de réservation correct et afin d'éviter tout malentendu, le client est tenu de vérifier l'exactitude et l'exhaustivité des informations dès réception de la confirmation de réservation ou du contrat, et de signaler au B&B toute information incomplète ou inexacte dans les 24 heures suivant la réception de la confirmation de réservation. S'il ne le fait pas dans le délai imparti, le client ne peut invoquer le caractère incomplet ou inexact de la confirmation de réservation ou du contrat.

4. Offres et tarifs

4.1. Les offres et les prix figurant sur le site Internet peuvent différer du prix effectivement en vigueur au moment de la réservation. Le B&B se réserve le droit de modifier les prix et/ou de facturer un supplément. Le client est informé du prix en vigueur au moment de la confirmation, et le prix indiqué dans la confirmation est contraignant.

4.2. Toutes les indications figurant sur le site web de B&B (www.maisondurbois.be) sont réputées être fournies de bonne foi et sont toujours sujettes à des ajustements provisoires. Les nouveaux tarifs n'entrent en vigueur que 30 jours calendaires après leur mention sur le site web. Le B&B n'est pas lié par des erreurs manifestes sur son site web !

4.3. Les prix s'entendent toujours hors frais d'assurance annulation et d'assurance voyage et hors autres frais.

5. Paiement

5.1. Le paiement de la réservation doit être effectué à l'arrivée en espèces ou avant l'arrivée, par virement du montant dû au numéro de compte bancaire IBAN spécifié, en indiquant le nom et l'adresse et la ou les dates du séjour ou le numéro de réservation indiqué par le propriétaire. Si le paiement n'est pas effectué en espèces, il doit l'être avant le début du séjour, de sorte que le virement puisse être vérifié au moment du début du séjour.

5.2. En cas de réservation tardive (moins de 48 heures avant l'arrivée), il n'est possible de payer qu'en espèces.

- 5.3. Le paiement d'un acompte de 30 % du montant total doit être effectué dans les 5 jours ouvrables suivant l'envoi de l'e-mail de confirmation. Aucun acompte ne doit être versé pour les réservations tardives (moins de 48 heures avant l'arrivée).
- 5.4. Toute contestation d'une facture doit être notifiée par lettre recommandée dans les huit jours calendrier suivant la réception de la facture. Toutes les factures sont payables au comptant et sans escompte à Durbuy. En cas de non-paiement total ou partiel à l'échéance, c'est-à-dire à l'arrivée, le montant de la facture sera, de plein droit et sans mise en demeure, majoré d'un intérêt au taux de 12 % l'an à partir de l'échéance, avec un minimum de 125,00 euros et un maximum de 1860,00 euros, même si un paiement échelonné est accordé et sans préjudice des possibilités prévues à l'article 1244 du Code civil belge.
- 5.5. En tout état de cause et sans préjudice de ce qui précède, le non-respect de l'obligation de paiement nous autorise à suspendre le service et rend immédiatement exigibles tous les soldes impayés. En cas de litige, seuls les tribunaux du ressort de la ville de Durbuy sont compétents.
- 5.6. Le client de la chambre d'hôtes a le droit d'annuler une réservation par écrit, sans frais, dans un délai de réflexion de 7 jours, sauf si le séjour dans la chambre d'hôtes a lieu dans les 28 jours suivant la réservation.
6. Annulation et modification de la réservation
 - 6.1. Le client a le droit d'annuler une réservation par écrit, sans frais, dans un délai de réflexion de 7 jours, sauf si le séjour dans l'hébergement B&B a lieu dans les 28 jours suivant la réservation.
 - 6.2. Après l'expiration du délai visé au point 6.1, l'hôte n'a le droit d'annuler que par écrit et contre paiement des frais d'annulation visés aux points a. à c. ci-dessus.
 - a. De 28 jours à 7 jours avant l'arrivée, des frais de réservation et 30% du prix initial seront facturés ou l'acompte sera retenu.
 - b. De 7 jours à 1 jour avant le jour d'arrivée, des frais de réservation et 50% du montant total seront facturés.
 - c. Annulation le jour de l'arrivée, ou pendant le séjour, ou en cas de non-présentation : le montant total de la réservation sera facturé, mais aucun frais de réservation ne sera prélevé.
 - d. Les fonds déjà versés (paiement anticipé) seront déduits de l'indemnité de dissolution à payer.
 - 6.3. L'annulation d'une réservation par le client (principal) est également considérée comme une annulation aux frais du ou des autres clients.
 - 6.4. Annulation par le B&B : le B&B doit faire une proposition de changement au client sous la forme d'une offre alternative dans les 48 heures (2 jours ouvrables) après la survenance de circonstances graves. Si cela n'est pas possible, le B&B remboursera les frais de réservation payés par le client et l'acompte sur l'allocation de logement. Les circonstances graves constituent un cas de force majeure. Il est également fait référence ici aux dispositions relatives à la force majeure. Cette obligation expire si la cause du changement est imputable au client.
 - 6.5. Le B&B facturera 10,00 € de frais administratifs pour les réservations qui doivent être modifiées à la demande du client.
7. Droits et obligations de l'hôte sur le lieu d'hébergement
 - 7.1. Le droit local s'applique toujours à la situation sur place, en plus des présentes conditions et de l'accord. Sauf disposition légale contraire, les présentes conditions et le contrat d'utilisation ou le règlement intérieur prévalent. Les hôtes doivent se conformer au règlement intérieur, qui est affiché de manière visible dans les parties communes.

- 7.2. Pour les arrivées avant 16 heures ou après 18 heures, les clients doivent contacter le propriétaire et/ou le gérant à l'avance pour discuter des possibilités d'une arrivée anticipée ou tardive au numéro de téléphone suivant : +32 472 96 34 28.
 - 7.3. Le client doit se comporter "en bon père de famille/personne prudente et raisonnable", et utiliser le logement du B&B conformément aux instructions raisonnables données par le B&B ou le propriétaire/gérant à la première demande du client, et il est réputé avoir pris connaissance du règlement intérieur affiché de manière visible dans les parties communes.
 - 7.4. Par exemple, les animaux domestiques ne sont autorisés qu'après contact préalable avec le propriétaire et réception d'une confirmation écrite d'admission. Il est également interdit de fumer dans le B&B. En accord avec le propriétaire/gérant, vous pouvez fumer sur la terrasse, à condition de ne pas gêner les autres clients et de ne pas compromettre la sécurité (d'incendie). Le B&B offre un réseau WIFI gratuit à ses hôtes. L'utilisateur de ce réseau s'abstiendra de visiter des sites Internet qui ont un caractère illégal ou qui ne correspondent pas à la réputation du B&B en tant que fournisseur d'hébergement. En cas de détection ou de suspicion de nuisance à l'égard de tiers et/ou (autre) d'abus de l'internet par l'utilisateur, le B&B a le droit de bloquer l'accès à l'internet sans autre avis. Le calme et la tranquillité à l'intérieur et autour du B&B doivent être respectés conformément au règlement de police pour l'hébergement touristique de la commune de 6940 Durbuy.
 - 7.5. Le client est légalement responsable de tout dégâts causé par lui ou par ses compagnons d'infortune à la chambre d'hôtes ou à son contenu. Tout dégâts doit être immédiatement signalé par le client au propriétaire ou au gérant. Les frais de réparation ou de remplacement doivent être immédiatement remboursés par le client au propriétaire/gérant à sa première demande.
8. Force majeure
En cas de force majeure, qu'elle soit permanente ou temporaire, le B&B a le droit de résilier ou de suspendre temporairement tout ou partie du contrat sans que l'hôte puisse prétendre à l'exécution et/ou à l'indemnisation. Les cas de force majeure comprennent notamment : les grèves, les boycotts, les perturbations dans le circuit de l'énergie, dans la circulation ou le transport, les mesures gouvernementales, la pénurie de matières premières, les catastrophes naturelles et toutes circonstances, les conditions météorologiques exceptionnelles, le décès du propriétaire ou d'un membre de sa famille, la vente et/ou l'occupation inopinée de l'hébergement par le propriétaire, etc.
9. Responsabilité
 - 9.1. Le B&B ne peut être tenu responsable de toute perte subie par le client ou un tiers à la suite du séjour dans le logement. Le B&B n'est pas responsable des pannes dans et autour du logement, telles que les pannes d'électricité et d'eau et les installations techniques, les travaux de construction qui n'ont pas été annoncés ou qui n'ont pas été annoncés à temps, et les modifications des routes d'accès ou des routes principales.
 - 9.2. Le client est légalement responsable de tout dommage causé par lui ou par ses compagnons d'infortune à la chambre d'hôtes ou à son contenu. Tout dommage doit être immédiatement signalé par le client au propriétaire ou au gérant. Les frais de réparation ou de remplacement doivent être immédiatement remboursés par le client au propriétaire/gérant à sa première demande.
 - 9.3. Le B&B n'est pas responsable des vols, pertes et dommages de quelque nature que ce soit pendant ou à la suite du séjour.
 - 9.4. Le B&B ne peut être tenu responsable que des dommages imputables à sa faute lourde ou à sa négligence.

9.5. Nonobstant les dispositions des paragraphes précédents, la responsabilité du B&B, si et dans la mesure où le B&B est tenu responsable par la loi dans le cadre du contrat d'utilisation, est toujours limitée aux dommages directs et toute forme de dommages consécutifs est exclue. La responsabilité du B&B est limitée au montant maximum payé par son assureur dans le cas concerné.

10. Vie privée

Le B&B traite de manière confidentielle toutes les données à caractère personnel qui lui sont communiquées ou qui sont portées à sa connaissance et ne les met pas librement à la disposition de tiers.

11. Disposition finale

11.1. Sauf dispositions contraires de droit international privé, les présentes conditions générales sont exclusivement régies par le droit belge. Les hôtes non belges sont réputés avoir accepté les conditions générales. En cas de litige, seuls les tribunaux de la juridiction à laquelle appartient la ville de Durbuy sont compétents.

11.2. Tous les litiges découlant de l'accord d'utilisation ou des présentes conditions seront réglés en première instance par le tribunal compétent en Belgique, dans la mesure où les règles du droit international privé n'en disposent pas autrement.

11.3. Aucune des parties ne peut céder ses droits et obligations à des tiers dans la mesure où les présentes conditions générales n'en disposent pas autrement.

11.4. Si et dans la mesure où une disposition de l'accord d'utilisation et des présentes conditions générales s'avérait nulle, les autres conditions générales resteraient en vigueur et l'article nul serait alors réputé avoir été converti de manière à le rendre conforme aux intentions manifestes des parties.