

CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉSERVATION

Article 1^{er} – Application de ces conditions générales

- Ces conditions générales s'appliquent:
 - à la location de la maison de vacances 'De Kleppe', située à Everbeekplaats 4, 9660 Everbeek-Beneden-Brakel, et qui comprend quatre hébergements (le « Grote Kleppe », le « Kleine Kleppe », le « Minikleppe 1 » et le « Minikleppe 2 » – vous retrouvez facilement une description plus détaillée sur notre site internet),
 - à la location des espaces polyvalents et de réunion,
 - à la livraison des services (de santé) qui y sont associés, et/ou
 - à l'organisation des activités tant touristiques que non-touristiques, parmi lesquelles des journées d'expérience,
(dénommées conjointement **“réservation(s)”**)
par De Overmolen asbl, dont le siège social est établi à 1000 Bruxelles, Rue des Alexiens 16, et est inscrit à la base de données des entreprises à Bruxelles sous le numéro d'entreprise/de TVA BE 0477.508.015, sous-activité De Kleppe, à son tour établie à Everbeekplaats 4, 9660 EVERBEEK (Brakel) (ci-après dénommée: **“DE KLEPPE”**) aux utilisateurs (ci-après dénommés: **“Utilisateur(s)”**).
- L'application de ces conditions générales est acceptée par l'utilisateur par le seul fait de demander une réservation via notre plateforme en ligne. DE KLEPPE n'est pas liée aux conditions dérogatoires et/ou complémentaires de l'utilisateur et/ou de tiers, sauf accord contraire exprès par écrit.
- DE KLEPPE se réserve le droit de modifier ces conditions générales. Vous pouvez à chaque moment retrouver la dernière version de ces conditions générales sur le site internet www.dekleppe.be. Les conditions générales modifiées s'appliqueront à chaque nouvelle réservation qui est demandée à partir de leur publication.
- Au cas où, pour quelque raison que ce soit, un accord entre DE KLEPPE et un utilisateur prendrait fin, ces conditions générales continueront à maîtriser les relations entre les parties pour autant que cela soit nécessaire à l'exécution de l'accord.

Article 2 – Réservation et modifications

- L'utilisateur peut faire la demande d'une réservation via notre plateforme de réservation en ligne. Une réservation définitive (et donc un accord) n'est acceptée que lorsque DE KLEPPE confirme la demande de réservation par courriel, après avoir vérifié la disponibilité des espaces, services et/ou activités. C'est seulement après réception d'un courriel de confirmation qu'une réservation peut être considérée comme définitive.
- Une réservation peut seulement être modifiée au plus tard deux (2) jours ouvrables avant la date d'exécution et pour autant cela soit pratiquement possible de réaliser la modification demandée (par exemple modification du nombre de participants, du paquet de services, ...), sans préjudice du régime d'annulation et de l'indemnité d'annulation comme stipulés dans l'article 7 ci-après. La demande des modifications se fait uniquement par téléphone ou par courriel, via le numéro de téléphone et l'adresse courriel disponible sur le site internet www.dekleppe.be, ainsi qu'en bas de ces conditions générales. DE KLEPPE est seulement tenu d'exécuter une modification de la réservation à partir du moment où elle a confirmé la modification par écrit (ou par courriel). L'utilisateur est toutefois tenu d'indemniser les frais supplémentaires qui découlent de la modification.

Article 3 – Prix, paiement et acompte

- Lors de la demande d'une réservation, l'utilisateur est informé du prix pour la réservation en vigueur à ce moment, y compris les frais, la TVA et autres taxes, ainsi que des tarifs préférentiels en vigueur, des promotions et des réductions pour certains groupes-cibles.
- Quand la demande de réservation a été faite plus de six (6) mois avant la date du séjour effectif, DE KLEPPE peut augmenter à tout moment les prix en vigueur au moment de la demande de réservation si un ou plusieurs des éléments suivants, indépendamment de sa volonté, influence négativement sa structure des coûts : (i) une modification des prix de gaz et/ou d'électricité ; ou (ii) une augmentation des taux d'imposition applicables. La modification du prix correspondra aux augmentations objectives et démontrables de ces coûts. En cas de location aux personnes physiques (consommateurs), celles-ci seront informées par écrit ou par courriel du nouveau prix au moins un (1) mois avant l'entrée en vigueur du prix. Si l'utilisateur n'accepte pas le nouveau prix, il lui est possible d'annuler la réservation. Si DE KLEPPE n'a pas reçu l'annulation au plus tard au moment de l'entrée en vigueur des nouveaux prix, l'utilisateur sera réputé accepter ces nouveaux prix.

Article 4 – Paiement et acompte

- L'utilisateur est prié de payer un acompte de 40% du prix total au plus tard dans les quatorze (14) jours après avoir terminé la réservation. L'acompte doit être payé au numéro bancaire de DE KLEPPE (IBAN: BE12 0682 5002 4092 – BIC: GKCCBEBB), avec mention du numéro de réservation.
- Au plus tard sept (7) jours avant le début du séjour ou de l'activité, le prix total (y compris les frais de nettoyage éventuels, les frais de restauration et les activités) doit ensuite être payé.
- En cas de retard de paiement, de plein droit et sans mise en demeure, sur chaque montant restant dû, des intérêts moratoires devront être payés au taux d'intérêt légal, majorés de 2%, ainsi que, en dépit des preuves de dommages plus importants, une indemnité forfaitaire de 10% sur le montant principal, avec un minimum de €200, pour couvrir tous les frais non judiciaires.

Article 5 – Exclusion du droit de rétractation – Régime d'annulation

- L'utilisateur ne dispose pas d'un droit de rétractation pour la vente à distance. Vu que la réservation concerne la prestation de services d'hébergement autres qu'à des fins résidentielles, et/ou la restauration ou des services liés à des activités de loisirs, où le contrat prévoit expressément une date ou une période d'exécution spécifique, le droit de rétractation ne s'applique pas (article VI.53 Code de droit économique).

Article 6 - Garantie

- En ce qui concerne le séjour dans la maison de vacances, l'utilisateur doit payer une garantie au plus tard une (1) semaine avant le début du séjour ou de l'activité. À défaut de paiement de celle-ci, la réservation de la maison de vacances sera considérée comme annulée. La garantie s'élève à €500 pour le « Grote Kleppe », à €300 pour le « Kleine Kleppe », à €100 pour le « Minikleppe 1 », et à €100 pour le « Minikleppe 2 ». La garantie doit être versée sur le compte bancaire de DE KLEPPE (IBAN: BE12 0682 5002 4092 – BIC: GKCCBEBB), avec mention du numéro de réservation.
- À l'issue du séjour dans la maison de vacances choisie, les frais supplémentaires seront réglés avec la garantie. Dans l'hypothèse où l'utilisateur aurait choisi de nettoyer lui-même l'hébergement mais ne l'aurait pas quitté dans le même état que celui dans lequel il l'aurait reçu, les frais supplémentaires du nettoyage seront également réglés avec la garantie. Celle-ci sera également utilisée pour régler des dommages constatés ou l'absence de certaines affaires à l'intérieur de ou attachées à l'hébergement (en comparaison avec le constat de l'état des lieux d'entrée signé pour accord par l'utilisateur lors de l'entrée dans l'hébergement. Le montant restant sera remboursé à l'utilisateur au plus tard trois (3) semaines après son séjour. Aux fins

du remboursement, l'utilisateur est tenu de transmettre au DE KLEPPE son adresse complète et ses données bancaires (numéro de compte IBAN et code BIC).

Article 7 – Régime d'annulation

- En cas d'annulation plus de six (6) mois avant le début du séjour ou de l'activité, 80% de l'acompte payé par l'utilisateur sera remboursé.
- En cas d'annulation dans une période six (6) mois à trente (30) jours avant le début du séjour ou de l'activité, l'utilisateur perd l'intégralité de son acompte, et
- En cas d'annulation dans les trente (30) jours avant le début du séjour ou de l'activité, l'utilisateur est tenu de toutefois payer le prix restant de la réservation dont l'acompte déjà payé est déduit. En cas d'annulation des activités, l'intégralité du montant sera toutefois due. L'utilisateur recevra une facture pour ce montant qui doit être payé 3 jours avant le début du séjour réservé, à moins qu'un autre délai de paiement soit mentionné.

Article 8 – Règlement d'ordre intérieur

- L'utilisateur transmet au DE KLEPPE les listes des participants définitives au plus tard lors du début du séjour. Ceci est important pour les sapeurs-pompiers et la facturation finale. Ces listes ne pourront plus être modifiées par la suite.
- Tous les utilisateurs et ceux qui les accompagnent doivent se comporter comme étant des locataires/utilisateurs normaux et doivent se tenir aux règles fixés par le domaine, parmi lesquels le Règlement d'ordre intérieur pour la maison de vacances 'De Kleppe' et/ou le Règlement d'ordre intérieur pour l'utilisation de l'espace polyvalent. Ces Règlements d'ordre intérieur sont mis à disposition de chaque utilisateur via le site internet www.dekleppe.be lors de la confirmation de la réservation, ainsi que sous format papier dans chaque hébergement. En cas de groupes vulnérables, l'utilisateur veillera en tout cas et garantira que 1 sur 5 des personnes présentes soient des accompagnateurs qualifiés qui veilleront au respect du règlement d'ordre intérieur pour le groupe entier. Une infraction au règlement peut conduire aux dommages-intérêts dus ou l'exclusion du domaine sans remboursement du prix de la location, ni une partie de celui-ci. L'utilisateur (ou certains membres de son groupe) peuvent également être priés à chaque moment de quitter le domaine ou de cesser le séjour avec effet immédiat (sans remboursement ni réduction du prix de la location) en cas de non-respect des règles de conduite en vigueur, et en tout cas lorsqu'ils causent des nuisances excessives ou des dommages au domaine, aux bâtiments, au mobilier ou au matériel présents, ou aux autres personnes présentes. Si DEL KLEPPE l'estime nécessaire, elle se réservera le droit de faire appel à la police afin d'obliger les personnes concernées à quitter le domaine.
- L'utilisateur est légalement responsable des dommages causés à l'hébergement ou aux affaires qui se trouvent à l'intérieur de celui-ci par lui/elle ou par ses colocataires. Un sinistre doit immédiatement être déclaré à DE KLEPPE. Des frais de réparation ou de remplacement seront immédiatement payés par l'utilisateur à DE KLEPPE (à sa première demande). Ce montant sera déduit de la facture finale. En outre, DE KLEPPE est habilitée à imputer une indemnisation forfaitaire à concurrence de 250 EUR pour les heures supplémentaires qu'elle doit consacrer au remplacement, à la réparation, à la peinture, etc. de l'hébergement et/ou des affaires qui s'y trouvent. Ce droit à une indemnisation forfaitaire s'applique sans préjudice du droit de DE KLEPPE de prouver ses dommages effectifs plus élevés et de les imputer, ou d'utiliser d'autres recours judiciaires dont elle dispose selon le droit belge.
- En cas de départ, l'utilisateur quittera l'hébergement dans un état convenable. Soit, l'utilisateur a choisi « l'option nettoyage » et il/elle doit quitter l'hébergement 'cale balayée', soit il/elle a choisi de nettoyer l'hébergement il/elle-même. En cas de cette dernière option, il est requis que l'hébergement soit quitté comme reçu à l'arrivée. Les affaires se trouvant à l'intérieur de l'hébergement doivent toujours être remises à leur endroit original (à l'arrivée). La vaisselle doit

être lavée et rangée dans l'espace prévu à cet effet. DE KLEPPE est habilitée à exercer un contrôle final au moment du départ. Si DE KLEPPE constate que (plusieurs) affaires n'ont pas été remises à leur endroit original ou si l'hébergement n'a pas été quitté comme convenu, DE KLEPPE est habilitée à utiliser la garantie pour payer des frais (de nettoyage) supplémentaires, avec un forfait minimal de 50 EUR.

- L'utilisateur fera usage du linge sur les lits et n'a pas le droit d'utiliser des lits sans draps.
- DE KLEPPE se réserve le droit d'apporter des modifications dans la configuration de l'infrastructure. Dans des conditions particulières, DE KLEPPE se réserve également le droit de temporairement fermer le domaine ou de le louer uniquement à un seul utilisateur avec la possibilité d'annuler sans frais. Pour le reste, il n'existe pas de droit à aucune indemnisation, en particulier si des travaux d'entretien sont effectués au domaine ou à l'hébergement lors du séjour.

Article 9 – Plaintes et responsabilité

- Malgré toutes les précautions de DE KLEPPE, il se peut que l'utilisateur ait une plainte justifiée. L'utilisateur est tenu de communiquer immédiatement cette plainte sur place au responsable du domaine pour lui permettre de résoudre le problème tout de suite. Au cas où la plainte ne serait pas traitée à la satisfaction de l'utilisateur, celui-ci dispose d'un délai d'au plus tard 1 mois après la fin de son séjour ou de sa visite pour déposer une plainte par écrit via info@dekleppe.be.
- Sauf en cas de faute intentionnelle, fraude ou tromperie, DE KLEPPE ne peut pas être tenue responsable de (a) vol, perte ou dégâts, de toute nature, pendant ou suite à un séjour dans un des hébergements ;(b) du défaut de préparer ou de mettre hors service des appareils techniques ou de la panne ou de la fermeture des équipements dans les hébergements.
- Pour le reste, DE KLEPPE ne pourra être tenue responsable que des dommages causés par propre faute intentionnelle, fraude ou tromperie.
- DE KLEPPE ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects (y compris mais sans s'y limiter, perte de temps, souffrance morale, manque d'occasion, perte de données, manque à gagner, etc.).
- Si l'exécution de l'accord est partiellement ou entièrement empêchée par des circonstances indépendantes de la volonté d'un des parties, parmi lesquelles – liste non exhaustive - menace de guerre, grèves du personnel, blocages, évènements sociaux et politiques (guerre, émeutes, troubles sociaux, jugements rendus etc.), incendie, éclair, tempête, inondations et autres catastrophes naturelles, perturbations ou évènements, les parties auront le droit de suspendre temporairement leurs prestations, pour la durée de la force majeure, sans que les parties soient mutuellement tenues à une indemnisation. Lorsque la situation de force majeure rend l'exécution de l'accord définitivement impossible, chaque partie a le droit de résilier le contrat, avec effet immédiat, sans devoir payer une indemnisation et sans qu'une intervention d'un juge ne soit requise. Si la force majeure se produit tandis que l'utilisateur a seulement pu utiliser partiellement l'hébergement, ce montant sera déduit proportionnellement dans le décompte final. Si une journée d'expérience a été réservée, l'utilisateur reconnaît le droit de DE KLEPPE de modifier ou d'annuler encore cette journée d'expérience jusqu'au jour même, sans devoir payer une indemnisation. En effet, DE KLEPPE dépend entièrement des bénévoles et des travailleurs vulnérables pour organiser les journées d'expérience. Chaque modification ou annulation en raison de l'indisponibilité de ces tiers sera également être considérée comme force majeure.
- L'utilisateur et les personnes qui l'accompagnent sont solidairement responsables de tous les dommages et/ou perte causés pour DE KLEPPE et/ou tiers qui peuvent être directement ou indirectement imputés à leurs actes ou négligences pendant leur séjour ou visite, ou à des actes ou aux négligences de tiers qui se trouvaient sur le domaine par leur intermédiaire, ou qui ont été causés par un animal et/ou une chose dont ils disposaient lors de leur séjour ou visite. Le

procès-verbal de l'état des lieux à l'entrée sert de preuve des dommages causés (composé d'un PV relatif au bâtiment et à l'inventaire des armoires) signé par l'utilisateur pour accord à l'arrivée.

Article 10 – Dispositions diverses

- Des photos et des textes sur le site internet ou dans les brochures de DE KLEPPE qui illustrent et décrivent l'hébergement en/ou les services ou activités, sont fournis à titre purement indicatif et n'ont pas de valeur contractuelle contraignante. DE KLEPPE n'est pas tenue responsable d'erreurs ou d'omissions éventuelles.
- Tous les éléments et tout le matériel protégés, développés, créés ou acquis par DE KLEPPE sont et restent la propriété exclusive de DE KLEPPE.
- Au cas où une disposition (ou une partie de celle-ci) de ces conditions générales serait inexécutable ou contraire à une disposition du droit impératif, ceci ne porterait pas atteinte à la validité ni au caractère contraignant d'autres dispositions de ces conditions générales. Dans un tel cas, les parties négocieront de bonne foi afin de remplacer la disposition inexécutable ou contraire par une disposition contraignante et ayant une valeur juridique qui correspond le plus étroitement possible au but et à l'intention de la disposition originale.
- Le défaut d'insister par DE KLEPPE sur le strict respect d'une ou plusieurs des dispositions du contrat ou de ces conditions générales, ne peut en aucun cas être considéré comme une renonciation à ce droit ou à tout autre droit que DE KLEPPE peut faire valoir, ni comme une limitation de ces droits.
- Nul dans ces conditions générales ne sera considéré comme une atteinte aux droits légaux des utilisateurs (en particulier la Loi sur la protection juridique des consommateurs). Pour autant que la Loi relative aux droits des consommateurs soit d'application, les règles de celle-ci vont toujours prévaloir et le règlement de l'Article 9.3 sera appliqué.

Article 11 – Droit applicable et juridiction compétente

- Seul le droit belge sera d'application à la réservation et à la création, l'interprétation, l'exécution et la fin de celle-ci, ainsi qu'à tous les litiges possibles entre DE KLEPPE et l'utilisateur.
- A moins que la loi obligatoire dispose autrement, tous les litiges découlant de la réservation ou y afférents seront exclusivement tranchés par les tribunaux de Bruxelles.

Article 12 – Traitement des données à caractère privé

- DE KLEPPE traitera à tout moment les données à caractère privé des utilisateurs conformément aux dispositions du Règlement général sur la protection des données 2016/679, et conformément à sa politique de protection de la vie privée, disponible sur le site internet de www.dekleppe.be et que l'utilisateur a reçu et accepté lors de la demande de sa réservation.
- Si l'utilisateur même, ou une personne du groupe de l'utilisateur, ou qui accompagne l'utilisateur, ou qui par son intermédiaire se trouve sur le domaine de DE KLEPPE, que cela soit en tant que non-résident et se trouve accidentellement sur une photo et/ou une vidéo prise ou enregistrée pour reproduction sur le site internet ou dans une publication de DE KLEPPE, son accord avec l'utilisation de la photo et/ou vidéo dans la publication en/ou le site internet sera présumé, même si il/elle peut être reconnu/e sur la photo et/ou la vidéo. Si la personne concernée ne souhaite pas être photographiée ni filmée, il/elle est tenu/e de le mentionner expressément.