



CONDITIONS GÉNÉRALES BELVILLA

Version 01-11-2018

BELVILLA relève de la société Belvilla AG

ANVR

BELVILLA est affiliée à l'ANVR (l'Association générale néerlandaise des Entreprises du voyage). L'ANVR applique des normes strictes pour l'affiliation et promeut la qualité des voyages et des informations y afférentes. Les Conditions de réservation de l'ANVR s'appliquent aux réservations à BELVILLA, sauf disposition contraire dans ces conditions générales.

CONDITIONS DE RÉSERVATION DE L'ANVR

Cliquez [ici](#) pour consulter les Conditions de réservation de l'ANVR.

DÉFINITIONS

Dans les présentes conditions générales, les termes et expressions ci-après recevront l'acception suivante BELVILLA : BELVILLA, une marque de Belvilla AG, ci-après dénommée BELVILLA. Locataire (principal) : Une personne (physique), prenant en location ou souhaitant prendre en location une maison de vacances parmi celles proposées par BELVILLA. Colocataire : La personne qui séjourne dans la maison de vacances avec le locataire (principal). Administrateur : La personne qui assure, au nom du propriétaire, l'administration de la maison de vacances. Consommateur : Une personne physique prenant en location une maison de vacances et n'agissant pas dans le cadre de l'exercice de sa profession ou de son entreprise. Tiers : Toute autre personne (morale), autre que BELVILLA ou le locataire. Propriétaire : Le propriétaire légitime d'une maison de vacances (ou son représentant), qui a proposé la maison de vacances en location à BELVILLA. Offre : Une offre telle que visée dans le Code Civil (Burgerlijk Wetboek). Annulation : Le retrait ou la résiliation de la réservation. Réservation : Une réservation de maison de vacances acceptée par BELVILLA après avoir reçu l'acompte. Résiliation : L'« annulation » du contrat de location par voie juridique, pour motif de non-respect des obligations découlant dudit contrat. Maison de vacances : Une maison, par exemple, proposée en location par

BELVILLA à titre de résidence de vacances. Séjour : L'utilisation de fait d'une résidence de vacances. Ticket de séjour : Coupon.

Conditions générales

Les présentes conditions générales sont applicables à toutes les offres et devis de contrats avec livraisons et services de BELVILLA. Les conditions, accords ou arrangements différents valent seulement si celles-ci sont confirmés par BELVILLA par écrit. Les accords et/ou promesses de BELVILLA valent uniquement si ils sont confirmés par écrit par des employés compétents de BELVILLA.

Les présentes conditions générales sont uniquement applicables entre BELVILLA et locataires.

Offres: Prix et tarifs

Les offres de BELVILLA sont sans engagement et s'effectuent sous réserve d'éventuelles modifications, sauf stipulation contraire convenue par écrit.

Toutes les mentions sur le site Internet sont censées être pertinentes sous réserve d'éventuelles modifications. BELVILLA ne peut être tenu pour responsable des fautes évidentes et omissions apparaissant sur son site Internet. Le Locataire déclare avoir pris connaissance de la description de la maison de vacances proposée par BELVILLA sur le site Internet et ne pas souhaiter d'informations plus détaillées que celles-ci.

Les prix sont TVA et assurance dommages et responsabilité civile comprises, l'assurance d'annulation, de voyage et les autres frais éventuels n'étant pas compris. Les frais supplémentaires comme frais d'énergie, de nettoyage et compensations locales fixées par les autorités sont indiqués séparément. Ces frais supplémentaires sont basés sur des facteurs déterminant leur coût d'achat (index, taux du change, intérêts, etc.). En cas de modifications des facteurs déterminant le prix d'achat, BELVILLA s'autorise à adapter proportionnellement ses prix et tarifs. Les prix et tarifs du moment sont indiqués sur le site Internet de BELVILLA

Conclusion et contenu du contrat

Un contrat entre BELVILLA et le Locataire se conclut par le biais d'une confirmation de réservation téléphonique, écrite ou électronique d'une maison de vacances après réception par BELVILLA de l'acompte du locataire.

Après réservation le locataire reçoit une confirmation de cette réservation. Après

réception par BELVILLA de l'acompte, cette confirmation sert de preuves du contrat. (Gardez donc soigneusement ces documents!)

Les réservations et contrats envoyés par BELVILLA contiennent toutes les données importantes pour le séjour dans la maison de vacances réservée. Pour un séjour réussi et afin d'éviter les malentendus, après avoir reçu de réservation et le contrat de location, le locataire se doit de vérifier si les données de réservation sont justes et complètes, et signaler les éventuelles fautes ou omissions à BELVILLA dans les 7 jours après avoir reçu la confirmation de réservation. En l'absence d'une telle mention dans le délai convenu, le Locataire n'est pas autorisé à invoquer l'inexactitude ou l'insuffisance de la confirmation de réservation ou du contrat de location.

BELVILLA a le droit de refuser une réservation sans en indiquer le motif.

Annulation et modification

Le locataire est en droit de procéder par écrit à l'annulation, moyennant le paiement des frais d'annulation suivants : a. En cas d'annulation jusqu'au 42ème jour précédant le début de votre séjour, les frais d'annulation s'élèvent à 30% du prix du séjour, augmentés de la prime totale pour une assurance optionnelle d'annulation et les frais de réservation; b. En cas d'annulation entre le 42ème jour et le 28ème jour précédant le début de votre séjour, les frais d'annulation s'élèvent à 60% du prix du séjour, augmentés de la prime totale pour une assurance optionnelle d'annulation et les frais de réservation ; c.

En cas d'annulation entre le 28ème jour et la veille de votre séjour, les frais d'annulation s'élèvent à 90% du prix du séjour, augmentés de la prime totale pour une assurance optionnelle d'annulation et les frais de réservation ; d. En cas d'annulation le premier jour du séjour ou plus tard, les frais d'annulation s'élèvent à 100% du prix du séjour, augmentés de la prime totale pour une assurance optionnelle d'annulation et les frais de réservation. La date du cachet de la poste ou du courriel en question est décisive pour la réponse à la question de savoir si l'annulation a été faite dans le délai impart.

L'annulation d'une réservation par le locataire (principal) tient également lieu d'annulation à la charge des colocataires.

Le locataire peut s'assurer contre l'annulation de la période de séjour auprès d'un assureur connu d'BELVILLA

Annulation par BELVILLA : BELVILLA est tenu, dans un délai de 48 heures (2 jours ouvrés) à compter de la survenue du juste motif, de soumettre au voyageur une proposition de modification sous forme d'une offre alternative. Cette obligation n'est plus valable si la cause de la modification est imputable au locataire.

Les frais d'une modification faite à l'initiative du locataire s'élèvent à 35 Euros.

Paiement

Paiement de la somme totale de location (y compris la TVA et autres frais supplémentaires spécifiés sur votre facture). Le paiement de la somme s'effectue en deux temps : a. 30% de la somme doit être immédiatement payée à la réservation. Dès que BELVILLA réceptionne le premier acompte, la réservation est définitive. ; b. les 70% restants de la somme doivent être versés au plus tard 6 semaines avant le premier jour du séjour.

Pour toute réservation d'un séjour ayant lieu dans les six semaines à dater du jour de la réservation, BELVILLA exige le paiement intégral et immédiat du prix du séjour. Le paiement peut être effectué par carte de crédit ou tout autre moyen de paiement immédiat. Sur demande de BELVILLA le Locataire doit pouvoir produire une preuve de paiement

BELVILLA. Le paiement peut également s'effectuer par chèque ou chèques vacances pour toute réservation effectuée au moins 10 semaines avant la date de début de séjour concernant le délai de traitement des chèques reçus. Si ce délai de 10 semaines est dépassé, la seule possibilité est de transférer l'argent par le biais d'un virement bancaire. L'envoi des chèques vacances doit impérativement se faire par courrier recommandé avec accusé de réception.

BELVILLA n'est pas tenu de signaler au Locataire l'arrivée du terme du paiement.

En cas d'impayé, tous les frais de procédure et d'exécution tout comme les frais d'huissier extrajudiciaires sont imputables au Locataire. Les frais d'huissier extrajudiciaires s'élèvent à au moins 15% du montant de la facture avec un minimum de 100,€

BELVILLA a le droit d'exiger une garantie de paiement, aussi bien avant qu'après la conclusion du contrat. Les différences de prix dues à des différences de taux de change sont à la charge de l'hôte.

Garantie

Avant le séjour dans une maison de vacances, le Locataire doit payer une caution (ou garantie locative) sur place, sans quoi le contrat de location est censé être dissout à la date de début du séjour

En règle générale, la garantie locative, dont le montant figure sur le contrat de location et le ticketséjour, sera réglée au gérant / propriétaire lors de la réception des clefs, sauf indication contraire dans le contrat de location et sur le ticketséjour. Cette garantie locative sera restituée à la fin du séjour, lors de la remise des clefs au gérant, pour un montant diminué des charges supplémentaires telles que stipulées dans le contrat de location et le ticketséjour, ainsi que des éventuels frais de nettoyages supplémentaires jugés nécessaires par le gérant et/ou frais de réparation / indemnisation résultant de dommages/pertes imputables au locataire.

A la fin du séjour dans la maison de vacances, les frais supplémentaires comme un éventuel service et frais de nettoyage sont déduits, les dommages aux biens ou la disparition d'objets présents dans la maison de vacances sont constatés et la valeur correspondante déduite de la caution. Le restant de ladite caution est restitué au Locataire.

BELVILLA met tout en oeuvre pour rembourser le restant de la caution endéans les 14 jours après la fin du séjour".

Droits et obligations du Locataire lors du séjour

Subsidiairement aux présentes conditions et au contrat de location, le droit local peut s'appliquer. Dans la mesure où le droit local ne le stipule pas autrement, les présentes conditions et le contrat de location prévalent.

Sauf stipulation contraire sur le ticketséjour ou dans le contrat de location, l'arrivée du locataire et la réception des clefs se font toujours entre 16 et 18 heures. En cas d'arrivée tardive, le locataire est tenu de prévenir le gérant/propriétaire du logement loué (adresse sur le ticketséjour) et convenir avec lui d'une autre heure d'arrivée.

Sauf stipulation contraire sur le ticketséjour ou dans le contrat de location, le départ du logement loué se fait toujours à l'heure indiquée sur le contrat de location. BELVILLA n'est jamais tenu pour responsable des conséquences d'un départ postérieur à l'heure indiquée. Si le locataire dépasse l'heure de départ mentionnée sur le ticketséjour, il sera tenu de payer un jour de location supplémentaire.

Le locataire s'engage à respecter le logement loué ainsi que son environnement, y compris sonore, et d'user de la maison de vacances selon les instructions fournies par BELVILLA ou le gérant/propriétaire.

Le Locataire est tenu responsable civilement des dégâts occasionnés au logement loué ou à son inventaire. Si le Locataire occasionne des dégâts, il est tenu d'en informer immédiatement le gérant. Les réparations ou dépenses résultants de ces dommages devront être remboursés immédiatement, sur place, par le locataire. Le locataire principal est également, civilement responsable des dégâts occasionnés par lui, par un autre locataire ou par un éventuel visiteur dans le cas où ces dégâts sont constatés postérieurement à son départ.

A son départ, le Locataire s'engage à ce que la maison soit rangée et entièrement balayée. Les affaires présentes dans la maison doivent être remises à l'endroit où elles étaient lors de son arrivée. La vaisselle doit être faite et rangée à sa place. Le gérant/propriétaire se réserve le droit de contrôler à la fin du séjour l'état des lieux. En cas de négligence, des coûts supplémentaires (de nettoyage) peuvent être imputés au Locataire.

Le Locataire doit se servir de draps de lits et n'est pas autorisé à utiliser des lits sans draps.

Le Locataire est tenu de se comporter en 'bon locataire' et utiliser la maison de vacances conformément aux instructions d'utilisation raisonnables fournies par BELVILLA ou par le propriétaire/gérant. Les nuisances résultant de la consommation de boissons alcoolisées, la formation de groupe et/ou tout autre comportement gênant ne sont pas tolérées et peuvent entraîner la résiliation anticipée du contrat de location. Le Locataire garantit que les informations fournies lors de la réservation sont correctes et complètes. La fourniture d'informations incomplètes ou incorrectes peut entraîner l'annulation ou la résiliation du contrat de location.

Résiliation du contrat de location.

BELVILLA se réserve le droit de résilier le contrat de location sans indemnité dans les cas suivants: a) le locataire, et ce malgré les sommations envoyées par écrit et par recommandé, n'a pas respecté des obligations importantes résultant de ces conditions ou du contrat de location; b) le locataire ne respecte pas le logement loué ainsi que son environnement, y compris sonore, durant son séjour dans le logement loué, même après avertissements du gérant/propriétaire.

Plaintes

Chaque logement proposé en location a été soigneusement inspecté et sélectionné par BELVILLA. BELVILLA s'engage à ce que la description reprise sur son site Internet soit entièrement conforme à la réalité, tout en s'accordant une marge d'erreur de 15% en ce qui concerne la surface de la maison et du jardin, et les distances indiquées. La description et les impressions portant sur les environs directs, tels que le degré de satisfaction, les facilités, les équipements et les possibilités de détente, peuvent être sujettes à des modifications ou à une certaine saisonnalité, de sorte qu'elles soient en décalage avec la description de BELVILLA sur le site Internet de BELVILLA. Les employés de BELVILLA fourniront des renseignements concernant des modifications signalées à BELVILLA sur demande.

Malgré les efforts de BELVILLA pour éviter les sujets à réclamation, le locataire peut juger être en droit de déposer une plainte concernant le logement loué. BELVILLA s'engage à toujours traiter une plainte avec la promptitude requise.

En cas de problème constatée à l'arrivée ou durant le séjour, le locataire est tenu de s'adresser immédiatement (dans les 24 heures au plus tard) au gérant /propriétaire. Le gérant/propriétaire fera tout son possible pour résoudre le problème sur place, à l'amiable avec le locataire. Si le problème n'a pu être résolu sur place avec le gérant/propriétaire, le Locataire est tenu de prendre contact par téléphone avec BELVILLA ou l'un de ses représentants (dans les 48 heures au plus tard), afin de lui laisser la possibilité de résoudre le problème sur place. Dehors des heures de bureau, au numéro de téléphone s.o.s. indiqué sur le ticketséjour.

Si le problème n'a pu être résolu sur place ni avec le gérant/propriétaire ni avec BELVILLA, le locataire principal remplira, avec le gérant/propriétaire, le formulaire plurilingue prévu à cet effet, disponible auprès du gérant. Sans ce formulaire rempli et signé par le locataire principal et par le gérant, la plainte ne sera pas recevable et le locataire ne pourra prétendre à aucun dédommagement. Une copie du formulaire en cas de plainte dûment remplie doit être envoyée à BELVILLA par le locataire principal dans les trente jours après la fin du séjour. Toute plainte introduite plus de trente jours après la fin du séjour ne sera pas recevable. BELVILLA traitera la plainte dans les 30 jours après réception et cherchera une solution convenable conforme à la gravité de la plainte, en fonction de sa pertinence.

Le locataire peut, dans les trois mois après avoir fait état de sa plainte à BELVILLA, soumettre par écrit le litige à la "Geschillencommissie

Thuiswinkel" (Commission des Litiges des Sociétés de Vente par Correspondance hollandaises). Toutefois, avant d'user de ce recours, le locataire doit en premier lieu donner à BELVILLA la possibilité de résoudre cette plainte elle-même. L'adresse de la "Geschillencommissie Thuiswinkel" est la suivante: Postbus 90600, 2509 LP, Den Haag, Les PaysBas. Les frais engendrés par la soumission du litige à la Commission des litiges pour les sociétés de vente par correspondance seront supportés par le plaignant. La Commission hollandaise des litiges des sociétés de vente par correspondance prend une décision contraignante. BELVILLA fera parvenir les informations concernant les procédures de la Commission des litiges pour les sociétés de vente par correspondance au Locataire dès sa première demande.

Dans le cas où la plainte n'a pu être résolue et que le locataire s'oppose à la décision prise par la Commission des litiges des sociétés de vente par correspondance, le locataire est en droit de soumettre le litige à un juge compétent en la matière, et ce 1 an au plus tard après que la Commission des litiges des sociétés de vente par correspondance ait rendu sa décision. Dans le cas où le locataire ne suit pas la procédure énoncée, BELVILLA se libère de toute obligation d'indemnisation et/ou d'acceptation de la plainte.

Force majeure

BELVILLA ne peut être tenu pour responsable en cas de force majeure (entre autres, mais pas uniquement, danger de guerre ou guerre, entraînement militaire, grèves, boycott, trouble de circulation ou de transport, mesures gouvernementales, rareté de matières premières, catastrophes naturelles, catastrophes nucléaires, et puis toutes autres circonstances empêchant raisonnablement BELVILLA de s'acquitter de ses obligations) et peut dissoudre ou remettre le contrat de location sans que le Locataire puisse faire valoir des droits de dédommagement ou de restitution.

Si la force majeure se produit pendant le séjour, si bien que le Locataire n'a pu séjourner dans la maison de vacances que partiellement, le contrat de location est sensé être considéré comme dissout pour la période entamée également, même si le locataire peut établir la réelle privation de jouissance du logement loué.

Responsabilité

BELVILLA ne peut être tenu pour responsable des désagréments subis par le Locataire ou par des tiers résultant du séjour dans la maison de vacances ; le Locataire ne peut en imputer la responsabilité à BELVILLA. Plus spécifiquement, BELVILLA n'est pas responsable en cas de coupure temporaire d'eau et/ou de ressources énergétiques, panne d'ascenseur, sauna, installation de chauffage, piscine, etc. ; ni en cas de modifications du tracé des routes, voies d'accès, ni pour le déplacement/la fermeture de magasins, firmes, remontepentes, etc.

La responsabilité de BELVILLA ne peut être engagée qu'en cas de fautes graves ou en raison de la négligence de BELVILLA.

Sauf stipulations contraires, la responsabilité de BELVILLA peut être engagée dans la mesure où BELVILLA est le seul responsable judiciaire d'après le contrat de location. Cette responsabilité est toujours limitée aux dégâts directs et exclut toute forme de dégâts indirects. La responsabilité de BELVILLA est toujours limitée au montant maximum que l'assureur de BELVILLA payera le cas échéant.

Protection des données personnelles

BELVILLA enregistre vos données personnelles conformément à la législation néerlandaise relative à l'enregistrement des données privées (loi du 08/12/1992). BELVILLA signalera un traitement de données personnelles sujet à cette législation au Corps de Protection de Données Personnelles.

Clause finale

Dans la mesure où le droit privé international ne stipule pas autrement, seul le droit Néerlandais est applicable.

Tous les litiges résultant du contrat de location ou des présentes conditions de vente seront du ressort d'un tribunal compétent aux PaysBas, dans la mesure où le droit privé international ne stipule pas autrement.

Aucune des parties ne peut transférer ses droits et obligations à des tiers.

Dans l'éventualité où certaines stipulations du contrat de location et des présentes conditions de vente s'avèreraient nulles, les autres conditions restent en vigueur