

Belvilla AG – Conditions générales pour nos invités (1er février 2021)

1. GENERAL

Votre partenaire contractuel est la société Belvilla AG (dénommée «Belvilla»). Belvilla est propriétaire des marques «Belvilla», «AanZee», «VillaXI», «TopicTravel », «Ardenne Relais » et « TUI ». Les termes et conditions de réservation suivants s'appliquent à votre réservation.

2. Soumission d'une réservation

2.1 Réservation. En effectuant une réservation, vous soumettez une réservation suite à laquelle vous recevrez une confirmation de réservation. La réservation ne devient définitive qu'après réception du paiement de l'acompte. Au plus tard 6 semaines avant la date d'arrivée et lorsque le montant total du voyage a été payé, vous recevez votre ticket de séjour de notre part. L'accord de voyage entre Belvilla et vous comprend le ticket de séjour, la confirmation de réservation et les présentes conditions générales.

2.2. Documents de voyage. Tous les documents de voyage vous seront envoyés par e-mail. Vous pouvez également trouver les documents de voyage en ligne via votre espace client.

2.3. Voyage en groupe. Veuillez noter que vous êtes responsable du reste du groupe de voyageurs. Cela signifie que vous devez vous assurer que vous et le groupe voyageant avec vous respectent les engagements contractuels et se comportent de manière respectueuse.

2.4. Offre en ligne. Les informations sur les maisons de vacances de notre site internet ont été assemblées avec le plus grand soin. En raison des circonstances, la description ou les photos peuvent différer légèrement de la situation actuelle. Par exemple, la piscine (extérieure) peut être fermée en hiver, il peut y avoir un canapé différent dans la maison de vacances ou la boulangerie est légèrement plus éloignée que prévu. Tant que ces différences ne sont pas significatives, nous ne pouvons en être tenus responsables.

2.5. Erreurs. Nous ne sommes pas liés par une erreur clairement reconnaissable, telle que des erreurs de prix, par ex. à la suite d'erreurs d'impression ou d'arithmétique ou d'erreurs d'allocation sur Internet.

2.6. Sous-location / revente de séjours. La sous-location de maisons de vacances n'est pas autorisée, de même que la revente de séjours en tant qu'organisateur de voyages avec ses propres tarifs.

2.7. Demandes spéciales. Nous sommes heureux de considérer toutes les demandes des clients lors de la réservation. Veuillez noter, cependant, que Belvilla n'est pas en mesure de garantir que ces demandes seront satisfaites. Les services que nous proposons ne sont, par principe, pas adaptés aux personnes ayant un handicap mental ou physique. Nous serions cependant heureux de vous conseiller au cas par cas sur ces questions.

Les demandes spéciales ainsi que les réservations effectuées sous conditions et accords verbaux ne sont valables que dans les cas où elles ont été confirmées par écrit par Belvilla.

3. Montant du voyage

3.1. Paiement. Le montant total du voyage doit être payé par vous en euros, sauf indication contraire. La date de paiement est considérée comme la date de crédit du compte bancaire de Belvilla AG. Lorsque vous effectuez un paiement dans une devise différente, vous devez tenir compte de la différence de prix due au taux de change.

3.2 Délai de paiement. L'acompte s'élève au minimum à 30% du montant du voyage ainsi que la prime totale de l'assurance voyage ou annulation, le cas échéant. Il devra être réglé dès réception de la confirmation de réservation. La réservation n'est définitive qu'après confirmation de ce règlement.

Le paiement du solde du montant du voyage sera à payer au plus tard 6 semaines avant le départ. Si les réservations sont effectuées moins de 6 semaines avant le départ, le montant total du voyage devra être payé immédiatement. Le paiement par virement bancaire n'est plus accepté dans ce cas.

3.3. Retard de paiement. Si un acompte et / ou le paiement final n'a pas été reçu à la date d'échéance convenue, Belvilla sera en droit de résilier le contrat de voyage. Belvilla peut facturer les frais d'annulation. Après l'annulation du contrat de voyage, d'autres clients pourront réserver la maison de vacances et nous ne pouvons plus vous garantir la disponibilité de la maison de vacances.

3.4 Dépôt et frais supplémentaires. Une caution est demandée pour certaines maisons de vacances. En outre, des frais supplémentaires peuvent être facturés, tels que le linge de lit ou le nettoyage (final). Le mode de paiement de la caution et / ou des frais supplémentaires est décrit dans le contrat de voyage.

4. Modification, annulation et résiliation

4.1. Amendement. Belvilla peut apporter une modification mineure à votre contrat de voyage, mais nous vous en informerons. Dans le cas d'une modification plus importante, nous vous demanderons si vous l'acceptez ou si vous préférez annuler la réservation.

Si vous souhaitez modifier le contrat de voyage, par exemple en modifiant la date d'arrivée ou en demandant une autre maison de vacances, nous vous facturerons un montant égal aux frais d'annulation.

4.2. Annulation par Belvilla. Évidemment, nous ne voulons pas vous décevoir, mais il peut arriver que nous annulions votre réservation définitive le premier jour ouvrable suivant votre réservation. Dans ce cas, votre acompte / paiement sera remboursé.

Avant la date d'arrivée, Belvilla peut également annuler le contrat de voyage s'il n'est pas raisonnablement possible de remplir le contrat en raison de circonstances inévitables et exceptionnelles. Dans ce cas, Belvilla perdra son droit au paiement intégral de la réservation et remboursera le montant déjà payé.

4.3. Alternative. Dans le cas où une partie importante de votre séjour n'est pas / plus possible en raison de problèmes avec la maison de vacances, nous rechercherons une alternative équivalente pour vous. Nous essaierons de prendre en compte autant que possible l'emplacement, le niveau de prestation et les équipements de la maison de vacances ainsi que la composition du groupe de voyageurs. Si la maison de vacances alternative est de moindre qualité, vous recevrez une compensation. Si la maison de vacances alternative est de meilleure

qualité, il vous sera demandé de payer un montant supplémentaire. Dans les deux cas, vous aurez également la possibilité de résilier le contrat de voyage.

4.4. Frais d'annulation en cas d'annulation par le client. Vous n'avez pas droit à un droit de rétractation gratuit. Le loyer tel qu'indiqué sur la facture («loyer») et payé par vous comprend une protection d'annulation qui vous permet d'annuler sous réserve des conditions d'annulation applicables. Les conditions d'annulation en vigueur applicables à votre réservation se trouvent soit sur notre site internet et / ou dans votre contrat de voyage. Dans le cas où vous avez réservé une maison de vacances via le site internet de l'un de nos partenaires, il est possible que les conditions d'annulation de ce partenaire s'appliquent. Si tel est le cas, cela sera indiqué dans votre contrat de voyage.

Vous pouvez annuler la réservation à tout moment avant la date d'arrivée. Nous traitons les annulations pendant les jours ouvrables. Nous traiterons l'annulation dans les 2 jours ouvrables.

4.5. Remboursement après annulation. Belvilla s'efforce de rembourser le solde du montant de la location dans les 14 jours suivant la date d'annulation.

4.6. Résiliation pour des raisons liées à la conduite - au comportement. Belvilla peut résilier le contrat de location sans respecter de délai de préavis si le client perturbe constamment le séjour, bien qu'il ait été averti de s'abstenir de le faire, ou si il/elle se conduit en violation du contrat à un point tel que l'annulation immédiate de son contrat est justifié. Cela s'applique, par exemple, si d'autres personnes sont mises en danger. Dans ce cas, le montant du voyage sera perdu.

5. Le Séjour

5.1. À l'arrivée. Veuillez remettre vos documents de voyage au propriétaire ou au gardien à l'arrivée. Les clés ne vous seront pas nécessairement remises à votre arrivée / restituées par vous-même à votre maison de vacances. Pendant la saison, vous devrez peut-être attendre à l'endroit spécifié où la clé doit vous être remise / restituée par vous.

5.2. L'arrivée. En règle générale, vous pouvez vous enregistrer entre 16h00 et 18h00 . Dans le cas où cela serait différent pour votre séjour, cela sera indiqué dans votre contrat de voyage. Vous devez tout mettre en œuvre pour arriver à la date indiquée dans la confirmation de voyage, car l'arrivée à des dates alternatives ne peut pas toujours être prise en charge, pour des raisons d'organisation. Vous devez toujours vous renseigner auprès de Belvilla à l'avance pour savoir s'il est possible d'arriver à une autre date. Si cela est possible, cela sera confirmé par Belvilla.

Si vous n'êtes pas en mesure d'occuper la maison de vacances comme convenu, en raison, par exemple, d'un trafic très dense sur les routes, ou pour des raisons personnelles, et qu'il n'y a pas de circonstances inévitables et exceptionnelles à votre destination, ou dans son voisinage immédiat il est beaucoup plus difficile pour vous d'arriver à l'heure (comme mentionné à la clause 4), Belvilla a le droit de recevoir le paiement conformément à la clause 4.4. Il en va de même si vous quittez les lieux plus tôt.

5.3. Le départ. À votre date de départ comme indiqué dans le contrat de voyage, la maison de vacances doit être libérée et remise dans son état de propreté, c'est-à-dire dans le même état qu'il vous a été présenté, au propriétaire ou à son représentant, au plus tard à 10h00. Veuillez trouver d'autres horaires de départ, si vous en avez besoin, dans votre accord de voyage. Si

vous n'avez pas quitté la maison de vacances à l'heure indiquée, cela vous sera facturé conformément à la politique de la maison de vacances.

5.4. Nettoyage de base. Avant votre départ, le nettoyage de base doit être effectué par vous. Le nettoyage de base comprend le nettoyage des surfaces de la cuisine, le rinçage et le rangement de la vaisselle, le retrait de toute la nourriture restante ainsi que tous les déchets, enlever les draps des lits et le balayage ou l'aspirateur de toutes les pièces afin que les locaux loués puissent être retournés en l'état. Si le nettoyage de base n'est pas effectué correctement, Belvilla est en droit de vous facturer les frais supplémentaires.

Dans certaines maisons de vacances, vous aurez la possibilité de nettoyer vous-même la maison de vacances. Laisser le nettoyage au propriétaire ou au gardien entraînera des frais reflétant les tarifs de nettoyage normaux. Vous trouverez des informations à ce sujet dans la description de la maison de vacances

5.5. Aide et assistance. Si vous avez besoin d'une aide ou d'une assistance personnelle urgente pendant votre séjour, veuillez contacter le propriétaire / gardien ou notre service SOS pour plus d'informations. Les numéros de téléphone figurent sur le ticket de séjour.

5.6. Dommage. Il peut bien sûr arriver que vous ou votre groupe de voyageurs causiez des dommages dans ou autour de la maison de vacances. Veuillez signaler les dommages le plus rapidement possible au propriétaire / gardien et à nous, afin que personne ne soit confronté à des surprises. Dans ce cas, vous pouvez être tenu responsable des dommages. De nombreuses réclamations de dommages et intérêts sont couvertes par notre police d'assurance de dommages. Vous recevez les conditions de cette police d'assurance avec votre réservation. Dans le cas où la réclamation en dommages-intérêts ne serait pas couverte dans les conditions, vous serez tenu responsable des dommages encourus.

6. Conditions spéciales et recommandations

6.1. Frais fixes / variables. Les frais fixes, à payer dans tous les cas, sont inclus dans le prix indiqué sur notre site Internet. Des frais variables dépendant du nombre de personnes voyageant, de la composition du groupe de voyageurs ou de la consommation (par exemple, taxe de séjour, électricité, gaz, chauffage, bois de chauffage, eau, frais de blanchisserie) peuvent être payables au propriétaire ou au gardien, selon le niveau de consommation à la maison de vacances. Si vous avez des questions sur les frais variables à votre charge, veuillez nous contacter.

6.2. Lits supplémentaires et / ou lits bébé. La confirmation de réservation indiquera si des lits supplémentaires et / ou des lits bébé sont fournis. Vous devez toujours apporter la literie avec vous pour un lit bébé. Veuillez vérifier si un lit bébé est inclus dans le nombre maximum de personnes autorisées à louer la maison de vacances ou si une autre personne (enfant) peut séjourner dans la maison de vacances. Les lits bébé sont généralement adaptés aux enfants jusqu'à l'âge de 2 ans. Les lits supplémentaires et les lits bébé doivent toujours être commandés lors de la réservation et, dans certains cas, confirmés au client. La confirmation de commande doit inclure une note indiquant qu'un lit d'appoint / ou un lit bébé a été réservé.

6.3. Animaux domestiques. La description de la maison de vacances indique également si un animal domestique (limité à un chien ou un chat) est autorisé dans l'hébergement de vacances.

Un animal domestique doit toujours être enregistré lors de la réservation et des informations doivent être fournies décrivant l'animal et sa taille, même si les informations sur l'établissement indiquent que les animaux domestiques sont autorisés. Certaines races de chiens, principalement les chiens dits de combat, sont soumises à des réglementations strictes dans de nombreux pays, ou sont soumises à une interdiction générale. Veuillez-vous renseigner en temps utile sur la réglementation applicable. Si les animaux domestiques sont amenés sans autorisation, Belvilla peut exiger que les animaux concernés soient retirés. Le droit de résiliation auquel Belvilla a droit en vertu de la clause 4.4 ne sera pas affecté par ce qui précède.

6.4. Chauffage. Le chauffage n'est pas toujours disponible dans les hébergements de vacances des destinations estivales, en particulier dans le sud de l'Europe. Le chauffage central sous forme de systèmes de chauffage au gaz, de chauffage électrique, à fioul ou de poêles à granulés/bois est généralement allumé / éteint par les clients eux-mêmes. S'il y a un système de chauffage, les informations sur la façon dont il peut être allumé et éteint seront fournies par le propriétaire ou le gardien.

6.5. Internet / Wifi. Internet / Le Wifi n'est disponible que si cela est expressément mentionné dans la description / confirmation de la propriété. Nous ne garantissons pas qu'il sera disponible à tout moment, ni ne garantissons la vitesse, la compatibilité et la sécurité. En conséquence, vous serez responsable de prendre les mesures de sécurité adéquates pour vos appareils. L'utilisation peut être restreinte. Le Wifi est normalement fourni à des fins de vacances et n'est donc pas adapté à un usage professionnel ou similaire. L'utilisation d'Internet / Wifi est aux risques et périls de l'utilisateur. Les lois applicables doivent être respectées lors de l'utilisation d'Internet / Wifi. En particulier, vous serez obligé de vous abstenir de télécharger des fichiers ou d'accéder à des données contenant des éléments (par exemple des films, de la musique) protégés par le droit d'auteur mais qui sont néanmoins diffusés illégalement sur Internet via des réseaux de partage de fichiers ou similaires. De même, vous n'êtes pas autorisé à télécharger des fichiers avec un contenu criminel ou en utilisant des moyens illégaux. Dans le cas où une violation coupable est commise, comme stipulé dans ce texte sous la rubrique «Internet / Wifi», vous devrez nous indemniser de toutes les réclamations de tiers.

6.6. Piscine. Les informations sur la maison de vacances indiquent également si une maison de vacances dispose d'une piscine, généralement avec des informations sur les dates d'ouverture de la piscine pendant la saison. Veuillez noter, cependant, que les dates indiquées pour le début et la fin de la saison peuvent être modifiées en raison des conditions météorologiques. Veuillez prendre note des heures d'ouverture indiquées par la direction pour les piscines dans les complexes de vacances et des règles particulières qui pourraient régir l'utilisation de la piscine.

6.7. Branchement des appareils électriques de puissance élevée. Vous n'êtes pas autorisé à utiliser ou à brancher des appareils électriques de puissance élevée tels que, mais sans s'y limiter, la climatisation, les vélos électriques et les voitures électriques, sauf indication contraire dans l'accord de voyage.

6.8. Nombre maximum de personnes. Les locaux loués ne doivent pas être occupés et utilisés par un plus grand nombre de personnes que celui confirmé dans la confirmation de réservation. Le nombre maximum de personnes indiqué comprend également les enfants et les bébés, sauf accord contraire avec Belvilla et confirmé dans la confirmation de réservation. Le surpeuplement d'un bien loué autorisera Belvilla à augmenter le loyer proportionnellement plus

les éventuels frais supplémentaires rétroactivement. Le droit de résiliation de la clause 4 auquel Belvilla a droit ne sera pas affecté par ce qui précède.

7 Non conforme aux attentes

7.1 Notification sur place. Dans le cas où votre maison de vacances ne répondrait pas à vos attentes, veuillez en informer le propriétaire / gardien sans délai. Si vous ne parvenez pas à un accord avec le propriétaire / gardien, veuillez en informer Belvilla immédiatement. Belvilla peut proposer une solution appropriée, à condition que cette solution soit raisonnablement réalisable et n'entraîne pas de coûts excessifs.

Si vous n'informez pas immédiatement Belvilla que la maison de vacances ne répond pas à vos attentes de la manière mentionnée ci-dessus, vous perdez votre droit d'indemnisation.

7.2 Réclamation. Si le défaut est d'une nature telle qu'il impacte gravement le reste de votre séjour et qu'il n'est pas possible de trouver une solution ou une alternative, vous avez la possibilité de résilier le contrat de voyage et, le cas échéant, vous serez en droit de recevoir, à la seule discrétion de Belvilla, une déduction du montant du voyage ou une compensation.

Si Belvilla ne propose pas de solution adaptée dans un délai raisonnable, vous avez le droit de déposer une réclamation comme indiqué sur notre site Internet. Nous vous encourageons à déposer toute réclamation dès que possible après votre séjour.

Veuillez noter que les prestataires de services (tels que le propriétaire et le gardien) ne sont pas partie prenante au contrat de voyage et n'agissent pas en tant que représentants de Belvilla, ni ne sont autorisés à reconnaître les réclamations et émettre et / ou recevoir des déclarations juridiquement contraignantes.

8. Responsabilité / Limitation de responsabilité

8.1. Si votre séjour n'est pas conforme au contrat de voyage, vous pouvez avoir droit à une indemnisation pour les dommages, sauf si les dommages sont imputables aux causes suivantes:

- actes coupables ou manquement de votre part ou de la part d'une personne voyageant avec vous;
- défaut d'exécution imprévisible ou inévitable par des tiers
- circonstances exceptionnelles inévitables

8.2. Les facteurs externes, la force majeure et les facteurs régionaux spéciaux tels que la présence d'insectes, de chiens errants, les intempéries ou l'état des voies publiques ne vous autoriseront pas à faire valoir une réclamation contre Belvilla.

8.3. La responsabilité de Belvilla pour les dommages résultant d'un manquement aux obligations contractuelles ou en relation avec des dommages matériels est limitée à trois fois le loyer, sauf s'il n'est pas permis de limiter la responsabilité pour des réclamations, par exemple pour dommages corporels.

10. Obligation de réclamer dans un certain délai

10.1 Délai de prescription : Votre droit de réclamer des dommages et / ou des indemnités s'éteint après un an.

10.2 Début du Délai de prescription. Le délai de prescription mentionné à la clause 10.1 ci-dessus commencera le dernier jour de votre séjour comme indiqué dans le contrat de voyage.

12. Informations sur le client (contact)

Les informations demandées à vous et à votre groupe de voyageurs sont nécessaires pour la réservation. La manière dont nous traitons vos données privées est expliquée dans notre politique de confidentialité

13. Pour éviter toute confusion

13.1 Pas de locations pour voyage d'affaires. Nous sommes spécialisés dans la location de maisons de vacances et non pour les voyages d'affaires.

13.2 Vacances. La maison de vacances étant destinée à des vacances, vous pouvez louer une maison de vacances chez nous pour une durée maximale de 3 mois. La période maximale en Italie est de 1 mois.

13.3 Adultes seulement. Vous ne pouvez faire une réservation que si vous avez 18 ans ou plus.

13.4. Groupes de jeunes. Certaines maisons de vacances sont principalement destinées aux familles. Par conséquent, les groupes entièrement composés de jeunes ne seront pas admis ici. En règle générale, le terme «jeune» fait référence aux personnes jusqu'à 25 ans, sauf indication contraire dans le contrat de voyage. Si cela est applicable, nous l'indiquerons clairement sur notre site Web et dans l'accord de voyage. Les réservations qui ne respectent pas ces conditions seront annulées et des frais d'annulation seront facturés.

13.5. Fêtes, événements et rassemblements avec des invités. La maison de vacances est destinée à vous et à votre groupe de voyageurs. Il n'est pas permis d'organiser des fêtes, des événements ou des rassemblements avec des invités autres que des personnes du groupe de voyageurs. Si cela n'est pas respecté, nous résilierons le contrat de voyage et facturerons les frais, y compris, le cas échéant, les frais de nettoyage et les dommages.

13.6. Services de voyage supplémentaires. Dans le cas où vous réservez un service de voyage supplémentaire avec un tiers via un lien sur notre site Web, ce service de voyage supplémentaire ne fait pas partie de votre contrat de voyage avec Belvilla AG.

13.7. Loi applicable. Les lois de la Suisse s'appliquent, sauf si elles sont en conflit avec les lois de votre pays.

-13.8. Dispositions individuelles. Si des dispositions individuelles de l'accord de voyage sont nulles, cela n'entraînera pas la nullité du contrat de voyage dans son ensemble.

14. Règlements régissant les passeports, les visas, la santé, les douanes et les devises

14.1 Conformité. En tant que locataire, vous êtes personnellement responsable du respect de la réglementation en vigueur pour les pays d'entrée et de sortie, ainsi que de la réglementation

sanitaire, de la réglementation des passeports et des visas et de la réglementation régissant l'entrée d'animaux de compagnie.

Les ambassades / consulats des pays que vous visiterez vous fourniront également des informations. Toutes les amendes encourues par vous du fait du non-respect de ces réglementations, en particulier le paiement des frais d'annulation, seront à votre charge, sauf si elles résultent de la fourniture d'informations fausses ou insuffisantes de la part de Belvilla.

Partie contractante

Belvilla AG
Flurstrasse 55
8048 Zurich
Switzerland

Responsable de la protection des données

Eamonn Haughian
Flurstrasse 55
8048 Zurich
Switzerland