

Conditions Générales de Vente pour les individuels dans les gîtes-auberges de Kaleo ASBL

(MISE À JOUR: 15/10/2023)

Objet

1. Les présentes conditions générales de vente définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de toute réservation effectuée auprès de Kaleo ASBL. Toute réservation est soumise à l'acceptation des présentes conditions générales, ainsi que celle du Règlement d'Ordre Intérieur (ci-après dénommé ROI).
2. Toute dérogation aux présentes conditions ou au ROI doit faire l'objet d'une demande écrite préalable et doit être consignée par écrit ou par email. Le cas échéant, une modification des tarifs peut être appliquée.

Champ d'application

3. Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les réservations conclues par des individuels par courrier, courriel, téléphone ou sur internet pour des séjours dans les gîtes-auberges (Eupen, Han-sur-Lesse, Ovifat, Rochefort et Wanne) de Kaleo ASBL.
4. Par client individuel (ci-après « client ») l'on entend toute personne qui effectue une réservation pour moins de 10 personnes en gîte-auberge. Toute réservation effectuée pour 10 personnes ou plus est considérée comme une réservation de groupe et est soumise aux conditions générales de vente pour les groupes (voir document « Conditions Générales de Vente pour les groupes »).
5. Les réservations pour individuels sont possibles uniquement dans les gîtes-auberges.
6. Seules les personnes âgées de 16 ans et plus peuvent effectuer une réservation. Une personne de moins de 18 ans ne peut réserver que pour elle-même. Pour les personnes âgées de moins de 16 ans, la réservation doit être effectuée par un parent ou un tuteur.

Conditions de réservation

7. L'accès aux gîtes Kaleo est réservé aux membres actifs ou adhérents du réseau Kaleo. Une carte de membre, valable durant une année civile (du 1^{er} janvier au 31 décembre) pour tous les hébergements du réseau Kaleo, doit obligatoirement être contractée.
8. Les réservations pour les individuels sont ouvertes maximum trois mois avant la date du séjour.
9. Une réservation devient définitive dès réception par l'ASBL du paiement de la totalité de la réservation (impliquant l'accord des conditions générales de vente). Ce paiement est dû dans les 10 jours qui suivent la confirmation de la demande de réservation, faute de quoi l'ASBL se réserve la possibilité d'annuler la réservation de plein droit.
10. Le processus de check in implique l'accord sur le ROI remis à l'arrivée dans le gîte.
11. En cas de réservation tardive (c'est-à-dire moins de 5 jours avant le séjour) et/ou effectuée directement à l'accueil, le solde de la réservation doit être acquitté au plus tard lors du check-in.
12. Les réservations sont admises pour une durée maximale de 7 nuitées.
13. Pour les réservations effectuées en ligne, la réservation devient définitive dès validation de la réservation (incluant l'accord des CGV et du ROI) et du paiement total du séjour.
14. Un nombre minimum de nuitées peut être exigé lors de certaines périodes (par exemple, pour le Nouvel An).

Conditions particulières pour les chambres partagées (dortoirs) :

15. Les chambres partagées sont réservées aux personnes de moins de 26 ans. La réservation doit avoir lieu au plus tard à 19h00 la veille du séjour et n'est admise que pour une durée maximale de 3 nuitées.

Prix et mode de paiement

16. Les prix des nuitées sont susceptibles de varier à tout moment, notamment en fonction des saisons. Toutefois, un prix identique – celui de la première nuitée – est appliqué à toutes les nuitées d'un même séjour.
17. Les prix sont fixés au moment de la confirmation de la réservation. Ils sont exprimés en euros, toutes taxes comprises.
18. Le paiement de la réservation est exigé de plein droit dans les 10 jours qui suivent la réservation. Tout montant dû pour les consommations ou services supplémentaires est payable au plus tard le jour du départ.
19. Tous les montants doivent être payés en euros. Sont acceptés préférentiellement les virements bancaires et les paiements par carte bancaire (y compris les cartes de crédit). Les chèques bancaires ne sont pas acceptés. Les paiements en espèce peuvent être acceptés.
20. Les frais bancaires éventuels sont à charge du client.

Modifications du fait du client

21. Toute demande de modification doit être communiquée par écrit (courrier recommandé ou email), mentionner le numéro de contrat et coordonnées du client dans la demande, et doit faire l'objet d'un accord de la part de l'ASBL.
22. Aussi toute demande de modifications émise par le client au minimum 15 jours avant le début du séjour est acceptée sans frais par l'ASBL, dans la mesure où le taux d'occupation du gîte permet d'y satisfaire.
23. Toute demande de modification émise par le client en deçà de 15 jours avant le début du séjour peut donner lieu au paiement d'une indemnité correspondant à 10% du montant de la réservation initiale lorsque la modification porte sur les dates de la réservation ou entraîne une diminution du service réservé.
24. Lorsque l'ASBL est dans l'impossibilité de donner suite à la demande de modification, soit le client maintient sa réservation selon les modalités prévues initialement, soit il y a annulation de la réservation du fait du client, aux conditions prévues ci-après.

Modifications du fait de l'ASBL

25. Lorsque l'ASBL se trouve contrainte, indépendamment de sa volonté, de modifier un ou des éléments essentiels du séjour convenu, elle peut proposer au client une alternative de qualité égale ou supérieure sans modification de prix. Si aucun arrangement n'est possible, le client peut soit obtenir le remboursement des montants déjà versés, soit un bon à valoir correspondant à ces montants, valable un an dans l'un des gîtes du réseau Kaleo.
26. Sauf en cas de force majeure, lorsque l'annulation émanant de l'ASBL a lieu 13 semaines avant le début du séjour, le client peut en outre réclamer une indemnité complémentaire correspondant à 15% du montant de la réservation initiale, sous la forme d'un bon à valoir dans tous les gîtes du réseau Kaleo et valable un an.

Annulation du fait du client

27. Le client ne dispose pas du droit de rétractation.
28. Toute demande d'annulation doit être communiquée par écrit (courrier recommandé ou email). Cette demande doit mentionner obligatoirement le numéro de contrat ainsi que les coordonnées du client.
29. Toute demande d'annulation émise par le client au minimum 15 jours avant le début du séjour est acceptée par l'ASBL, moyennant 10€ de frais administratifs. Les montants déjà versés par le client lui sont remboursés hors frais administratifs retenus.
30. L'annulation émanant du client en deçà de 15 jours avant le début du séjour ne donne droit à aucun remboursement.

31. En cas de « no show » (le client ne se présente pas lors du check-in et n'avait pas annulé sa réservation), aucun remboursement n'est possible, la totalité du séjour est due. Une arrivée après l'heure de check-in non communiquée est considérée comme un cas de no show pour la nuitée concernée.
32. Le cas échéant, les remboursements se feront uniquement par virement bancaire (hors frais administratifs retenus).
33. Pour autant qu'elle ne trouve pas son origine dans le fait de l'ASBL et hors cas de force majeure, l'interruption du séjour par le client ne donne droit à aucun remboursement.

Annulation du fait de l'ASBL

34. Lorsqu'un événement indépendant de la volonté de l'ASBL ne lui permet pas de fournir les prestations convenues, elle peut annuler la réservation. Le client peut soit obtenir le remboursement des montants déjà versés, soit un bon à valoir correspondant à ces montants, valable un an dans l'un des gîtes du réseau Kaleo.

Récolte des données personnelles et respect de la vie privée

35. Contrôle des voyageurs : Conformément à la loi du 1er mars 2007 et à son AR du 27 avril 2007 réglementant l'enregistrement et le contrôle des voyageurs, tout client est tenu de fournir les éléments suivants : nom, prénom, lieu et date de naissance, nationalité, numéro d'un document officiel d'identité. Seuls les mineurs accompagnés de moins de 15 ans ne doivent pas renseigner leur numéro de document d'identité.
36. Toutes les informations collectées par l'ASBL le sont à des fins nécessaires à l'enregistrement et la confirmation de la réservation. Elles ne feront en aucun cas l'objet d'une divulgation à des tiers.
37. L'ASBL pourra utiliser l'adresse email du client pour lui transmettre les documents et informations nécessaires ainsi qu'une enquête de satisfaction suite à son séjour.
38. Moyennant l'accord du client, l'ASBL peut utiliser son adresse email pour l'envoi d'offres promotionnelles ou diverses informations relatives à l'ASBL et ses activités.
39. L'ASBL met à la disposition du client une Charte relative à la Vie Privée/Charte RGPD.

Validité et modification des présentes conditions et tarifs

40. La nullité de l'une des dispositions des présentes conditions n'affecte pas la validité de ces dernières.
41. Les présentes conditions peuvent faire l'objet de modifications. Le client doit en prendre connaissance avant toute nouvelle réservation.
42. Pour toute modification des tarifs ou des présentes conditions postérieures à la validation de la réservation, l'ASBL contacte le client pour trouver un arrangement. Le client peut refuser ces modifications et maintenir la réservation telle qu'initialement convenue.

Clause de révision de prix

43. Au vu de l'augmentation des prix des fournisseurs (blanchisserie, énergie) et des indexations salariales, l'ASBL peut envisager la possibilité de modifier ses prix en cours de contrat.
L'ASBL se réserve le droit de réviser ses prix selon la formule suivante : $P1 = P0 * (\text{indice d'augmentation} * S1/S0 + \text{indice d'augmentation} * E1/E0 + \text{indice d'augmentation} * B1/B0)$
P = Prix S = Salaire E = Energie B= blanchisserie
44. Lorsque le contrat a été signé plus de 6 mois avant la date du début des prestations.
45. L'ASBL révisera son prix le premier jour du mois au cours duquel a lieu le début des prestations.

Litige

46. Toute somme non payée à l'échéance produit, de plein droit et sans mise en demeure, des intérêts au taux conventionnel de 10% l'an avec un minimum de 10 euros à titre de frais administratifs.

47. En cas de non-respect des présentes conditions générales ou du ROI, des dommages et intérêts peuvent être réclamés.
48. En cas de litige, les Tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles sont compétents. La loi belge est d'application.

Conditions d'adhésion

49. Le statut de membre adhérent au réseau Kaleo est accessible moyennant :
- La transmission de ses coordonnées complètes (ou celle de son tuteur pour les mineurs) ;
 - Le respect et la promotion de l'objet social de Kaleo ASBL ;
 - Le respect des statuts de l'ASBL et du Règlement d'Ordre Intérieur de Kaleo ASBL ;
 - Le respect des conditions générales de vente de l'ASBL ;
 - Le paiement de la carte de membre par le preneur de réservation, la carte est valide durant une année civile (du 1^{er} janvier au 31 décembre).

Ces conditions de vente s'appliquent à l'ensemble des réservations pour les individuels. Tout séjour entraîne l'acceptation de ces conditions ainsi que du Règlement d'Ordre Intérieur (ROI) de Kaleo ASBL.