

Conditions Générales de Vente pour les groupes dans les gîtes de Kaleo ASBL

(MISE A 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 celles 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 groupes par courrier, courriel, téléphone ou sur internet.
4. Ces conditions générales de vente sont d'application pour tous les séjours de groupes dans tous les gîtes de groupes (Arbrefontaine, Basseilles, Bastogne, Bohan, Bruly-de-Pesche, Chassepierre, Cornimont, Daverdisse, Hastière, Haus-Stockem, Latour, La Reid, Lesse, Louette, Maboge, Mormont, Vergnies, Werbomont) et dans les gîtes-auberges (Eupen, Han-sur-Lesse, Ovifat, Rochefort et Wanne) de Kaleo ASBL.
 - Les gîtes de groupes sont des gîtes loués en autonomie, les clients se chargent eux-mêmes de l'intendance.
 - Les gîtes-auberges sont des gîtes offrant des services d'hébergement, de restauration et d'entretien. L'organisation d'activités et d'animations peut également faire l'objet d'une réservation au sein des gîtes-auberges.
5. Par groupe (ci-après « client »), l'on entend toute personne qui effectue une réservation pour 10 personnes ou plus dans un gîte-auberge. Toute réservation effectuée pour moins de 10 personnes dans un gîte-auberge est considérée comme une réservation de clients individuels et est soumise aux conditions générales de vente pour les clients individuels (voir document « Conditions Générales de Vente pour les individuels »).
6. Les réservations effectuées pour un gîte de groupe se font sans distinction du nombre de personnes au sein du groupe et sont donc toujours considérées comme des séjours de groupe.
7. Une personne prenant réservation pour un groupe dans un gîte-auberge ou dans un gîte de groupes doit avoir au moins 18 ans.

Conditions de réservation

8. L'accès aux gîtes Kaleo est réservé aux membres actifs et 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.
9. Une option garantit la priorité de réservation. Elle est accordée pour une durée de 10 jours.
10. Une réservation devient définitive dès réception par Kaleo ASBL du contrat de réservation signé (impliquant l'accord des conditions générales de vente et du ROI) et de l'acompte de 50% du montant de la réservation. Cette réception doit se faire dans les 10 jours suivant l'envoi du contrat. Pour les écoles venant en séjours scolaires en gîtes-auberge, l'acompte s'élèvera à 50% à la signature du contrat, 35% 1 mois avant le séjour et le solde après le séjour).
11. 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.
12. Un nombre minimum de nuitées peut être exigé lors de certaines périodes (par exemple, pour le Nouvel An).

Location de salle en gîte-auberge

13. Dans les gîtes-auberges, il est possible de louer des salles (sous réserve de disponibilité). Les tarifs sont disponibles sur simple demande. La réservation n'est possible que maximum 3 mois à l'avance et la récurrence n'est pas autorisée.

Privatisation d'un gîte-auberge

14. Dans certains cas, il est possible de privatiser un gîte-auberge pour un groupe (sous réserve de disponibilité). Par privatiser, il est entendu qu'il n'y aura pas d'autres clients dans le gîte. Une réservation de minimum de 80% d'occupation par rapport à la capacité du gîte est requise pour la privatisation. Les tarifs et informations sont disponibles sur simple demande.

Prix et mode de paiement

15. Les prix des nuitées sont susceptibles de varier à tout moment, notamment selon la nature du groupe et de son objet social, la durée du séjour et la saison. Toutefois, un prix identique – celui de la première nuitée – est appliqué à toutes les nuitées d'un même séjour.
16. Les prix sont fixés au moment de la confirmation de la réservation. Ils sont exprimés en euros, toutes taxes comprises.
17. Un acompte de 50% du montant ainsi que l'envoi du contrat de réservation signé (impliquant l'accord des conditions générales de vente et du ROI) est demandé dans les 10 jours suivant l'envoi du contrat.
18. Toutes les demandes de paiement sont à honorer dans les 10 jours à dater de la réception par email ou par courrier postal de la demande de paiement d'acompte ou de la facture, sur les comptes de Kaleo ASBL.
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.
20. Les frais bancaires éventuels sont à charge du client.

Particularités pour les gîtes de groupes

21. Dans les gîtes de groupes, les tarifs sont constitués sur une base fixe (due une fois par séjour) et d'un tarif de location par nuit. Ces prix sont forfaitaires et indépendants du nombre de participants. Les charges ne sont pas incluses.
22. Lorsqu'une confirmation de réservation a lieu plus d'un an avant la date de début du séjour, un prix minima est fixé au moment de la confirmation de la réservation. Le prix peut cependant faire l'objet d'une modification, pour autant que cette modification ait lieu au moins douze mois avant la date de début du séjour.
23. Le solde de la réservation (hors charges) est exigé de plein droit deux mois avant le début du séjour.
24. Un décompte est dressé après le séjour, incluant notamment les charges, les frais supplémentaires et/ou dégâts éventuels et déduction faite des acomptes ainsi que des réductions.

Particularités pour les gîtes-auberges

25. Dans les gîtes-auberges, un décompte est dressé après le séjour, incluant les consommations éventuelles, les frais supplémentaires éventuels et déduction faite des acomptes ainsi que des réductions.

Modifications du fait du client

26. 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.

27. Sauf en cas de force majeure, toute modification, à l'exception des modifications portant sur une diminution du nombre de participants prévues ci-après (date de séjours, gîtes, formules, nombre de nuitées, ...), et sous réserve d'acceptation de l'ASBL, engendre les frais administratifs suivant :
- Entre la réception du contrat et 24 semaines avant la date d'arrivée : 50€ ;
 - Entre 24 et 13 semaines avant la date d'arrivée : 25 % du prix total de la réservation (avec un minimum de 50 €) ;
 - Entre 13 et 4 semaines avant la date d'arrivée : 40 % du prix total de la réservation ;
 - Moins de 4 semaines avant le séjour, les modifications ne seront pas acceptées.
28. L'ASBL peut porter en compte les frais résultants des modifications demandées.
29. 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.

Diminution de nombre de participants en gîtes-auberges du fait du client

30. En gîte-auberge, toute diminution du nombre de participants par rapport au nombre indiqué sur le contrat doit être communiquée par écrit. Dans ce cas, et sauf cas de force majeure, les frais suivants sont à charge du client :

	Diminution du nombre de participants de			
	≤ 10%	>10 à 20%	>20 à 40%	> 40 %
Date de notification				
entre 52 et 24 sem.	0 %	0 %	10 %	10 %
entre 24 et 13 sem.	0 %	10 %	30 %	50 %
entre 13 et 4 sem.	10 %	30 %	30 %	50 %
moins de 4 semaines	60 %	60 %	75 %	75 %
moins de 1 semaine	90 %	90 %	90 %	90 %

31. Les pourcentages s'appliquent sur le montant de la réservation initiale. En cas de diminutions successives, les frais sont calculés lors de chaque diminution en comparaison du nombre initial indiqué sur le contrat.
32. Le cas échéant, les conditions de privatisation du gîte ou de réservation de salles peuvent être modifiées selon la diminution du nombre de participants et selon les disponibilités.

Modifications du fait de l'ASBL

33. 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.

Annulation du fait du client

34. Le client ne dispose pas du droit de rétractation.
35. 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.
36. En cas d'annulation, les frais suivants sont à charge du client (avec un minimum de frais administratifs de 50 EUR):
- Entre la réception du contrat et 24 semaines avant la date d'arrivée : 10 % du prix total ;
 - Entre 24 et 13 semaines avant la date d'arrivée : 50 % du prix total ;
 - Entre 13 et 4 semaines avant la date d'arrivée : 60 % du prix total ;

- Entre 4 et 1 semaine avant la date d'arrivée : 75 % du prix total ;
 - Moins de 1 semaine avant la date d'arrivée : 90 % du prix total.
37. 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. Une arrivée après l'heure de check-in non communiquée est considérée comme un no show pour la nuitée concernée.
38. Le cas échéant, les remboursements se feront uniquement par virement bancaire (hors frais administratifs retenus).
39. 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

40. 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.
41. En cas d'expulsion, aucun remboursement n'est effectué. La totalité du séjour reste due.
42. 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.

Récolte des données personnelles et respect de la vie privée

43. 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 âgés de moins de 15 ans et accompagnés ne doivent pas renseigner leur numéro de document d'identité.
44. 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.
45. L'ASBL pourra utiliser l'adresse mail ou postale du client pour lui transmettre les infos et documents nécessaires (contrat, informations sur le gîte et le séjour, facture, ...) et lui envoyer une enquête de satisfaction suite à son séjour.
46. 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.
47. 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

48. La nullité de l'une des dispositions des présentes conditions n'affecte pas la validité de ces dernières.
49. Les présentes conditions peuvent faire l'objet de modifications. Le client doit en prendre connaissance avant toute nouvelle réservation.
50. 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 prévue.

Clause de révision de prix

51. 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 lorsque le contrat a été signé plus de 6 mois avant la date du début des prestations.

52. L'ASBL révisera son prix le premier jour du mois au cours duquel a lieu le début des prestations.

Litige

53. 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 50 euros à titre de frais administratifs.

54. En cas de non-respect des conditions générales ou du ROI, des dommages et intérêts peuvent être réclamés.

55. En cas de litige, les Tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles sont compétents. La loi belge est d'application.

Conditions d'adhésion

56. 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, la défense et la promotion de l'objet social de Kaleo ASBL ;
- Le respect des statuts de l'ASBL et Règlement d'Ordre Intérieur de Kaleo ASBL ;
- Le respect des conditions générales de vente de Kaleo 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 groupes.

**Tout séjour entraîne l'acceptation de ces conditions
ainsi que du Règlement d'Ordre Intérieur (ROI) de Kaleo ASBL.**