

Algemene verkoopvoorwaarden voor groepen in de gîtes van Kaleo vzw (UPDATE:10.02.2022)

Onderwerp

1. Deze algemene verkoopvoorwaarden bepalen de rechten en plichten van de partijen in het kader van elke reservering bij Kaleo vzw. Voor alle boekingen dienen deze algemene voorwaarden en het Reglement van Interne Orde (hierna RIO genoemd) te worden aanvaard.
2. Elke afwijking van deze voorwaarden of van het RIO moet vooraf schriftelijk worden aangevraagd en moet schriftelijk of per e-mail worden vastgelegd. Indien nodig kan een tariefwijziging worden toegepast.

Toepassingsveld

3. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle boekingen door groepen per post, e-mail, telefoon of via internet.
4. Deze algemene verkoopvoorwaarden zijn van toepassing op alle groepsverblijven in alle groepsgîtes (Arbrefontaine, Basseilles, Bastogne, Bohan, Bruly-de-Pesche, Chassepierre, Cornimont, Daverdisse, Hastière, Haus-Stockem, Latour, La Reid, Lesse, Louette, Maboge, Mormont, Vergnies, Werbomont) en in de gîtes-herbergen (Eupen, Han-sur-Lesse, Ovifat, Rochefort en Wanne) van Kaleo vzw.
 - Groepsgîtes zijn zelfvoorzienende gîtes, waar gasten verantwoordelijk zijn voor hun eigen materiële voorzieningen.
 - Gîtes-herbergen zijn gîtes die verblijfsdiensten, catering en onderhoudsdiensten aanbieden. Ook activiteiten en evenementen kunnen geboekt worden bij de gîtes-herbergen.
5. Met groep (hierna "klant" genoemd) bedoelt men elke persoon die een reservering maakt voor 10 personen of meer in een gîte-herberg. Alle boekingen voor minder dan 10 personen in een gîte-herberg worden beschouwd als boekingen van particulieren en vallen onder de algemene verkoopvoorwaarden voor particuliere klanten (zie document "Algemene verkoopvoorwaarden voor particulieren").
6. Reserveringen voor een groepsgîte worden gemaakt ongeacht het aantal personen in de groep en worden daarom altijd beschouwd als groepsverblijven.
7. Een persoon die boekt voor een groep in een gîte-herberg of in een groepsgîte moet minstens 18 jaar oud zijn.

Reservatievoorwaarden

8. De toegang tot de Kaleo-gîtes is voorbehouden voor actieve leden en leden van het Kaleo-netwerk. Een lidmaatschapskaart, geldig voor één kalenderjaar (van 1 januari tot 31 december) voor alle accommodaties van het Kaleo-netwerk, is verplicht.
9. Een optie garandeert voorrang bij het boeken. Deze wordt toegekend voor een periode van 10 dagen.
10. Een reservering wordt definitief na ontvangst door Kaleo vzw van het ondertekende reserveringscontract (dat de instemming met de algemene verkoopvoorwaarden en het RIO impliceert) en het voorschot van 50% van het bedrag van de reservering. Deze ontvangst moet binnen de 10 dagen na verzending van het contract plaatsvinden.
Voor scholen die een schoolverblijf boeken in een gîte-herberg, bedraagt het voorschot 50% bij de ondertekening van het contract, 35% 1 maand voor het verblijf en het saldo na het verblijf).
11. Voor onlineboekingen wordt de boeking definitief zodra de boeking werd gevalideerd (inclusief de aanvaarding van de AV en het RIO) en de volledige betaling van het verblijf.

12. Tijdens bepaalde periodes kan een minimumaantal overnachtingen worden geëist (bijvoorbeeld met Nieuwjaar).

Een zaal huren in een gîte-herberg

13. In de gîtes-herbergen is het mogelijk om zalen te huren (afhankelijk van de beschikbaarheid). De tarieven zijn beschikbaar op eenvoudige aanvraag. Reserveringen kunnen maximaal 3 maanden van tevoren worden gemaakt en herhalingsboekingen zijn niet toegestaan.

Privé afhuren van een gîte-herberg

14. In sommige gevallen is het mogelijk om een gîte-herberg af te huren voor een groep (afhankelijk van de beschikbaarheid). Privé afhuren betekent dat er geen andere gasten in de gîte zullen zijn. Een minimale reservering van 80% van de capaciteit van de gîte is vereist om de gîte privé af te huren. De tarieven en informatie zijn beschikbaar op eenvoudig verzoek.

Prijs en betalingswijze

15. De prijzen voor overnachtingen kunnen op elk moment variëren, afhankelijk van de aard van de groep en het maatschappelijk doel, de duur van het verblijf en het seizoen. Er wordt echter een identieke prijs - die van de eerste nacht - toegepast op alle nachten van hetzelfde verblijf.
16. De prijzen worden vastgelegd op het moment van de bevestiging van de reservering. Ze worden vermeld in euro, inclusief alle belastingen.
17. Een voorschot van 50% van het totale bedrag, samen met een ondertekend boekingscontract (dat een akkoord met de algemene voorwaarden en het RIO impliceert), is vereist binnen de 10 dagen nadat het contract werd verstuurd.
18. Alle betalingsverzoeken moeten worden nagekomen binnen de 10 dagen na ontvangst per e-mail of post van het verzoek tot betaling van het voorschot of van de factuur, op de rekeningen van Kaleo vzw.
19. Alle bedragen moeten in euro worden betaald. Bankoverschrijvingen en betalingen met een bankkaart genieten de voorkeur (inclusief kredietkaarten). Bankcheques worden niet aanvaard.
20. De eventuele bankkosten vallen ten laste van de klant.

Bijzonderheden voor de groepsgîtes

21. In de groepsgîtes zijn de tarieven gebaseerd op een vast bedrag (eenmalig te betalen per verblijf) en een huurtarief per nacht. Deze prijzen zijn forfaitair en niet afhankelijk van het aantal deelnemers. De kosten zijn niet inbegrepen:
22. Wanneer een boeking meer dan een jaar voor de aanvangsdatum van het verblijf wordt bevestigd, wordt er een minimumprijs vastgelegd op het moment dat de boeking wordt bevestigd. De prijs kan echter worden gewijzigd, op voorwaarde dat deze wijziging ten minste twaalf maanden voor de startdatum van het verblijf wordt doorgegeven.
23. Het saldo van de reservering (exclusief kosten) is van rechtswege vereist twee maanden voor het begin van het verblijf.
24. Na het verblijf wordt een afrekening gemaakt van met name het verbruik, de eventuele bijkomende kosten en/of schade, na aftrek van de voorschotten en de kortingen.

Bijzonderheden voor de gîtes-herbergen

25. In de gîtes-herbergen wordt na het verblijf een afrekening gemaakt van met name het eventuele verbruik, de eventuele bijkomende kosten, na aftrek van de voorschotten en de kortingen.

Wijzigingen door de klant

26. Elk verzoek tot wijziging moet schriftelijk (aangetekend of per e-mail) worden meegedeeld, met vermelding van het contractnummer en de klantgegevens in het verzoek, en moet worden goedgekeurd door de vzw.

27. Behalve in geval van overmacht, zal elke wijziging, met uitzondering van wijzigingen die betrekking hebben op een vermindering van het aantal deelnemers zoals hierna voorzien (verblijfsdata, gîtes, formules, aantal overnachtingen ...), en onder voorbehoud van aanvaarding door de vzw, de volgende administratieve kosten met zich meebrengen:
- Tussen de ontvangst van het contract en 24 weken voor de aankomstdatum: € 50;
 - Tussen 24 en 13 weken voor de aankomstdatum: 25 % van de totaalprijs van de reservering (met een minimum van € 50);
 - Tussen 13 en 4 weken voor de aankomstdatum: 40% van de totale boekingsprijs;
 - Minder dan 4 weken voor het verblijf zullen wijzigingen niet worden aanvaard.
28. De vzw kan de kosten die voortvloeien uit de gevraagde wijzigingen aanrekenen.
29. Indien de vzw niet aan het verzoek tot wijziging kan voldoen, behoudt de klant de boeking zoals oorspronkelijk gepland of wordt de boeking door de klant geannuleerd onder de hierna uiteengezette voorwaarden.

Vermindering van het aantal deelnemers in gîtes-herbergen door de klant

30. In de gîte-herberg moet elke vermindering van het aantal deelnemers in vergelijking met het aantal vermeld in de overeenkomst schriftelijk worden meegedeeld. In dit geval, en behalve in geval van overmacht, worden de volgende kosten aangerekend aan de klant:

	Vermindering van het aantal deelnemers met			
	≤ 10%	>10 tot 20%	>20 tot 40%	> 40 %
Datum van kennisgeving				
tussen 52 en 24 w.	0 %	0 %	10 %	10 %
tussen 24 en 13 w.	0 %	10 %	30 %	50 %
tussen 13 en 4 w.	10 %	30 %	30 %	50 %
minder dan 4 w.	60 %	60 %	75 %	75 %
minder dan 1 w.	90 %	90 %	90 %	90 %

31. De percentages worden toegepast op het bedrag van de initiële reservering. Bij opeenvolgende verminderingen worden de kosten berekend bij elke vermindering in vergelijking met het initiële aantal vermeld in het contract.
32. Indien nodig kunnen de voorwaarden voor het privé afhuren van de gîte of voor het reserveren van zalen worden gewijzigd, afhankelijk van de vermindering van het aantal deelnemers en naargelang de beschikbaarheid.

Wijzigingen door de vzw

33. Indien de vzw zich buiten haar wil genoodzaakt ziet één of meerdere essentiële elementen van het overeengekomen verblijf te wijzigen, kan zij de klant een alternatief van gelijke of hogere kwaliteit aanbieden zonder prijswijziging. Als er geen regeling mogelijk is, kan de klant ofwel de reeds betaalde bedragen terugbetaald krijgen, ofwel een tegoedbon krijgen voor deze bedragen die een jaar geldig is in een van de gîtes van het Kaleo-netwerk.

Annulering door de klant

34. De klant heeft geen herroepingsrecht.
35. Alle annuleringsverzoeken moeten schriftelijk worden meegedeeld (via een aangetekend schrijven of via e-mail). Dit verzoek moet het contractnummer en de gegevens van de klant bevatten.
36. In geval van annulering zijn de volgende kosten ten laste van de klant (met een minimum van € 50 administratiekosten):

- Tussen de ontvangst van het contract en 24 weken voor de aankomstdatum: 10 % van de totale prijs;
 - Tussen 24 en 13 weken voor de aankomstdatum: 50 % van de totale prijs;
 - Tussen 13 en 4 weken voor de aankomstdatum: 60 % van de totale prijs;
 - Tussen 4 weken en 1 week voor de aankomstdatum: 75 % van de totale prijs;
 - Minder dan 1 week voor de aankomstdatum: 90 % van de totale prijs.
37. In het geval van een "no-show" (de klant komt niet opdagen bij het inchecken en heeft de reservering niet geannuleerd), is geen enkele terugbetaling mogelijk. Een aankomst na het uur van de check-in die niet wordt meegedeeld, wordt beschouwd als een no-show voor de betreffende nacht.
38. Terugbetalingen worden desgevallend alleen via bankoverschrijving gedaan (exclusief administratiekosten).
39. Op voorwaarde dat de vzw er niets aan kan doen en behalve in geval van overmacht, geeft de onderbreking van het verblijf door de klant geen recht op enige terugbetaling.

Annulering door de vzw

40. Indien een gebeurtenis buiten de wil van de vzw haar verhindert de overeengekomen diensten te leveren, kan zij de boeking annuleren. De klant kan ofwel de reeds betaalde bedragen terugbetaald krijgen, ofwel een tegoedbon krijgen voor deze bedragen die een jaar geldig is in een van de gîtes van het Kaleo-netwerk.
41. In het geval van uitzetting wordt er niets terugbetaald. Het volledige bedrag van het verblijf blijft verschuldigd.
42. Behalve in geval van overmacht, kan de klant bij annulering door de vzw 13 weken voor het begin van het verblijf ook aanspraak maken op een bijkomende schadevergoeding die overeenkomt met 15% van het bedrag van de oorspronkelijke reservering, in de vorm van een tegoedbon die een jaar geldig is en gebruikt kan worden in alle gîtes van het Kaleo-netwerk.

Verzamelen van persoonlijke gegevens en respecteren van de persoonlijke levenssfeer

43. Controle van de reizigers: In overeenstemming met de wet van 1 maart 2007 en het koninklijk besluit van 27 april 2007 betreffende de registratie en de controle van reizigers, moeten alle klanten de volgende informatie verstrekken: naam, voornaam, geboorteplaats en -datum, nationaliteit, nummer van een officieel identiteitsdocument. Alleen begeleide minderjarigen jonger dan 15 hoeven het nummer van hun identiteitsdocument niet in te voeren.
44. Alle informatie verzameld door de vzw is noodzakelijk voor de registratie en de bevestiging van de reservering. Onder geen enkele omstandigheid zal deze informatie worden doorgegeven aan derden.
45. De vzw kan het e-mail- of postadres van de klant gebruiken om hem de nodige informatie en documenten toe te sturen (contract, informatie over de gîte en het verblijf, factuur ...) en om hem een tevredenheidsenquête te sturen na zijn verblijf.
46. Mits toestemming van de klant kan de vzw het e-mailadres van de klant gebruiken om promotionele aanbiedingen of andere informatie met betrekking tot de vzw en haar activiteiten te sturen.
47. De vzw stelt voor de klant een Charter betreffende de Persoonlijke Levenssfeer/GDPR-charter ter beschikking.

Geldigheid en wijziging van deze voorwaarden en tarieven

48. De nietigheid van een van de bepalingen van deze voorwaarden heeft geen invloed op de geldigheid van de overige bepalingen.
49. Deze voorwaarden kunnen worden gewijzigd. De klant dient hiervan kennis te nemen voordat hij/zij opnieuw reserveert.

50. In geval van wijziging van de tarieven of deze voorwaarden na bevestiging van de reservering, zal de vzw contact opnemen met de klant om een regeling te treffen. De klant kan deze wijzigingen weigeren en de boeking behouden zoals oorspronkelijk voorzien.

Clausule van prijsherziening

51. Gezien de stijging van de leveranciersprijzen (wasserij, energie) en de loonindexeringen, kan de vzw de mogelijkheid overwegen om haar prijzen te wijzigen in de loop van het contract. De vzw behoudt zich het recht voor haar prijzen te herzien volgens de volgende formule: $P1 = P0 * (\text{stijgingsindex} * S1/S0 + \text{stijgingsindex} * E1/E0 + \text{stijgingsindex} * B1/B0)$ P = Prijs S = Loon E = Energie B = wasserij als het contract meer dan 6 maanden voor de begindatum van de prestaties werd getekend.
52. De vzw zal haar prijs herzien op de eerste dag van de maand waarin de prestaties aanvangen.

Geschillen

53. Elk bedrag dat niet betaald werd op de vervaldag geeft van rechtswege en zonder ingebrekestelling aanleiding tot interesten tegen de conventionele rentevoet van 10% per jaar met een minimum van 50 euro administratiekosten.
54. Bij niet-naleving van de algemene voorwaarden of van het RIO kan schadevergoeding worden geëist.
55. In geval van betwisting zijn de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel bevoegd. Het Belgische recht is van toepassing.

Aansluitingsvoorwaarden

56. Om lid te worden van het Kaleo-netwerk moet u:
- Uw volledige gegevens (of, voor minderjarigen, die van de voogd) bezorgen;
 - Respecteren, verdedigen en bevorderen van het maatschappelijk doel van Kaleo vzw;
 - Naleving van de statuten van de vzw en van het Reglement van Interne Orde van Kaleo vzw;
 - Naleving van de algemene verkoopvoorwaarden van Kaleo vzw;
 - Zodra diegene die reserveert de lidmaatschapskaart heeft betaald, is deze geldig voor één kalenderjaar (van 1 januari tot 31 december).

Deze verkoopvoorwaarden zijn van toepassing op alle boekingen voor groepen. Elk verblijf impliceert de aanvaarding van deze voorwaarden, evenals van het Reglement van Interne Orde van Kaleo vzw.