

## Conditions générales de location

### Art. 1. Considérations préliminaires

#### 1.1. Identification

**Ardennes-étape** est une marque déposée d'**ASTERIA SRL/BV**, établie à 4970 Stavelot, Avenue Constant Grandprez 29 (Belgique), inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0473.952.094 (registre des personnes morales de Liège, section Verviers) et avec le numéro de TVA BE0473952094.

**ASTERIA SRL/BV** peut être contactée par le biais de son formulaire de contact disponible sur le Site Web: <https://fr.ardennes-etape.be/contact>. Si vous nous laissez un message par le biais du formulaire de contact du Site Web, nous vous confirmerons la réception de votre message par e-mail.

Si vous ne parvenez pas à contacter Ardennes-étape via le formulaire de contact du Site Web, vous pouvez nous contacter par téléphone au +32 80 29 24 00 ou par e-mail via [contact@ardennes-etape.com](mailto:contact@ardennes-etape.com)

Le numéro de compte bancaire d'**ASTERIA SRL** est le suivant: IBAN: BE27 3400 2727 9973 - BIC: BBRUBEBB.

#### 1.2. Définitions

Les définitions suivantes seront utilisées dans les présentes Conditions Générales :

- **Ardennes-étape** désigne ASTERIA SRL/BV, tel que défini à l'Article 1.1.
- **Chèque-Cadeau Ardennes-étape** désigne un moyen de paiement que le Client peut utiliser pour payer tout ou une partie du Prix du séjour, à l'exception de la garantie locative.
- **Client** désigne la personne physique ou morale qui réserve le Logement auprès d'Ardennes-étape (agissant en son nom propre et pour son propre compte) via le Site Web ou par d'autres moyens.
- **Code de Réduction Ardennes-étape** désigne un dispositif qui offre une réduction sur le Loyer Client et les Frais de dossier.
- **Conditions Générales** désigne les présentes conditions générales pour les Clients, y compris ses pièces jointes et annexes.
- **Contrat** désigne le contrat conclu entre le Client et Ardennes-étape pour l'accès à et l'utilisation du Logement. Les présentes Conditions Générales et les Règles du logement s'appliquent au Contrat dans leur intégralité.
- **Coûts des Commodités** désigne les coûts pour commodités tels que définis à l'article 4.1.2.
- **Date d'arrivée** désigne la date de début du séjour dans le Logement, telle que convenue entre Ardennes-étape et le Client.
- **Défectuosité** désigne le fait qu'un Logement, son contenu ou son équipement (ou toute partie de celui-ci) est défectueux.
- **Frais de dossier** désigne les frais payables par le Client, à Ardennes-étape, pour couvrir les frais administratifs de la Réservation, tels qu'indiqués sur le Site Web.
- **Force Majeure** désigne un événement ou une circonstance imprévisible et inévitable qui rend impossible l'exécution des Conditions Générales, des Règles du logement et/ou du Contrat (y compris les dommages à, la démolition ou la destruction du Logement, ainsi que l'inaction du Propriétaire) et qui n'est pas imputable à la Partie affectée par l'événement. Est expressément exclu de la Force Majeure le virus COVID-19 et ses variantes et conséquences (telles que les mesures gouvernementales visant à contenir le virus).
- **Gérant Accueil** désigne la personne physique ou morale choisie par le Propriétaire qui accueillera le Client et s'occupera des formalités liées à l'accueil dans le Logement (telles que la remise des clés, l'état des lieux d'entrée/sortie le relevé des compteurs, etc.).
- **Logement** désigne le logement auquel l'accès est accordé conformément à la Réservation et tel que décrit sur le Site web.
  - La garantie locative pour la période concernée;
  - Les primes d'assurances éventuellement souscrites par le Client pendant ou à l'occasion de la réservation du Logement.
  - Les Frais de dossier;
  - Les coûts obligatoires (tels que, mais pas exclusivement, les taxes de séjour et le linge) ; et
  - Les Coûts des Commodités
  - Services optionnels offerts dans le Logement.
- **Non-conformité** désigne le fait qu'un Logement ne correspond pas aux informations descriptives figurant sur le Site Web ou dans l'état des lieux d'entrée.
- **Partie(s)** désigne, individuellement, Ardennes-étape ou le Client et collectivement Ardennes-étape et le Client.
- **Propriétaire** désigne la personne physique ou morale qui met le Logement à disposition.

- **Prix du séjour** le montant total, TVA inclus, du prix du séjour dû par le Client, à Ardennes-étape, pour la Réservation, tel qu'indiqué sur le Site Web. i.e. Loyer Client augmenté de :
  - La garantie locative pour la période concernée
  - Les primes d'assurances éventuellement souscrites par le Client pendant ou à l'occasion de la réservation du Logement.
  - Les Frais de dossier
  - Les coûts obligatoires (tels que, mais pas exclusivement, les taxes de séjour et le linge) ; et
  - Les Coûts des Commodités
  - Les services optionnels offerts dans le Logement.
- **Règles de la Maison désigne** le règlement intérieur du Logement tel qu'il figure à l'Annexe 1 des Conditions Générales et tel qu'il peut être communiqué par le Propriétaire au Client.
- **Règles du logement** désignent les conditions particulières relatives au Logement telles qu'indiquées sur le Site Web et/ou autrement communiquées par Ardennes-étape et le Propriétaire, y compris les Règles de la Maison.
- **Réservation** désigne la réservation d'un Logement par le Client.
- **Site Web** désigne le Site Web d'Ardennes-étape sur lequel le Logement est promu et la Réservation par le Client est effectuée, avec les noms de domaine ardennes-etape.be, -.nl, -.com, -.de, ou -.fr.
- **Voucher Ardennes-étape** désigne un voucher d'une certaine valeur qui peut être remis par Ardennes-étape (à sa propre discrétion) au Client pour compenser le Client pour certains événements se produisant (par exemple en cas de Force Majeure, pour compenser la résiliation du Contrat en raison de circonstances extérieures, en cas de dommages au Logement en raison de circonstances non imputables au Client, etc.).

### 1.3. Champ d'application

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à l'intégralité du Contrat, à l'exclusion de toute condition du Client. Aucune dérogation aux présentes Conditions Générales n'est possible sans l'accord écrit d'Ardennes-étape. Dans l'hypothèse où le Client et Ardennes-étape dérogeraient aux présentes Conditions Générales, celles-ci continueront en tout état de cause à s'appliquer à titre complémentaire.

Les Conditions Générales s'appliquent à partir du 07 mars 2023. Elles annulent et remplacent tous les autres contrats, conditions générales et annexes précédemment conclus entre le Client et Ardennes-étape concernant le même objet. ?

Toutefois, d'un point de vue juridique, les Réservations avec les Clients conclues avant ladite date (sous les anciennes conditions générales) pour la période postérieure à l'entrée en vigueur des Conditions Générales et des Règles du logement, seront également régies par les présentes Conditions Générales et les Règles du logement sauf accord contraire entre les Parties / si les Parties en conviennent ainsi.

Le Client est réputé avoir lu et accepté les Conditions Générales et le Règlement du logement en cochant la case " J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales pour les Clients et le Règlement du logement " en cliquant sur le bouton " Réserver maintenant ". En acceptant expressément les dispositions des Conditions Générales et des Règles du logement, le Client reconnaît et confirme qu'il est conscient d'avoir une relation contractuelle avec Ardennes-étape dans les conditions qui y sont énoncées.

Ardennes-étape se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales pour des raisons objectives, après en avoir informé le Client par courrier, par email ou sur le Site Web. Le Client est réputé avoir accepté toute modification, s'il n'informe pas Ardennes-étape de son refus dans un délai de sept (7) jours calendaires suivant la notification de la modification des Conditions Générales.

Le Contrat ne peut être modifié à la demande du Client, sauf accord exprès d'Ardennes-étape sur cette demande. Dans ce cas, la modification ne sera effective que pour les Réservations effectuées après l'accord d'Ardennes-étape sur la modification, sauf accord contraire entre le Client et Ardennes-étape.

Ardennes-étape ne conclura en aucun cas un contrat avec une personne âgée de moins de 18 ans. Toute Réservation effectuée par une personne de moins de 18 ans sera considérée comme nulle et non avenue, sans que le Client puisse réclamer une quelconque indemnité à Ardennes-étape.

## Art. 2. Objet

Ardennes-étape fait en sorte que le Client bénéficie, aux dates convenues et pour la durée de la Réservation, de l'accès au Logement selon les modalités des présentes Conditions Générales et des Règles du logement, sans agir en tant que propriétaire, titulaire d'un droit réel ou utilisateur du Logement.

En plus de l'utilisation du Logement, les services supplémentaires suivants seront fournis par le Propriétaire, au Client, pendant ou en relation avec le Logement et la durée du séjour dans le Logement, dans la mesure où cela est prévu dans les règles du logement, Ardennes-étape agissant comme premier point de contact pour le Client [mais pas comme fournisseur] concernant ces services supplémentaires :

- le nettoyage du Logement avant et après chaque séjour dans le Logement;
- accueil du Client et/ou de son (ses) invité(s) à l'arrivée et au départ), remise des clés, établissement de l'état des lieux entrant et sortant avec le Client;

- le reçu du Client et le paiement aux autorités compétentes d'un montant correspondant aux taxes de séjour et autres taxes régionales ou locales applicables en relation avec le séjour dans le Logement, dans la mesure où la collecte de ces taxes serait une obligation d'Ardennes-étape vis-à-vis des autorités locales compétentes.

Client comprend et reconnaît expressément que les Conditions Générales, les Règles du logement et le Contrat, ainsi que leur conclusion et leur exécution, n'entrent pas dans le champ d'application (i) de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage, et (ii) de la Directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur (" Directive sur le commerce électronique "). Les activités d'Ardennes-étape ne sont pas couvertes par la législation et les règles professionnelles régissant l'organisation de la profession d'agent immobilier.

Le Client reconnaît et accepte également expressément qu'Ardennes-étape n'est pas tenu de conserver des fonds, y compris, mais sans s'y limiter, les garanties locatives ou de sûreté, sur le compte d'un tiers.

## Art. 3. Processus de Réservation et cession du Contrat

### 3.1. Disponibilité et Conclusion du Contrat

Le Logement est proposé par Ardennes-étape sur le Site Web, dans la limite des disponibilités.

Le Contrat est conclu entre le Client et Ardennes-étape après l'accomplissement des étapes techniques suivantes :

1ère étape	Sélection du Logement sur le Site Web, par le Client, pour une période définie
2ème étape	<p>Identification du Client au moyen d'un courrier électronique adressé à Ardennes-étape, dans lequel il est demandé au Client de communiquer les informations personnelles suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nom</li> <li>• prénom</li> <li>• adresse</li> <li>• numéro de téléphone</li> </ul> <p>Sous la rubrique "composition", au sein du courrier électronique, le Client indique la composition du groupe qui séjournera dans le Logement.</p> <p>Si le Client ne fournit pas à Ardennes-étape toutes les informations nécessaires et pertinentes concernant la composition du groupe qui séjournera dans le Logement, Ardennes-étape sera en droit de refuser la Réservation . En outre, Ardennes-étape sera en droit de réclamer au Client une indemnisation pour les dommages causés par ce manque d'information du Client.</p>
3ème étape	<p>Le Client peut souscrire une assurance annulation</p> <p>L'assurance annulation est soumise aux conditions générales qui peuvent être consultées par le biais de l'hyperlien suivant : <a href="https://fr.ardennes-etape.be/conditions-generales-assurance-annulation">https://fr.ardennes-etape.be/conditions-generales-assurance-annulation</a>.</p>
4ème étape	<p>Le Client peut vérifier tous les détails relatifs à la Réservation sur une page web qui résume toutes les modalités de la Réservation, y compris le Prix du séjour et la durée du séjour dans le Logement.</p> <p>Si le Client souhaite modifier l'un de ces éléments, il peut revenir en arrière dans le processus de Réservation et modifier les éléments en question. Veuillez noter que toute modification des éléments de la Réservation peut affecter le Prix du séjour.</p> <p>Le Client est invité à consulter les Conditions Générales et les Règles du logement.</p> <p>Ardennes-étape confirmera provisoirement ou refusera la Réservation dans les quarante-huit (48) heures suivant le premier courriel d'Ardennes-étape pour identifier le Client et la composition du groupe qui séjournera dans le Logement.</p>

5ème étape	<p>Le Client clique sur le bouton "<b>Réserver maintenant</b>" pour approbation et accord, par lequel le Client déclare avoir lu et accepté les Conditions Générales et les Règles du logement, et déclare avoir été dûment informé de la Réservation et de toutes ses modalités.</p> <p>La réalisation de cette 5ème étape vaut signature électronique qui a, entre les Parties, la même valeur qu'une signature manuscrite, par laquelle le Contrat est conclu et le Client est tenu de respecter les conditions générales du Contrat.</p>
6ème étape	<p>Dès la conclusion du Contrat, une "<b>Réservation avec obligation de paiement</b>" est établie pour le Client, qui doit payer le Prix du séjour (y compris tous les coûts et frais associés et, le cas échéant, la garantie locative), selon les modalités de paiement indiquées sur le Site Web et conformément à l'article 4.1. des présentes Conditions Générales.</p>
7ème étape	<p>Après paiement de toutes les sommes dues à Ardennes-étape, le Client reçoit toutes les informations relatives à la Réservation et peut (re)consulter les détails du Contrat au format numérique dans la langue choisie, qui peut être imprimé à partir de son profil client personnel <a href="https://fr.ardennes-etape.be/guest">https://fr.ardennes-etape.be/guest</a></p>
8ème étape	<p>Le Client doit vérifier si tous les détails relatifs à la Réservation sont complets et exacts avant le séjour dans le Logement. En cas d'inexactitude ou d'éléments manquants, le Client doit immédiatement, et au plus tard à la Date d'arrivée, informer Ardennes-étape de ces inexactitudes ou éléments manquants.</p>

### 3.2 Cession du Contrat

Le Client ne pourra céder le Contrat sans l'accord exprès et écrit d'Ardennes-étape. Toute demande en ce sens doit être adressée à Ardennes-étape au moins quinze (15) jours calendaires avant la Date d'arrivée. Ardennes-étape se réserve le droit discrétionnaire de refuser toute cession du Contrat. Le Client-cédant et le cessionnaire seront en tout état de cause solidairement responsables de la conclusion et de l'exécution du Contrat et notamment du paiement du Prix du séjour, ainsi que du paiement des frais de cession, fixés aux Frais de dossier applicable.

Si le Client cède le Contrat sans respecter les conditions prévues au présent article 3.2. des présentes Conditions Générales, cette cession sera sans effet à l'égard d'Ardennes-étape, qui n'est pas tenue de laisser entrer de tierces personnes dans le Logement. Pour éviter toute ambiguïté, le Client reste, dans ce cas, pleinement responsable du respect de ses obligations en vertu des présentes, dont la violation peut donner lieu à une indemnité conformément à l'article 5.2.2 des Conditions Générales.

## Art. 4. Paiement

### 4.1. Conditions de paiement

Le Client est tenu de payer, à Ardennes-étape, le Prix du séjour conformément au présent article 4.1. des présentes Conditions Générales.

- 4.1.1. Modalités de paiement

Le Client paiera, à Ardennes-étape, certains montants tels que définis dans le tableau ci-dessous:

Moment de la Réservation	Intervalle	Actions à effectuer par le Client
--------------------------	------------	-----------------------------------

<b>Au moins huit (8) semaines calendaires avant la Date d'arrivée.</b>	Dans un délai de trois (3) jours calendaires à compter de la confirmation de la Réservation par Ardennes-étape.	Le paiement à Ardennes-étape d'une avance de trente (30) % du Loyer Client, ainsi que de l'intégralité des Frais de dossier et, le cas échéant, de l'intégralité du coût de l'assurance annulation souscrite auprès du courtier d'assurance, le tout assorti des taxes et de la TVA applicables (le cas échéant).  La Réservation peut être refusée si l'avance n'est pas payée dans les délais.
	Au plus tard huit (8) semaines calendaires avant la Date d'arrivée.	Paiement, à Ardennes-étape, du solde du Prix du séjour.
<b>Moins de huit (8) semaines calendaires et plus de vingt (20) jours calendaires avant la Date d'arrivée.</b>		Paiement de la totalité du Prix du séjour une fois que Ardennes-étape a traité la Réservation. Les Réservations peuvent être refusées si elles ne sont pas payées en totalité. Le Client devra fournir immédiatement, à Ardennes-étape, sur simple demande, une preuve valable du paiement par virement bancaire.
<b>Vingt (20) jours calendaires ou moins avant la Date d'arrivée ("Réservations de dernière minute")</b>		Paiement immédiat de la totalité du Prix du séjour par paiement en ligne. Les Réservations peuvent être refusées en l'absence de paiement intégral.

Si le Client n'effectue aucun paiement dans le délai de paiement, Ardennes-étape se réserve le droit d'annuler la Réservation, aux frais du Client, avant la Date d'arrivée.

En aucun cas, le Client et/ou son (ses) invité(s) ne seront autorisés à séjourner dans le Logement sans que le Client n'ait payé la totalité du Prix du séjour à Ardennes-étape.

Tous les paiements mentionnés dans le présent article sont effectués par le Client, à Ardennes-étape, par virement bancaire sur le numéro de compte bancaire figurant sur la confirmation de la Réservation et/ou sur la facture (pro forma) avec la communication qui y est précisée, ou par des moyens de paiement en ligne sécurisés. Toutefois, pour les " Réservations de dernière minute " (voir tableau ci-dessus), seul le paiement du Prix du séjour, par l'un des moyens de paiement en ligne proposés par Ardennes-étape, est accepté.

Lorsque le Client choisit de payer à Ardennes-étape via l'un des moyens de paiement en ligne proposés par Ardennes-étape, la carte de paiement du Client sera débitée immédiatement après confirmation de la réussite du paiement.

#### • 4.1.2. Charges

Les montants indiqués par Ardennes-étape et/ou le Propriétaire en relation avec les coûts des commodités associés au séjour dans le Logement, par exemple le gaz, l'électricité, les sacs poubelles, le charbon, le bois, etc. (ci-après dénommés "Coûts des Commodités") tels que publiés sur la page de présentation du Logement sur le Site Web, correspondent à une consommation indicative et raisonnable tenant compte :

- (i) la composition du groupe de participants au séjour dans le Logement, telle qu'indiquée par le Client au moment de la Réservation ;
- (ii) l'utilisation normale du Logement par une personne raisonnable et prudente.

Dans le cas où un montant forfaitaire est fixé pour les Coûts des Commodités, ledit montant couvre une consommation raisonnable par une personne raisonnable et prudente selon la composition du groupe de participants au séjour dans le Logement, telle que communiquée par le Client à Ardennes-étape. Ce montant forfaitaire ne peut en aucun cas (intégralement) couvrir, à titre d'exemple, la recharge de véhicules électriques, l'installation de piscines gonflables ou tout autre usage ou équipement non communiqué sur la page de présentation du Logement sur le Site Web.

L'utilisation de ressources ou de commodités à des fins autres que celles de l'utilisation normale prévue du Logement donnera lieu à la facturation au Client des coûts supplémentaires.

Le mode de calcul des charges liées au séjour dans le Logement est détaillé sur toutes les pages du Site Web faisant référence au Logement et au Prix du séjour applicable. Les charges liées au séjour dans le Logement peuvent inclure, sans que cette liste soit exhaustive, les Coûts de Commodités, la taxe de séjour touristique, le prix du linge et les coûts liés à l'utilisation d'équipements spécifiques.

Étant donné que les Coûts des Commodités ne peuvent raisonnablement pas être calculés à l'avance en raison de leur nature (par exemple les coûts réels du gaz ou de l'électricité), ces coûts seront inclus dans le Prix du séjour sur la base d'une estimation indicative uniquement et, par conséquent, le montant communiqué sur le Site Web et/ou par Ardennes-étape et/ou le Propriétaire, n'est pas contraignant. L'estimation desdits Coûts des Commodités est calculée sur la base des niveaux de coûts applicables au moment du séjour dans le Logement.

Le décompte exact de ces Coûts des Commodités sera traité à la fin du séjour dans le Logement et facturé au Client sur la base des relevés de compteur réels ou d'autres informations établissant les Coûts des Commodités, à moins qu'un montant forfaitaire ne soit convenu entre Ardennes-étape et le Client. Le Client communiquera à Ardennes-étape toutes les informations réelles relatives aux Coûts des Commodités (par exemple les relevés de compteur) dans la mesure où le Client a accès à ces informations. Dans le cas où aucune information réelle relative aux Coûts des Commodités n'est fournie par le Client à Ardennes-étape, les informations dont Ardennes-étape dispose serviront de preuve pour calculer les Coûts des Commodités (dans la mesure où ils sont applicables).

S'il est prévu, dans les Règles du logement, que les charges et coûts sont traités directement entre le Propriétaire et le Client, à la fin de chaque séjour dans le Logement, une facture pour ces charges et coûts est établie pour et directement au Client par le Propriétaire ou le Gérant Accueil. Cette facture doit être établie de manière correcte et transparente afin d'en justifier la validité. Dans un tel cas, les charges et coûts applicables seront payés par le Client, sans intervention ni recours contre Ardennes-étape. Ardennes-étape est déchargée de toute responsabilité en ce qui concerne les charges ou frais relatifs à ce séjour dans le Logement.

#### • 4.1.3. Garantie locative

Sauf accord contraire entre les Parties (par exemple, en ce qui concerne les Réservations de dernière minute), le Client doit verser la garantie locative, pour le montant total indiqué sur le ticket séjour, au plus tard huit (8) semaines calendaires avant la Date d'arrivée.

En cas de non-paiement de la garantie locative, le Gérant Accueil peut refuser de remettre les clés au Client sans que ce dernier puisse réclamer une quelconque indemnité.

Sans préjudice des autres dispositions des Conditions Générales, la garantie locative sera remboursée au Client par Ardennes-étape dans un délai de quinze (15) jours calendaires après le séjour dans le Logement. Les conditions suivantes relatives au remboursement de la garantie locative s'appliqueront :

- La garantie locative sera remboursée, le cas échéant et par priorité, après déduction de tous les coûts résultant de ou liés à tout dommage ou perte causé au Logement ou à son contenu pendant le séjour dans le Logement (y compris les coûts de réparation et de remplacement) ;
- Si ces coûts sont supérieurs ou égaux à la garantie locative, le Client s'engage à payer la différence restante à Ardennes-étape ; et
- Le remboursement de la garantie locative aura lieu si le Propriétaire ne s'est pas opposé à ce remboursement, en raison des dommages (supplémentaires) qu'il a découverts. Dans ce cas, la garantie locative sera remboursée au Client, diminution faite des coûts pertinents mentionnés par le Propriétaire. Si le Client n'est pas d'accord avec la réduction, de la garantie locative, des coûts pertinents, le Client peut déposer une réclamation à cet effet via le formulaire de réclamation d'Ardennes-étape : <https://fr.ardennes-etape.be/contact>.

Le remboursement de la garantie locative, par Ardennes-étape, peut être retardé dans le cas où les conditions de remboursement (telles que définies au paragraphe précédent) ne sont pas remplies.

Ardennes-étape ne sera pas responsable d'un éventuel retard dans le remboursement de la garantie locative si ce retard est causé par des accords de règlements ou des discussions avec un Client en raison de réclamations faites par le Propriétaire ou toute autre raison valable.

## 4.2. Chèque-Cadeau Ardennes-étape et Code de Réduction Ardennes-étape

Le Client peut régler la Réservation au moyen d'un Chèque-Cadeau Ardennes-étape ou d'un Code de réduction Ardennes-étape dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales, comme stipulé dans le tableau ci-dessous :

<b>Conditions communes au Chèque-Cadeau Ardennes-étape et au Code de Réduction Ardennes-étape</b>
---

<p>Chèque-Cadeau Ardennes-étape et Code de Réduction Ardennes-étape:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• i) Contiennent un code unique qui doit être saisi lors de la Réservation du Logement sur le Site Web. Le Client doit choisir le mode de paiement " Chèque-Cadeau " ou " Code de Réduction " à la 2ème étape décrite à l'article 3.1. des Conditions Générales. Le code ne peut être utilisé qu'une seule fois et pour une seule Réservation ;</li> <li>• ii) sont personnels et ne peuvent être vendus ou cédés;</li> <li>• iii) ne sont pas, même partiellement, convertibles en devises;</li> <li>• iv) ne sont valables que pour les "nouvelles" Réservations (c'est-à-dire les Réservations effectuées après la date d'émission du Chèque-Cadeau Ardennes-étape ou du Code de Réduction Ardennes-étape) ;</li> <li>• v) sont valables sur l'offre générale des Logements disponibles indiquée sur le Site. Ardennes-étape ne garantit en aucun cas la disponibilité d'un Logement individuel sans l'accord écrit du Propriétaire.</li> </ul>	
<p><b>Conditions spécifiques pour le Chèque-Cadeau Ardennes-étape</b></p>	<p><b>Conditions spécifiques pour le Code de Réduction Ardennes-étape</b></p>
<p>Un Chèque-Cadeau Ardennes-étape:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• i) a une valeur nominale telle qu'indiquée sur le Chèque-Cadeau Ardennes-étape,</li> <li>• ii) est valable pour une durée déterminée mentionnée sur le Chèque-Cadeau Ardennes-étape;</li> <li>• iii) peuvent être combinés avec un ou plusieurs Chèques-Cadeaux Ardennes-étape ou d'autres Vouchers Ardennes-étape;</li> <li>• iv) ne donne pas droit au remboursement de l'excédent si le montant de la Réservation est inférieur à la valeur du Chèque Cadeau Ardennes-étape. L'excédent peut être utilisé sous la forme d'un nouveau Chèque-Cadeau Ardennes-étape. La date de validité du nouveau Chèque-Cadeau Ardennes-étape reste la même.</li> </ul>	<p>Un Code de Réduction Ardennes-étapes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• i) est valable selon et a une valeur dépendant de la promotion Ardennes-étape en cours. Les conditions spécifiques de la promotion sont mentionnées sur le matériel promotionnel accompagnant le Code de réduction Ardennes-étape;</li> <li>• ii) non cumulable avec d'autres Codes de Réduction Ardennes-étape.</li> </ul>

## Art. 5. Modification, annulation et résiliation

### 5.1. Modifications de la Réservation

#### • 5.1.1. Avant la Date d'arrivée

Si, après la conclusion du Contrat et avant la Date d'arrivée, un aspect significatif de la Réservation est modifié par Ardennes-étape rendant le séjour impossible durant la période de Réservation ou si une telle modification importante est causée par des circonstances extérieures (par exemple, des travaux nécessaires effectués par le Propriétaire dans le Logement), Ardennes-étape en informera le Client dans les meilleurs délais après avoir pris connaissance des circonstances modifiées et en tout cas avant la Date d'arrivée.

Dans ce cas, le Client aura le choix entre:

#### a) Accepter un autre Logement proposé par Ardennes-étape, auquel s'appliquent les conditions suivantes :

- Si le Logement proposé par Ardennes-étape est de qualité équivalente au Logement initial (l'équivalence étant jugée sur la base de critères objectifs tels que la classe du Logement), aucun montant supplémentaire ne sera dû par l'une ou l'autre des Parties.
- Si le Logement proposé par Ardennes-étape est de qualité supérieure, il pourra être demandé au Client de payer, à Ardennes-étape, la différence, du Loyer Client, qui existe entre les Logements respectifs, à moins que ce dernier ne choisisse de renoncer à l'exécution du Contrat et d'obtenir le remboursement des sommes déjà versées.
- Si le Logement proposé au Client, par Ardennes-étape, est de qualité inférieure, Ardennes-étape remboursera au Client la différence, du Loyer Client, qui existe entre les Logements respectifs aussi rapidement que cela est raisonnablement possible.

#### b) Demander le remboursement de toutes les sommes déjà versées à Ardennes-étape sous la forme d'un Voucher Ardennes-étape d'un montant correspondant, émis à la date de non-acceptation, par le Client, de la proposition d'Ardennes-étape, et valable pour une (1) année calendrier. Aucun remboursement en espèces ne peut être réclamé.

Dans le cas où, après la conclusion du Contrat et avant la Date d'arrivée, un aspect non-significatif de la Réservation est modifié par Ardennes-étape, mais que le séjour dans le Logement reste possible, Ardennes-étape a la possibilité (mais pas l'obligation) d'offrir une compensation commerciale.

#### • 5.1.2. Durant le séjour dans le Logement

Si, durant le séjour dans le Logement, en raison de circonstances exceptionnelles, il ne peut être satisfait à un ou plusieurs éléments de la Réservation et que le Propriétaire ne peut apporter une solution acceptable pour le Client pendant le séjour dans le Logement, Ardennes-étape proposera, au Client, un autre Logement dans les meilleurs délais (l'équivalence étant jugée sur des critères objectifs tels que la classe du Logement et les équipements proposés). Les conditions énoncées à l'article 5.1.1.a) sont applicables.

Si le Client n'accepte pas la proposition d'Ardennes-étape ou si Ardennes-étape n'est pas en mesure de faire une proposition au Client, le Contrat sera automatiquement résilié et Ardennes-étape remboursera au Client le Loyer Client, au prorata du nombre de jours restant jusqu'à la date de fin du séjour dans le Logement, sous la forme d'un Voucher Ardennes-étape du montant correspondant, émis à la date de ladite résiliation et valable pour une (1) année calendrier. Aucun remboursement en espèces ne peut être réclamé. Les montants éventuellement remboursés par Ardennes-étape ne constituent pas des dommages et intérêts.

La responsabilité d'Ardennes-étape, en cas de résiliation pour cause de modifications de la Réservation pendant le séjour dans le Logement, est limitée au préjudice réellement subi et objectivement prouvé par le Client. Toute responsabilité d'Ardennes-étape, en cas de résiliation pour cause de modification de la Réservation pendant le séjour dans le Logement, ne peut être compensée qu'au moyen d'un Voucher Ardennes-étape, du montant correspondant, émis à la date de ladite résiliation et valable pour une (1) année calendrier. L'article 8.2. des Conditions Générales s'appliquera intégralement à ces cas de responsabilité.

## 5.2. Résiliation et annulation

### • 5.2.1. Par Ardennes-étape

Ardennes-étape se réserve le droit de résilier le Contrat avant la Date d'arrivée. Si la résiliation n'est pas due à des raisons imputables au Client, et sauf cas de Force Majeure, le Client a le choix entre :

#### a) Accepter un autre Logement proposé par Ardennes-étape, auquel s'appliquent les conditions suivantes:

- Si le Logement proposé par Ardennes-étape est de qualité équivalente au Logement initial (l'équivalence étant jugée sur la base de critères objectifs tels que la classe du Logement), aucun montant supplémentaire ne sera dû par l'une ou l'autre des Parties.
- Si le Logement proposé par Ardennes-étape est de qualité supérieure, il pourra être demandé au Client de payer, à Ardennes-étape, la différence, du Loyer Client, qui existe entre les Logements respectifs, à moins que ce dernier ne choisisse de renoncer à l'exécution du Contrat et d'obtenir le remboursement des sommes déjà versées.
- Si le Logement proposé au Client, par Ardennes-étape, est de qualité inférieure, Ardennes-étape remboursera au Client la différence, du Loyer Client, qui existe entre les Logements respectifs aussi rapidement que cela est raisonnablement possible.

#### b) Demander le remboursement de toutes les sommes déjà versées à Ardennes-étape sous la forme d'un Voucher Ardennes-étape d'un montant correspondant, émis à la date de non-acceptation, par le Client, de la proposition d'Ardennes-étape, et valable pour une (1) année calendrier. Aucun remboursement en espèces ne peut être réclamé.

Si le Client n'accepte pas la proposition d'Ardennes-étape ou si Ardennes-étape n'est pas en mesure de faire une proposition au Client, le Contrat sera automatiquement résilié et Ardennes-étape remboursera au Client le Loyer Client, au prorata du nombre de jours restant jusqu'à la date de fin du séjour dans le Logement, sous la forme d'un Voucher Ardennes-étape du montant correspondant, émis à la date de ladite résiliation et valable pour une (1) année calendrier. Aucun remboursement en espèces ne peut être réclamé. Les montants éventuellement remboursés par Ardennes-étape ne constituent pas des dommages et intérêts.

La responsabilité d'Ardennes-étape, pour la résiliation du Contrat en vertu du présent article 5.2.1. des Conditions Générales, est limitée au préjudice réellement subi et objectivement prouvé par le Client. Toute responsabilité d'Ardennes-étape pour cause de résiliation en vertu du présent article 5.2.1. des Conditions Générales, ne peut être compensée qu'au moyen d'un Voucher Ardennes-étape du montant correspondant, émis à la date de ladite résiliation et valable un (1) an. L'article 8.2. des Conditions Générales s'appliquera intégralement à ces cas de responsabilité.

### • 5.2.2. Par le Client

Si le Client annule ou résilie le Contrat, il ne pourra pas récupérer les primes d'assurance versées à Ardennes-étape pour le compte des compagnies d'assurance.

En outre, si le Client annule le Contrat en dehors d'un cas de Force Majeure, de son fait, il sera redevable, à Ardennes-étape, d'une indemnité en réparation du préjudice subi par Ardennes-étape, correspondant au montant total des Frais de dossier et au reliquat fixé forfaitairement comme indiqué dans le tableau ci-dessous :

Date d'annulation	Conséquence
-------------------	-------------



Plus de quarante-deux (42) jours calendaires avant la Date d'arrivée.	Trente (30) % du Loyer Client
Entre le quarante-deuxième (42ème) (inclus) et le vingt-huitième (28ème) (exclu) jour calendaire avant la Date d'arrivée.	Soixante (60) % du Loyer Client
Entre le vingt-huitième (28ème) (inclus) et le deuxième (2ème) (exclu) jour calendaire avant la Date d'arrivée.	Nonante (90) % du Loyer Client
A compter du deuxième (2ème) jour calendaire (inclus) avant la Date d'arrivée	Cent (100) % du Loyer Client

En cas d'annulation d'une Réservation qui a été payée en partie ou en totalité avec un Chèque-Cadeau Ardennes-étape en cours de validité, et sous réserve que le Client ait droit à un remboursement partiel ou total du Prix du séjour, la valeur à laquelle le Client a droit (après déduction des frais et indemnités dus à Ardennes-étape, le cas échéant) sera remboursée sous la forme d'un nouveau Chèque-Cadeau Ardennes-étape, émis à la date de l'annulation et valable un (1) an. Aucun remboursement en espèces ne pourra être réclamé.

En cas d'annulation d'une Réservation pour laquelle un Code de Réduction Ardennes-étape a été utilisé, le Client recevra un nouveau Code de Réduction Ardennes-étape si aucun frais d'annulation n'est dû. Le Client doit contacter Ardennes-étape à cet effet. Si des frais d'annulation sont dus, le Code de réduction Ardennes-étape sera considéré comme expiré. En tout état de cause, aucun remboursement en espèces (même partiel) ne pourra être réclamé à Ardennes-étape.

### 5.3. Pas de droit de rétractation

Le Client ne peut pas révoquer le Contrat en vertu de l'article VI.53 du Code de droit économique belge. Ceci s'applique sans préjudice du droit de résilier ou d'annuler le Contrat ou de le céder conformément aux articles 5.2. et 3.2. des présentes Conditions Générales.

### 5.4. Non présentation

Dans l'hypothèse où le Client et/ou son (ses) invité(s) ne séjourne(nt) pas dans le Logement conformément à la Réservation, le Client ne peut demander à Ardennes-étape un quelconque remboursement du Prix du séjour. Toutes les charges et tous les coûts (y compris les coûts des commodités, les charges obligatoires et les Frais de dossier) restent dus et payables à Ardennes-étape.

## Art. 6. Obligations d'Ardennes-étape

Ardennes-étape, sous réserve du respect, par le Client, de ses obligations au titre des présentes, s'engage à :

**6.1.** Fournir ou faire fournir la documentation relative à la Réservation (confirmation de la réception de la Réservation via le Site Web ou le service clientèle d'Ardennes-étape, résumé des termes et conditions de la Réservation, invitation à payer, facture (pro forma) avec toutes les informations essentielles relatives à la Réservation)

**6.2.** Dès le paiement intégral du Prix du séjour, par le Client, conformément à l'article 4.1. des présentes Conditions Générales, fournir ou faire fournir un ticket séjour contenant :

- i) les informations générales sur le Logement, le numéro de Réservation et la référence du Logement ;
- ii) les informations générales relatives au séjour dans le Logement ;
- iii) les modalités de paiement des éventuels charges supplémentaires et de la garantie locative ;
- iv) les coordonnées du Gérant Accueil et les données relatives au point de collecte des clés du Logement ;
- v) les modalités et les principales remarques à l'arrivée au Logement ;
- vi) informations relatives aux nécessités essentielles pendant le séjour dans le Logement ;
- vii) Si applicable, les Règles du logement;

**6.3. Veiller à ce que le Logement soit mis à disposition du Client à la Date d'Arrivée**, dans un bon état d'entretien et conformément aux descriptions du Logement et de son contenu. Les estimations (éventuelles) communiquées pour les charges (par exemple concernant les Coûts des Commodités) sont purement indicatives. De même, les photographies, plans et informations touristiques, ainsi que le niveau sonore du Logement sont communiqués à titre indicatif et ne constituent ou n'impliquent aucun engagement ou garantie de la part d'Ardennes-étape ;

**6.4.** Informer le Client de toute réclamation que le Propriétaire pourrait initier contre le Client dès que raisonnablement possible après qu'Ardennes-étape ait eu connaissance d'une telle intention du Propriétaire.

Dans le cadre de l'exécution de ces obligations, Ardennes-étape n'agit pas en tant que propriétaire, titulaire d'un droit réel ou utilisateur du Logement.

## Art. 7. Obligations du Client

Le Client est tenu de:

- **7.1.** Fournir, à Ardennes-étape, des informations exactes, complètes et à jour, notamment en ce qui concerne la composition du groupe de participants qui séjournera dans le Logement et le motif du séjour dans le Logement ;
- **7.2. Effectuer le paiement intégral de la Réservation** conformément à l'article 4.1. des présentes Conditions Générales ;
- **7.3. Contacter le Gérant Accueil et/ou le Propriétaire** (le cas échéant) la veille de la Date d'arrivée, afin d'informer le Gérant Accueil et/ou le Propriétaire de la Date d'arrivée au Logement;
- **7.4.** Récupérer **les clés** à l'adresse du Logement entre 16h00 et 18h00, heure locale, à la Date d'arrivée, sauf accord contraire. En cas de retard, le Client doit immédiatement contacter le Gérant Accueil par téléphone et en personne et convenir d'une autre heure d'arrivée ;
- **7.5.** En cas de réclamation concernant une Non-conformité ou une Défectuosité, suivre la procédure prévue à l'article 11 ;
- **7.6.** Se conformer aux **lois, règlements et mesures applicables** (y compris les règles visant à contenir la propagation du COVID-19 ou de toute autre pandémie) lors de son séjour dans le Logement ;
- **7.7.** Se conformer aux **Règles de la Maison**;
- **7.8.** Utiliser et conserver le Logement comme le ferait une **personne raisonnable et prudente** ;
- **7.9.** Respecter la **destination du Logement et le Règles du logement** (notamment en ce qui concerne la capacité maximale du Logement, les modes d'emploi et les Règles de la Maison, les restrictions quant à la présence d'animaux et les possibilités de stationnement). Ces informations sont mises à la disposition du Client sur la page de présentation du Logement sur le Site Web;
- **7.10.** Sauf disposition contraire dans les Règles du logement, de balayer/nettoyer le Logement, de faire la vaisselle et de la ranger, de nettoyer les appareils électroménagers (y compris le barbecue), de remettre les meubles déplacés à l'endroit où ils se trouvaient à l'arrivée, de laisser les toilettes dans un état décent, de trier et de jeter les déchets au bon endroit, de ranger les lits et de plier la literie éventuellement fournie.

Les coûts liés au non-respect des obligations reprises sous cet article 7 (notamment les frais de nettoyage dont mention à l'article 7.10.), seront déduits de la garantie locative. Si la garantie locative n'est pas suffisante pour couvrir ces coûts, ces coûts seront facturés au Client par Ardennes-étape. Ardennes-étape est en droit de réclamer, au Client, les montants impayés dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la fin du séjour dans le Logement.

Le Client et le Gérant Accueil s'engagent à établir, avant le séjour dans le Logement et au plus tard à la Date d'Arrivée, un état des lieux d'entrée et de sortie détaillé du Logement conformément à l'article 1730, §1 de l'ancien Code civil belge.

Le Client s'engage à informer Ardennes-étape ou le Gérant Accueil de tout dommage ou défaut ou perte du Logement, de son contenu et/ou de son équipement au plus tard au moment du départ du Logement. Le Client doit soumettre sa réclamation en réparation via le lien hypertexte suivant : <https://fr.ardennes-etape.be/contact>. Le Client doit indiquer le numéro de Réservation afin qu'il puisse être transmis au courtier d'assurance pour traitement.

Ardennes-étape sera en droit, à sa seule discrétion et en tenant compte de la gravité de la faute, de résilier le Contrat aux torts du Client si le Client ne respecte pas au moins une (1) des obligations énoncées dans le présent article 7, sans qu'une indemnité ne soit due par Ardennes-étape. Dans ce cas, le Client sera redevable, à l'égard d'Ardennes-étape, des montants visés à l'article 5.2.2. des Conditions Générales.

Ardennes-étape pourra également résilier le Contrat si elle a connaissance d'un usage illicite ou non autorisée du Logement, par le Client ou par une personne autorisée par le Client à être présente dans le Logement, ou du comportement d'un animal sous la garde du Client qui cause ou pourrait causer des désagréments ou des dommages au bon état du Logement.

## Art. 8. Responsabilité

### 8.1. Responsabilité du Client

Si le Client ou son (ses) invité(s) ne respecte(nt) pas leurs obligations en vertu des Conditions Générales, des Règles du logement et/ou du Contrat, le Client sera tenu d'indemniser Ardennes-étape pour tous les dommages découlant de ce non-respect, conformément aux règles du droit belge de la responsabilité en général et du Contrat en particulier.

Ainsi, entre autres, le Client sera responsable de tous les dommages directs et indirects résultant de :

- i) La saisie de données incorrectes au cours du processus de Réservation, y compris la communication, à Ardennes-étape, d'informations incorrectes ou insuffisantes concernant la composition du groupe de participants pendant le séjour dans le Logement.
- ii) La communication, à Ardennes-étape, d'informations inexactes, incomplètes et/ou non actuelles ;
- iii) Tout ce qui se produit, y compris, mais sans s'y limiter, les dommages, les pertes ou autres et que ce soit par des actes ou des omissions du Client ou son (ses) invité(s), pendant le séjour dans le Logement, que le Client soit présent ou non dans le Logement ;
- iv) Vol, vandalisme ou incendie pendant la durée du séjour dans le Logement.
- v) Le non-respect des Règles de la Maison;
- vi) L'utilisation illégale ou inappropriée du Logement, les dommages causés au Logement, à son environnement, à son contenu, à ses installations ou à son équipement.

Ardennes-étape a le droit de déduire de la garantie locative les coûts supportés pour remettre le Logement, son contenu, ses abords, ses installations, ses équipements et/ou ses dépendances dans leur état initial, après déduction, le cas échéant, d'un coefficient de dépréciation, si la compagnie d'assurance ne couvre pas tout ou partie des dommages imputables au Client. Le Client ne peut s'y opposer que pour des raisons justifiées et sous réserve de la preuve du paiement effectif préalable de toutes les sommes dues par lui. Le Client reconnaît qu'il supporte les risques liés au Logement pendant la période de séjour couverte par sa Réservation. Ardennes-étape ne pourra en aucun cas être tenu responsable des dommages causés pendant le séjour dans le Logement.

## 8.2. Responsabilité d'Ardennes-étape

La responsabilité d'Ardennes-étape au titre du Contrat, quel que soit le motif de la responsabilité (contractuelle, délictuelle ou autre), est limitée dans les conditions prévues ci-après :

- i) Les limitations de la responsabilité d'Ardennes-étape en vertu du présent article 8.2. des Conditions Générales s'appliquent dans toute la mesure permise par la loi applicable ;
- ii) Les limitations de responsabilité d'Ardennes-étape au titre du présent article 8.2. des Conditions Générales s'appliquent dans la mesure où aucune autre disposition spécifique des présentes Conditions Générales n'en dispose autrement. En tout état de cause, les dispositions du présent article 8.2. des Conditions Générales s'appliquent à titre complémentaire ;
- iii) la responsabilité d'Ardennes-étape au titre du Contrat est limitée aux dommages résultant d'une faute intentionnelle ou d'une négligence grave d'Ardennes-étape ou de ses mandataires ou agents, ou de la non-exécution d'une obligation qui constitue l'une des principales conditions du Contrat par rapport à Ardennes-étape
- iv) La responsabilité d'Ardennes-étape au titre du Contrat est limitée à quinze (15) % de la somme totale effectivement payée par le Client à Ardennes-étape
- v) Ardennes-étape ne peut être tenu responsable de tout dommage indirect ou consécutif, y compris, mais sans s'y limiter, la perte d'opportunité, la perte de profit, la perte de données et la perte de possibilités d'utilisation.

## Art. 9. Assurance

Le Client peut souscrire une assurance annulation. Cette assurance est soumise aux conditions générales qui peuvent être consultées sous l'hyperlien suivant : <https://fr.ardennes-etape.be/conditions-generales-assurance-annulation>

En cliquant sur le bouton « Réserver maintenant », le Client reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales du contrat d'assurance " Annulation " conclu par Ardennes étape pour le compte du Propriétaire avec Europ Assistance et en accepte le contenu.

Le Client s'engage à souscrire une assurance valide couvrant sa responsabilité en cas d'incendie dans le Logement.

## Art. 10. Force Majeure

### 10.1. Notification

La Partie qui invoque la Force Majeure (ci-après dénommée la "Partie affectée") doit en aviser par écrit l'autre Partie dès qu'elle a pris connaissance (ou aurait dû prendre connaissance) de la Force Majeure. Le fait de ne pas fournir cette notification dès que raisonnablement possible après que la Partie affectée a eu connaissance de l'événement de Force Majeure et que ses conséquences sur l'exécution du Contrat sont devenues raisonnablement claires, empêchera la Partie affectée d'affirmer qu'un événement de Force Majeure a eu lieu. Le Client reconnaît et accepte expressément par les présentes que Ardennes-étape doit dépendre du Propriétaire pour résoudre tout événement de Force Majeure. Toute notification en vertu du présent article doit inclure une description détaillée de la ou des obligations affectées par cet événement de Force Majeure, ainsi que des détails sur les plans de transition, les moyens alternatifs ou autres moyens mutuellement convenus que la Partie affectée utilisera pour minimiser l'impact de l'événement de Force Majeure.

### 10.2. Nouvelle Réservation

En cas de Force Majeure, chaque Partie est en droit de résilier le Contrat. Dans ce cas, le Client reçoit uniquement un Voucher Ardennes-étape qui lui donne le droit de reprogrammer son séjour dans le Logement à une date ultérieure. Toutefois, la nouvelle Réservation ne peut pas être effectuée au-delà d'une (1) année calendrier après le début de l'événement de Force Majeure.

### 10.3. Engagement de moyens

Nonobstant ce qui précède, la Partie affectée devra réaliser tous les efforts raisonnables pour limiter l'effet de l'événement de Force Majeure sur l'exécution de ses propres obligations. Dans le cas où le Logement n'est pas utilisable en raison d'une démolition totale ou partielle, d'une destruction ou d'un dommage substantiel du Logement, le Client reconnaît qu'Ardennes-étape et le Propriétaire ne sont pas tenus de reconstruire immédiatement le Logement.

Le Client reconnaît et accepte que tous les travaux de réparation et de construction du Logement sont indépendants de la volonté d'Ardennes-étape. Ardennes-étape ne peut être tenu responsable de tout dommage ou perte d'usage y afférent ou de toute inaction du Propriétaire pour résoudre un événement de Force Majeure.

#### 10.4. Absence de responsabilité

Ardennes-étape ne pourra être tenu responsable de l'inexécution du Contrat due à un événement de Force Majeure.

### Art. 11. Procédures et contact pour les réclamations

#### 11.1. Non-conformités et Défectuosités

Si le Client découvre une Défectuosité ou une Non-conformité, il doit immédiatement le signaler au Gérant Accueil ou à Ardennes-étape, en appelant le numéro d'urgence préalablement communiqué par SMS, afin qu'Ardennes-étape puisse prendre les mesures appropriées dans les meilleurs délais.

Si le Client ne signale pas, à Ardennes-étape, les Non-conformités pouvant survenir pendant le séjour dans Le Logement dans les vingt-quatre (24) heures après avoir reçu les clés du Logement, ou les Défectuosités pouvant survenir pendant le séjour dans le Logement dans les quarante-huit (48) heures après avoir reçu les clés du Logement, une telle absence de notification sera considérée comme une reconnaissance, par le Client, que les informations fournies par Ardennes-étape (par exemple dans les Règles du logement, le Ticket séjour et/ou sur le Site Web) et/ou incluses dans l'état des lieux d'entrée, correspondent à la réalité de telle sorte que Ardennes-étape ne peut être tenue responsable des Défectuosités ou Non-conformités.

Les réclamations doivent être déposées au moyen du formulaire disponible en ligne à l'adresse suivante <https://fr.ardennes-etape.be/contact>, ou par téléphone au 080/29.24.00.

Les réclamations doivent être signalées à Ardennes-étape :

- soit dans un délai de vingt-quatre (24) heures après la fin du séjour dans le Logement selon la Réservation, en cas de dommage causé au Logement, vandalisme ou intention malveillante
- soit dans un délai de cinq (5) jours calendaires dans les autres cas.

Les réclamations doivent être appuyées par des preuves documentées telles que, sans que cette liste soit exhaustive, des photographies, des vidéos et des preuves de conversations et d'échanges pouvant appuyer la réclamation.

#### 11.2. Dépôt de réclamations auprès de la Commission européenne

Les consommateurs peuvent déposer une réclamation en ligne auprès de la Commission européenne. Toutefois, Ardennes-étape ne sera informé que lorsque le formulaire, disponible en ligne via l'hyperlien suivant, sera complété: <https://fr.ardennes-etape.be/contact>.

### Art. 12. Divers

#### 12.1. Partage d'expériences

Ardennes-étape interrogera le Client, par le biais d'une enquête de satisfaction, sur son impression générale du Logement et du séjour dans le Logement, ainsi que sur son appréciation des services fournis par Ardennes-étape. La collecte de ces informations a pour seul but d'améliorer la qualité du Logement et de nos services afin de répondre à la mission, la vision et les valeurs d'Ardennes-étape. Le Client peut accepter que tout ou partie de ces informations soient partagées avec le Propriétaire. Dans le cadre de l'enquête de satisfaction, Ardennes-étape demande au Client de rédiger un avis relatif au séjour dans le Logement. Le Client s'engage à ce que la formulation de son avis soit conforme aux conditions de publication disponibles via le lien hypertexte suivant : <https://fr.ardennes-etape.be/charte-de-publication>. Le Client peut accepter que Ardennes-étape publie cet avis sur le Site Web et puisse l'utiliser dans les outils de communication et de promotion d'Ardennes-étape.

#### 12.2. Membre de BeCommerce

En tant que membre de BeCommerce, le Site Web se conforme au code de conduite de BeCommerce.

Vous pouvez consulter le code de conduite ici.

#### 12.3. Protection de la vie privée

Vos droits en matière de vie privée sont importants pour Ardennes-étape et nous nous engageons à toujours agir conformément aux règles et à la législation applicables en matière de protection de la vie privée et de protection des données à caractère personnel. Si vous souhaitez en savoir plus sur la manière dont nous traitons vos droits à la vie privée et vos données personnelles, vous pouvez consulter notre politique de confidentialité en cliquant sur l'hyperlien suivant : <https://fr.ardennes-etape.be/privacy-policy>.

#### 12.4. Divisibilité

Dans l'éventualité où l'une des dispositions des présentes Conditions Générales et/ou du Contrat serait jugée non valide ou inapplicable, alors :

- i) La validité ou l'applicabilité des autres dispositions des Conditions Générales et/ou du Contrat ne sera pas affectée. Les autres dispositions des Conditions Générales et du Contrat restent pleinement en vigueur ;
- ii) Le Client et Ardennes-étape négocieront de bonne foi en vue de remplacer la disposition invalide ou inapplicable par une disposition valide ayant un effet identique ou similaire ; et,
- iii) Si une clause pénale ou une clause de dommages et intérêts des Conditions Générales est jugée nulle ou inapplicable, elle est réputée avoir été remplacée par une disposition qui donne droit, au bénéficiaire de la clause, à la réparation des dommages prouvés.

Lorsque des clauses font référence à un droit, pour Ardennes-étape, de résilier le Contrat en cas de non-respect ou de manquement du ou imputable au Client, la résiliation, lors de la survenance de ce non-respect ou de ce manquement, sera considérée comme constituant une résiliation à l'amiable et non comme résultant de l'application d'une clause résolutoire. Compte tenu de la nature à court terme du séjour dans le Logement et de la Réservation, cette qualification est jugée juste et appropriée entre les Parties, car dans le cas contraire, le propriétaire ne disposerait d'aucun recours contre les situations ou actions (urgentes et graves) concernées.

## Art. 13. Droit applicable et juridictions compétentes

### 13.1. Droit applicable

Les Conditions Générales et le Contrat sont régis par le droit belge, à l'exclusion de l'application des dispositions de la Convention de Vienne sur la vente de marchandises.

Les matières qui ne sont pas explicitement mentionnées dans les présentes sont régies par les dispositions légales belges relatives aux contrats de location en général (bail de droit commun).

### 13.2. Juridictions compétentes

En cas de litige concernant la validité, l'application, l'exécution ou l'interprétation des présentes Conditions Générales et/ou du Contrat, les tribunaux du siège d'Ardennes-étape seront exclusivement compétents.

## ANNEXE 1: Règles de la Maison

Durant le séjour dans le Logement, les règles de la maison spécifiques qui sont communiquées par le Propriétaire, ainsi que les règles de la maison générales, énoncées ci-dessous, s'appliquent. Le Client doit:

1. Respecter la limite du nombre de personnes pour la capacité maximale du Logement, telle que communiquée par Ardennes-étape en fonction de la composition du groupe participant au séjour dans le Logement.
2. S'interdire d'organiser des fêtes (d'étudiants), d'enterrements de vie de garçon/de jeune fille, de lock-down party, d'événements contraires aux bonnes mœurs ou d'autres événements similaires pendant toute la durée du séjour dans le Logement.
3. Respecter les règles applicables à la présence d'un chien, telles que communiquées par Ardennes-étape, au Client, si Ardennes-étape autorise la présence d'un chien dans le Logement. A titre d'exemple, sans que la liste suivante ne soit exhaustive, un chien n'est pas admis dans les chambres et dans les canapés et l'ensemble du Logement et du jardin doit être nettoyé de toute déjection animale. Si le jardin est partagé avec une autre résidence, Ardennes-étape rappellera au Client que le chien doit être tenu en laisse et toutes les mesures nécessaires doivent être prises pour éviter tout dommage aux personnes ou aux biens, étant entendu que le Client sera seul responsable dans un tel cas. En outre, le Client doit se conformer à toutes les obligations légales concernant la détention de chiens connus pour être dangereux.
4. Ne pas déranger les voisins ou faire du bruit, respecter le voisinage et, de manière générale, agir comme une personne raisonnable et prudente pendant le séjour dans le Logement.
5. Ne pas installer d'abris temporaires (par exemple, tente, mobile home,...) sur ou autour du lieu de Logement.
6. Ne pas commettre d'actes contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs pendant le séjour dans le Logement;
7. Respecter la politique d'interdiction de fumer dans les zones intérieures du Logement.
8. Apporter son propre linge (draps, couvertures, taies d'oreiller, serviettes de bain et draps de vaisselle) dans le Logement et recouvrir les matelas d'une couverture ou d'un drap, sauf si les Règles du logement n'en dispose autrement.
9. Ne pas utiliser de sacs de couchage dans le Logement .
10. Ne pas utiliser une friteuse, un barbecue, un brasero, une tente, un camping-car, une piscine /un jacuzzi gonflable ou une station de recharge de voiture électrique pendant le séjour dans le Logement, sauf accord contraire.
11. A la date de fin du séjour faisant l'objet de la Réservation, libérer le Logement avant 10 heures, sauf pendant les week-ends où le départ est autorisé entre 10 heures et 20 heures, sauf mention contraire sur le Ticket séjour. Remettre le Logement, son mobilier et l'équipement dans le même état que celui indiqué dans l'état des lieux d'arrivée et également en parfait état d'ordre et de propreté.