



CONDITIONS GENERALES DE MISE A DISPOSITION ARDENNES-ETAPE

Art. 1. Identification, définitions et champ d'application des conditions générales du contrat de mise à disposition d'un immeuble meublé à destination du client locataire pour le compte du propriétaire

1.1. Identification

Ardennes-Etape est une marque exploitée par **ASTERIA SPRL**, dont le siège social est établi en Belgique, à 4970 Stavelot, Avenue Constant Grandprez, 29.

ASTERIA SPRL peut être contactée par téléphone au numéro +32 80 29 24 00, par fax au numéro +32 80 29 24 09 et par courrier électronique via l'adresse info@Ardennes-Etape.com.

ASTERIA SPRL est enregistrée auprès de la TVA sous le numéro BE 0473952094 et est immatriculée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0473.952.094.

Elle est agréée par l'Institut Professionnel des agents immobiliers (IPI) sous le numéro 502682.

Ses coordonnées bancaires sont les suivantes : IBAN : BE25340027377882 – Bic : BBRUBEBB.

1.2. Définitions

On entend par :

- « **Ardennes-Etape** » : ASTERIA SPRL, mieux identifiée à l'article 1.1.
- « **Client** » : le client locataire qui réserve un logement qu'Ardennes-Etape met à sa disposition pour le compte du propriétaire sur le site web.
- « **Contrat** » : le contrat de mise à disposition qui lie, pour le compte du propriétaire, Ardennes-Etape au client à l'issue de la procédure de réservation en ce compris les présentes conditions générales et les conditions particulières d'accès au logement.
- « **Propriétaire** » : la personne physique ou morale qui est propriétaire de l'immeuble meublé et qui mandate Ardennes-Etape de se charger de sa mise en location.
- « **Logement** » : le bien décrit dans les conditions particulières du contrat de location d'un immeuble meublé et réservé par le client locataire auprès d'Ardennes-Etape pour un séjour déterminé.
- « **Site web** » : le site d'Ardennes-Etape dont le nom de domaine est ardennes-etape.be, .nl, .com, .de, .fr, .co ou .uk.
- « **Gérant-accueil** » : la personne physique désignée par le propriétaire en vue d'accueillir le client et de procéder aux formalités de l'accueil (telle que la remise des clés, etc.).
- « **Prix du séjour** » : Il s'agit du prix toutes taxes comprises de l'occupation du logement, mentionné sur la page de présentation du logement publiée sur le Site web, à l'exclusion de la caution, pour la période sélectionnée compte tenu du nombre de participants déclarés, des primes afférentes aux assurances éventuellement souscrites par le client pendant la procédure de réservation du séjour, des frais de dossier et des charges obligatoires.
- « **Loyer** » : Il s'agit du montant de la location mentionné sur la page de présentation du Logement publiée sur le Site Web à l'exclusion des frais et charges quelconques.
- « **Non-conformité** » : le fait pour un bien de ne pas correspondre aux informations descriptives figurant sur le Site web ou dans le procès-verbal d'état des lieux.
- « **Défectuosité** » : le fait pour un bien ou un équipement de ce dernier d'être défectueux, de souffrir de défaillance.

1.3. Champ d'application

Les présentes conditions générales régissent les relations contractuelles qu'**Ardennes-Etape** nouent avec le client locataire pour le compte du propriétaire. Elles sont un élément essentiel du contrat. Par conséquent, il ne pourra être dérogé à ces conditions que si Ardennes-Etape y a consenti au préalable et par écrit. Dès lors, le client ne pourra en aucune manière prétendre à l'application de ses propres conditions générales éventuelles, quelles qu'elles soient. Si le client souhaite déroger aux conditions générales, il doit en faire la demande expresse préalablement à la conclusion du Contrat. Dans ce cas, les conditions générales demeureront applicables de manière supplétive.

Ces conditions générales annulent et remplacent tous autres contrat(s), conditions générales et annexe(s) conclu(s) antérieurement par le client et **Ardennes-Etape**. Elles sont applicables à toutes les contrats souscrits à partir du 1er octobre 2017.

Art. 2. Objet et formation du contrat

2.1. Objet

Ardennes-Etape s'engage aux conditions générales du présent contrat à mettre à disposition du Client locataire des logements, pour le compte de leur propriétaire, sans jamais jouir personnellement desdits logements. En qualité de commettant du Propriétaire, Ardennes-Etape prend en charge la gestion des réservations et reçoit le paiement du prix du séjour et le cas échéant de la caution.

Ardennes-Etape n'assume aucune responsabilité relative à la bonne exécution du contrat souscrit entre le propriétaire et le client locataire.

2.2. Formation du contrat

L'offre de mise à disposition du logement est présentée exclusivement par Ardennes-Etape sur le site web et est valable sous réserve de la disponibilité du logement et aux conditions définies par les conditions générales et particulières.

Ardennes-Etape met à disposition du client locataire, avant la confirmation de sa réservation, un accès aux données qu'il a encodées. Cet accès consiste en une page web à partir de laquelle le Client est invité à confirmer chacune des modalités de sa réservation, qu'il peut modifier, s'il le souhaite.

Lorsqu'il clique sur le bouton « Réserver maintenant », le client locataire déclare avoir pris connaissance et accepter les conditions générales de mise à disposition ainsi que les conditions particulières qui y figurent. Cette étape constitue une signature électronique qui a, entre les parties, la même valeur qu'une signature manuscrite.

Ainsi, en marquant son accord de manière ferme avec les prescriptions des conditions générales et particulières, le client locataire est dûment informé qu'il s'engage dans une relation contractuelle à ces conditions. Dès cet instant, le client est donc tenu de verser à Ardennes-Etape le montant tel que stipulé dans la procédure de réservation.

De manière plus précise, le contrat est conclu au terme des étapes techniques suivantes :

- **Etape 1** : Sélection de la maison de vacances pour une période déterminée ;
- **Etape 2** : Identification du client locataire par Email (soit en tant que nouvel utilisateur, soit en tant qu'ancien utilisateur). Le client - nouvel utilisateur -est invité à exprimer son souhait de recevoir ou non des offres commerciales de sociétés partenaires. Il indiquera dans « composition » : les mentions de la composition du groupe des participants au séjour, insertion d'un éventuel code promotionnel ;
- **Etape 3** : Le client-nouvel utilisateur est amené à communiquer ses coordonnées personnelles : nom, prénom, adresse et numéro de téléphone. Le client peut s'assurer en cas d'annulation ou en cas de dégâts occasionnés pendant son séjour. Ces assurances sont soumises aux conditions définies ici <https://fr.ardennes-etape.com/assurances>;
- **Etape 4** : Le client est invité à confirmer sa réservation sur une page qui récapitule les modalités de celle-ci. Si les modalités de sa réservation ne sont pas conformes à son souhait, il lui est loisible de revenir aux étapes précédentes en cliquant sur le numéro de l'étape où il souhaite modifier une information ; Le client clique sur le bouton « Réserver maintenant ».
- **Etape 5** : La page fournit au client toutes les informations liées à sa réservation : le montant à payer et le détail des modalités de paiement ; les documents importants ; ... Le Client peut (re)prendre connaissance du détail du contrat, dans la langue sélectionnée, sous format numérique imprimable dans son espace « Mon Ardennes-Etape » sous l'onglet « Mes réservations ».

Art. 3. Minorité

En aucun cas, Ardennes-Etape n'acceptera de contracter avec une personne âgée de moins de 18 ans. Toutes réservations effectuées par des personnes âgées de moins de 18 ans sont réputées inexistantes, sans que le client ne puisse exiger une quelconque indemnité d'**Ardennes-Etape**.

Le client est tenu d'indemniser Ardennes-Etape de toutes les conséquences directes et indirectes liées au fait qu'il a effectué une réservation en introduisant des données erronées.

Art. 4. Absence du droit de rétractation

Selon l'article VI.53 du Code de droit économique, s'agissant d'un contrat la prestation de services d'hébergement autres qu'à des fins résidentielles, le client ne peut pas exercer le droit de rétractation dans les 14 jours de sa réservation sans préjudice de son droit de résilier le contrat ou de le céder conformément aux articles 5 et 7.

Art. 5. Cession de contrat

Le client n'est pas en droit de céder le contrat, sauf accord écrit d'Ardennes-Etape minimum 15 jours avant la date de début du séjour.

Ardennes-Etape se réserve le droit discrétionnaire de refuser la cession du contrat.

Le client-cédant et le cessionnaire sont en tout état de cause solidairement responsables de l'exécution du Contrat, et notamment du paiement du prix du séjour, et le cas échéant de la caution, ainsi que du paiement des frais de la cession, fixés à 25 €.

Si le client cède le contrat sans que les conditions détaillées à l'alinéa 1er soient réunies, le contrat sera résilié de plein droit et le client paiera à Ardennes-Etape l'indemnité fixée à l'article 7.2.

Art. 6. Condition suspensive

Le client qui a accepté des conditions particulières d'accès au logement pendant la procédure de réservation du séjour déclare de manière irrévocable être informé que le contrat est conclu sous la condition suspensive de l'accord du propriétaire qui peut notamment subordonner cet accord à une majoration de la caution.

Dans ce cas, l'accord du propriétaire interviendra dans un délai de 48 heures postérieurement à la réservation par le client.

Art. 7. Résiliation du contrat

7.1. Par le fait d'Ardennes-Etape

A. Si Ardennes-Etape résilie le contrat avant le début du séjour en raison de circonstances non imputables au client locataire, le client pourra, au choix :

- Accepter une autre offre de mise à disposition d'un logement de qualité équivalente présentée par Ardennes-Etape, l'équivalence devant être jugée selon des critères objectifs tels que la classe du logement et les facilités y proposées. Si le logement proposé par Ardennes-Etape est de qualité supérieure, un supplément de prix pourra être réclamé au client sauf si ce dernier préfère renoncer à l'exécution du contrat et obtenir le remboursement des sommes qu'il a déjà versées. Si le logement proposé par Ardennes-Etape est de qualité inférieure, Ardennes-Etape remboursera la différence de prix au client dans les meilleurs délais.
- Exiger le remboursement, dans les meilleurs délais, de toutes les sommes qu'il a versées en exécution du contrat.

Le client ne pourra pas non plus réclamer d'indemnité en cas de force majeure, définie comme toute circonstance anormale et imprévisible, indépendante de la volonté d'Ardennes-Etape et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toute la diligence déployée (par exemple, sans que cette liste soit limitative : fait imputable au propriétaire, guerre, intempéries, incendie, inondations, catastrophes naturelles, zone mise en quarantaine, décès du Propriétaire...).

Pour tous les autres cas que ceux visés ci-dessus, le client pourra exiger une indemnité correspondant au dommage effectivement subi et justifié par des pièces probantes. Cette indemnité sera en tout état de cause plafonnée à 30% du prix du Loyer hors charges.

B. Ardennes-Etape a en outre le droit de résilier le contrat, sans préavis ni indemnité :

- Avant le début du séjour, si le client ne respecte pas les modalités de paiement ou en cas d'erreur de sa part au niveau de la saisie des données qu'il a introduites pendant la procédure de réservation ;
- Pendant le séjour, si le client ne se conforme pas aux obligations qui sont les siennes selon les conditions générales et particulières. Dans ce cas, Le client sera redevable à Ardennes-Etape de l'indemnité détaillée au point 7.2.

7.2. Par le fait du client locataire

Le client peut résilier le contrat, à tout moment, moyennant le paiement d'une indemnité à Ardennes-Etape pour le préjudice subi ensuite de la résiliation correspondant à l'intégralité des frais de dossier et primes d'assurances et fixée pour le surplus forfaitairement de la manière suivante :

- Si la résiliation intervient plus de 42 jours avant la date de début du séjour : 30 % du prix du loyer ;
- Si la résiliation intervient entre le 42ième jour (inclus) et le 28ième jour (exclu) avant la date de début du séjour : 60% du prix du loyer ;
- Si la résiliation intervient entre le 28ième jour (inclus) et le 2ième jour (exclu) avant la date de début du séjour : 90% prix du loyer ;
- Si la résiliation intervient le 2ième jour (inclus) avant la date de début du séjour ou ultérieurement : 100 % prix total du prix du loyer.

Art. 8. Modification d'un élément essentiel de la réservation

Article 8.1. Avant le début du séjour

Si, postérieurement à la souscription du contrat et avant la date de début du séjour, un élément essentiel de la réservation fait défaut ou est modifié, Ardennes-Etape en avertira le client le plus rapidement possible pour autant qu'elle en ait connaissance, et en tout cas avant la date de début du séjour.

Dans ce cas, il sera fait application des règles énoncées à l'article 7.1.A susvisé.

Article 8.2. Pendant le séjour

S'il apparaît pendant le séjour, qu'en suite de circonstances exceptionnelles, un ou plusieurs élément(s) de la réservation ne peuvent plus être exécutés, Ardennes-Etape soumettra au client dans les meilleurs délais une autre offre de mise à disposition d'un logement de qualité équivalente ou supérieure, l'équivalence devant être jugée selon des critères objectifs tels que la classe du logement et les facilités y offertes.

Si le logement proposé par Ardennes-Etape est de qualité supérieure, le client n'aura pas à payer de supplément ; si le logement proposé par Ardennes-Etape est de qualité inférieure, Ardennes-Etape remboursera la différence de prix au client dans les meilleurs délais.

Si le client n'accepte pas la modification ou si Ardennes-Etape n'est pas en mesure de proposer pareille offre au client, le contrat sera résilié de plein droit et Ardennes-Etape remboursera au client le prix du séjour au prorata des jours restants à courir jusqu'à la date de fin de séjour.

Le client pourra exiger en outre une indemnité correspondant au dommage effectivement subi et justifié par des pièces probantes. Cette indemnité sera en tout état de cause plafonnée à 30% du prix du loyer hors charges.

Le client ne pourra pas prétendre à cette indemnité en cas de force majeure, définie comme toute circonstance anormale et imprévisible, indépendante de la volonté d'Ardennes-Etape et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toute la diligence déployée (par exemple, sans que cette liste soit limitative : fait imputable au propriétaire, guerre, intempéries, incendie, inondations, catastrophes naturelles, zone mise en quarantaine, décès du propriétaire...).

Art. 9. Obligations d'Ardennes-Etape

9.1. Documents communiqués au client locataire

Ardennes-Etape envoie au client locataire, par courrier électronique (e-mail, sms) et via son accès personnel sur le site web, une confirmation de la réception de sa réservation par Ardennes-Etape, un récapitulatif de la réservation ainsi qu'une invitation à payer. Ardennes-Etape communique également au Client une facture pro-forma reprenant les informations essentielles de la réservation.

Après le paiement du prix du séjour et, le cas échéant de la caution, Ardennes-Etape communique au client locataire :

A. Une checklist reprenant :

- La référence du logement réservé ;
- Le numéro de la réservation ;
- Les éléments que le client doit absolument emporter avec lui. A titre d'exemples : draps de lit, draps de bain, essuie-main, papier-toilette, produits d'entretien... ou au contraire la confirmation de la présence de ces éléments sur place... ;
- D'éventuelles remarques concernant le logement.

B. Un Ticket-séjour reprenant :

- Les informations générales relatives au logement : la localisation, le confort, la capacité et l'admission d'animaux (à titre gratuit ou onéreux), ainsi que la référence du logement auprès d'Ardennes-Etape ;
- Les informations générales relatives au séjour : la référence du logement, le numéro de réservation, la durée du séjour, les dates du séjour et la composition du groupe des participants au séjour telle que communiquée par le client ;
- Les modalités de paiement des charges supplémentaires éventuelles ;
- Les modalités de paiement de l'éventuelle caution locative ;
- Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone de l'éventuel gérant responsable de l'accueil, l'adresse du logement et le lieu d'enlèvement des clés ;
- Les modalités d'arrivée du client et les remarques importantes par rapport à l'arrivée ;
- D'autres indications concernant le trajet, la check-list ;
- Le cas échéant, les conditions particulières contraignantes d'accès au logement ;

9.2. Garantie de conformité

Ardennes-Etape garantit la conformité des descriptifs des logements et de leur contenu, à l'exception des estimations des charges visées à l'article 10.2.2. qui n'ont qu'une valeur indicative. De même, les photographies, plans et informations touristiques, ainsi que le niveau sonore du logement sont mentionnés à titre purement informatif et n'emporte aucune obligation dans le chef d'**Ardennes-Etape**.

Art. 10. Obligations du client locataire

10.1. Informations émanant du client

Le client est tenu de fournir à Ardennes-Etape des informations correctes, complètes et actualisées, en particulier, sans que cette liste soit exhaustive, concernant la composition du groupe des participants au séjour (personnes mineures, animaux, ...) et le motif du séjour. Le client assumera toutes les conséquences généralement quelconques, et notamment financières, consécutives à toute information inexacte, incomplète et/ou non-actualisée qu'il aurait communiquée à Ardennes-Etape.

10.2. Obligations de paiement

10.2.1. Prix du séjour

Dans les 5 jours qui suivent la date de la confirmation de sa réservation, le client paie à Ardennes-Etape un acompte correspondant à 30% du prix du loyer, additionné des frais de dossier et, le cas échéant des assurances souscrites.

Le client paie le solde du prix du séjour et, le cas échéant la caution, au plus tard 8 semaines avant la date de début du séjour.

Si la réservation est effectuée moins de 8 semaines avant la date de début de séjour, le client paie l'intégralité du prix du séjour et, le cas échéant de la caution, dès la confirmation de sa réservation par Ardennes-Etape.

Si la réservation est effectuée moins de 21 jours avant la date de début du séjour et que le paiement est réalisé par virement bancaire, le client adresse immédiatement à Ardennes-Etape une preuve valable de ce paiement.

A défaut pour le client locataire de s'acquitter des paiements dans les délais prévus, Ardennes-Etape se réserve le droit de résilier la réservation aux torts du client avant le début du séjour conformément à l'article 7.1.B.

Le séjour ne pourra en aucun cas débiter sans que le client n'ait payé la totalité du montant du prix du séjour, de la caution éventuelle. et de

la commission d'Ardennes-Etape.

Le Client effectue tous les paiements visés au présent article au bénéfice d'Ardennes-Etape par virement bancaire sur le numéro de compte bancaire repris sur la confirmation de réservation et/ou la facture pro forma avec la communication y mentionnée ou via les modes de paiement en ligne sécurisés.

10.2.2. Charges

Les montants mentionnés sur la page de présentation du logement publiée sur le site d'Ardennes-Etape au titre de consommations d'énergie correspondent à une consommation indicative et raisonnable compte tenu de la composition du groupe des participants au séjour déclarée par le client lors de sa réservation et d'un usage normal et en bon père de famille du logement.

Si le prix de la location de la maison de vacances inclut des charges forfaitaires, les montants définis couvrent une consommation raisonnable en bon père de famille en fonction du nombre de personnes renseignées par le client locataire pour occuper l'immeuble pendant le séjour.

Le forfait ne peut en aucun cas, de manière non-exhaustive, couvrir la recharge de véhicules électriques, l'installation de piscines gonflables ou de tout autre équipement non renseigné sur la page de présentation du logement publiée sur le Site web.

L'utilisation des ressources à d'autres fins que celles de la maison de vacances donneront lieu à une facturation des surcoûts engendrés au prix coûtant.

Le mode de calcul des charges est détaillé sur toutes les pages faisant références au logement et à son prix. Il peut notamment s'agir, sans que cette liste soit exhaustive, des consommations d'énergie, de la taxe de séjour, du prix de la location de draps ainsi que des frais liés à la mise à disposition ou à l'entretien des équipements spécifiques.

Lorsque le coût de certaines charges obligatoires ne peut raisonnablement pas être calculé à l'avance dans le cadre d'un forfait en raison de la nature de celles-ci, ces charges sont intégrées dans le prix du séjour de manière estimée à titre indicatif et le montant communiqué est non contractuel.

L'estimation des charges obligatoires variables est calculée sur base des consommations enregistrées lors de précédents séjours dans la maison de vacances.

Le décompte exact de ces charges est établi à la fin du séjour.

10.2.3. Caution

Sauf stipulation contraire, le client paie, le cas échéant, la caution au gérant responsable de l'accueil et ce, lors de la remise des clés du logement et à concurrence du montant mentionné sur le ticket-séjour.

En cas de non-paiement de cette caution, le gérant responsable de l'accueil peut refuser de remettre les clés au client, sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité.

Sans préjudice des dispositions visées à l'article 11, la caution est restituée au client, par Ardennes-Etape ou par le propriétaire, à l'expiration du délai de 15 jours ouvrables visé à et ce, après prélèvement, le cas échéant et prioritairement de tous les frais généralement quelconques résultant des dommages ou pertes que le client a occasionné au logement et/ou à son contenu.

Si le montant des dégâts est supérieur ou égal au montant de la caution, le locataire s'engage à payer en sus le montant couvrant les charges et le cas échéant les frais liés aux dégâts.

Le client consent expressément à ce que la restitution de la caution ne soit effectuée que lorsqu'un accord sera intervenu entre le client et le propriétaire quant au décompte relatif aux éventuels dégâts locatifs et aux charges et frais visés à l'alinéa précédent ou, à défaut d'accord, lorsqu'une décision de justice définitive coulée en force de chose jugée aura été prononcée.

Ardennes-Etape ne pourra être tenue responsable d'un éventuel retard au niveau de la restitution de la caution lorsque celle-ci incombe au propriétaire.

10.3. Responsabilité du client locataire

10.3.1. Généralités

Le client reconnaît qu'il est civilement exclusivement responsable des dommages causés au logement, à son contenu, à ses équipements, à des tiers et/ou à leurs biens, par son fait ou celui d'une personne, en ce compris ses hôtes, ou d'un animal dont il doit répondre suite à un comportement illicite ou fautif, ou à un usage illicite, fautif ou non conforme du logement ou de son contenu, à un vol ou à un incendie ainsi qu'à l'inexécution de ses obligations contractuelles.

Les frais exposés par le propriétaire en vue de remettre le logement, son contenu, ses équipements et/ou ses annexes en état, déduction faite, le cas échéant d'un coefficient de vétusté, seront retenus sur la caution et, si la caution est insuffisante pour couvrir ces frais, facturés au client par le propriétaire.

Le client reconnaît que la responsabilité d'Ardennes-Etape ne pourra en aucune manière être engagée en cas de dommage causé pendant la durée du séjour à lui-même, à ses biens, à ses visiteurs et accompagnants et/ou à ses animaux domestiques. Il s'engage, dans ce cas, à formuler directement et exclusivement ses doléances éventuelles auprès du propriétaire.

La responsabilité d'Ardennes-Etape ne pourra par ailleurs pas être engagée, ni recherchée par le client, en cas de vol, d'incendie ou de recours du propriétaire du logement contre le client, par exemple du chef de dégâts occasionnés au logement mis à disposition.

10.3.2. Obligations du client lors de son arrivée

Sauf stipulation contraire sur le ticket-séjour, l'arrivée du client et l'enlèvement des clés ont lieu entre 16 et 18 heures à l'adresse du logement mis à disposition.

Si le client est dans l'impossibilité de se présenter pendant ce créneau horaire, quelles que soient les circonstances (par ex : embouteillage, grèves, etc.), il est tenu d'informer personnellement par téléphone le gérant responsable de l'accueil, dont les coordonnées sont mentionnées sur le ticket-séjour, et de convenir avec celui-ci d'une autre heure d'arrivée.

Le client s'oblige à solliciter du propriétaire, le jour de son arrivée, la remise du guide "Ardennes-Pass". Dans l'hypothèse où celui-ci ne lui serait pas remis, le client en avisera Ardennes-Etape qui mettra tout en œuvre auprès du propriétaire pour que le guide "Ardennes-Pass" lui soit effectivement remis. Le défaut d'obtention de ce guide par le client n'ouvre le droit à aucune indemnisation à charge d'Ardennes-Etape.

Le client dispose d'un délai de 4 heures après son entrée dans les lieux loués et, au plus tard jusqu'à 22 heures le jour de l'arrivée, pour dénoncer au propriétaire, son représentant et à Ardennes-Etape, selon les modalités prévues à l'article 11, tout défaut de conformité du logement et/ou de son contenu et/ou de ses équipements par rapport aux informations qui lui ont été communiquées et à celles qui figurent au procès-verbal d'état des lieux réceptionné.

Le défaut de manifestation du client dans ce délai, sera considéré comme la reconnaissance par ce dernier que les mentions figurant sur la fiche maison et/ou sur le procès-verbal d'entrée sont conformes à la réalité.

Le procès-verbal sera alors considéré comme faisant preuve de manière contradictoire de l'état de la maison de vacances, de son contenu et

de ses équipements au moment de son arrivée.

10.3.3. Obligations du client locataire pendant le séjour

1- Etre personnellement présent pendant toute la durée du séjour

Le client déclare de manière irrévocable être informé qu'il assume seul l'entière responsabilité, dont les modalités sont détaillées dans le présent article 10.3.1. Il s'engage dès lors à être personnellement présent dans le logement mis à sa disposition pendant toute la durée du séjour.

2- Respecter la destination du logement

Le client s'engage à jouir du logement en bon père de famille, conformément à l'usage auquel il est destiné et au descriptif qui en est fait sur la page de présentation du logement publiée sur le site. Il s'engage par conséquent à prendre connaissance et à respecter toutes les consignes d'usage formulées par Ardennes-Etape ou par le gérant responsable de l'accueil en vue du bon déroulement du séjour.

Le client s'engage à respecter le logement mis à sa disposition ainsi que ses annexes et son environnement y compris sonore.

Le client s'engage à ne pas stationner de véhicules dans des endroits non prévus à cet effet (pelouse, jardin...). Il s'engage également à ne pas installer d'hébergements temporaires tels qu'une tente, un mobilhome, ...

3- Respecter la capacité maximale légalement autorisée du logement

Le client s'engage à respecter la capacité maximale légalement autorisée du logement, ainsi que l'éventuelle interdiction d'occupation du logement par des groupes et/ou à des fins non autorisées par les conditions particulières d'accès au logement, telles que mentionnées pour certains biens sur le site web et sur le ticket-séjour.

Pour examiner si la capacité maximale légalement autorisée est respectée, on considère le nombre total d'adultes, adolescents, enfants et bébés séjournant dans le logement et ce indépendamment du nombre de lits et/ou mobiliers de couchage matériellement disponibles dans le logement considéré.

4- Respecter les conditions relatives à la présence de chiens

Les chiens ne sont admis que s'ils sont expressément autorisés au terme des conditions particulières d'accès au logement.

L'interdiction éventuelle de présence de chiens s'étend sur l'ensemble de la propriété du logement mis à disposition en ce compris dans les jardins et annexes.

Le client s'engage à respecter les éventuelles conditions particulières d'accès au logement relatives aux chiens.

Si la présence d'un chien est autorisée par le propriétaire, Ardennes-Etape informera le client des règles habituelles d'usage en la matière. Par exemple, sans que cette liste ne soit exhaustive, ne pas laisser le chien accéder aux chambres, ni sur les divans, nettoyer les lieux de toutes déjections animales. Si le jardin est commun à un autre logement, Ardennes-Etape rappellera au client qu'il est tenu de veiller à maintenir son chien en laisse et à prendre toutes les mesures de précaution requises pour éviter tout dommage aux personnes ou aux biens étant entendu qu'il sera le seul responsable le cas échéant. En outre, l'attention du client locataire sera attirée sur le fait qu'il est dans l'obligation de se conformer à toutes obligations légales en vigueur relatives à la détention de chiens réputés dangereux.

5 – Respecter l'interdiction de fumer à l'intérieur de la maison de vacances

Le client s'engage à respecter et faire respecter l'interdiction de fumer à l'intérieur de la maison de vacances à toutes les personnes qui séjournent dans la maison de vacances.

Est considéré comme l'intérieur de la maison de vacances tout espace isolé de l'environnement par des parois, pourvu d'un plafond ou faux plafond.

Le cas échéant, le client s'engage à demander aux propriétaires l'endroit le plus approprié pour fumer en dehors de la maison et la manière la plus appropriée pour récolter les filtres, le tabac et autres déchets issus de l'action de fumer.

Ardennes-Etape et les propriétaires de la maison de vacances louée ne peuvent être tenus pour responsables si toutefois des nuisances d'odeurs de cigarette étaient constatées du fait du non-respect de cette condition par les locataires précédents.

6- Linge de maison

Sauf stipulation contraire, le linge de maison (soit les draps, housses de couette, taies d'oreillers, draps de bain ainsi que les essuies de vaisselle) ne sont pas fournis. Le client est tenu d'emporter avec lui ce linge de maison. Le client est également tenu de recouvrir les matelas d'une housse ou d'un drap. L'utilisation de sacs de couchage n'est pas autorisée. A défaut, le propriétaire est en droit de déduire de la caution les frais de nettoyage des matelas et de tous les autres éléments de literie mis à disposition du client.

7- Interdiction d'utiliser une friteuse

Sauf stipulation contraire, le client s'engage à ce qu'il ne soit pas fait usage d'une friteuse dans les lieux loués pendant toute la durée du séjour.

8 – Dénoncer immédiatement toutes déficiences dans les lieux loués

Dans l'hypothèse où le client locataire constaterait une déficience dans les lieux loués pouvant être résolue à brève échéance pendant le séjour, il devra OBLIGATOIREMENT la déclarer au propriétaire, à la personne mandatée par lui, ou, le gérant responsable de l'accueil dès sa constatation et, le cas échéant, à Ardennes-Etape, afin de permettre au propriétaire de pouvoir y donner une réponse adaptée sans délai.

A défaut, le client locataire ne pourra pas rechercher la responsabilité du propriétaire ou d'Ardennes-Etape.

Dans l'hypothèse où une solution ne pourrait pas être apportée immédiatement pendant le séjour, le client locataire dispose d'un délai maximal de 48 heures suivant la fin du séjour pour introduire une réclamation selon les modalités précisées à l'article 11.

9- Dégâts locatifs éventuels

Le client s'engage à informer le propriétaire, la personne mandatée par lui, ou, le gérant responsable de l'accueil, sans délai, et au plus tard au moment du départ, de tous dommages, dégâts ou pertes causés au logement, son contenu et/ou ses équipements.

Le client en informe concomitamment Ardennes-Etape aux termes des modalités précisées à l'article 11.

A défaut pour le client de dénoncer immédiatement tout dégât, le propriétaire (ou la personne mandatée par ce dernier) dispose d'un délai de cinq jours ouvrables à dater de la fin de la location pour porter à la connaissance du locataire par l'entremise d'Ardennes-Etape un relevé des dommages, dégâts ou pertes causés au logement, son contenu et/ou ses équipements durant le séjour conformément aux modalités précisées à l'article 11.

10.3.4. Sanctions

A défaut pour le client locataire de respecter ses obligations, il pourra lui être refusé l'accès au logement.

De même, Ardennes-Etape sera en droit de résilier le contrat en cours de séjour, conformément à l'article 7.1.B, si elle a connaissance d'un usage illicite ou non conforme du logement ou encore d'un comportement du client ou d'une personne ou d'un animal, qu'il a sous sa garde, provoquant ou pouvant provoquer un embarras ou une nuisance telle qu'elle met en péril le bon déroulement du séjour.

10.3.5. Obligations du client lors de son départ

Sauf stipulation contraire sur le ticket-séjour, le client a l'obligation de libérer le logement mis à disposition avant 10 heures le dernier jour du séjour, sauf les week-ends où le départ est autorisé entre 10 heures et 20 heures.

Le client est tenu de restituer le logement, son contenu et ses équipements dans le même état que celui relevé dans le procès-verbal d'état des lieux d'entrée ainsi que dans un parfait état d'ordre et de propreté.

Le client reste tenu, malgré le nettoyage de fin de séjour exécuté par une tierce personne, de restituer le logement balayé, de nettoyer et de ranger la vaisselle, de nettoyer les appareils électroménagers (y compris le barbecue), de remettre en place les meubles ayant été déplacés, de laisser les toilettes dans un état propre, de trier les déchets et les mettre à l'endroit indiqué, de défaire les lits et plier les draps éventuellement mis à disposition.

Les frais exposés par le propriétaire en raison du non-respect des obligations susvisées seront retenus sur la caution et, si la caution est insuffisante à couvrir ces frais de nettoyage, facturés au client par le propriétaire.

10.3.6. Assurances

Le client locataire s'engage à être titulaire d'un contrat d'assurance en ordre de validité qui couvre sa responsabilité en cas d'incendie dans l'immeuble loué.

Art. 11. Gestion des réclamations

11.1. Réclamations introduites par le propriétaire et dégâts locatifs

Le propriétaire (ou la personne mandatée par lui) dispose d'un délai maximal de cinq jours ouvrables à dater de la fin de la location pour porter à la connaissance du locataire par l'entremise d'Ardennes-Etape un relevé des dommages, dégâts ou pertes causés au logement, son contenu et/ou ses équipements durant le séjour via, PRIORITAIREMENT, le formulaire en ligne disponible à l'adresse « <https://fr.ardennes-etape.com/reclamation> » et, en dernier recours, par fax au numéro 080/29.24.09 ou par téléphone au numéro 080/29.24.05, accessible de 9h à 17h tous les jours ouvrables, fermé le week-end et jours fériés. Ardennes-Etape en accusera bonne réception dans les 24 heures.

La réclamation devra être appuyée par des éléments probants tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive, photos, constat signé par le locataire, preuves des échanges intervenus avec lui, copies des documents signés par les parties.

Il est précisé qu'à défaut pour le client locataire de dénoncer selon les modalités de l'article 9.2.1. tout défaut de conformité du logement et/ou de son contenu et/ou de ses équipements au procès-verbal d'état des lieux dans les 4 heures de son entrée dans les lieux loués et, au plus tard jusqu'à 22 heures le jour de l'arrivée, toute dégradation du bien au regard des constatations figurant au procès-verbal des lieux d'entrée sera présumée avoir été causé par le fait de la location sauf si le locataire prouve que ces dommages, dégâts ou pertes ont eu lieu sans sa faute ou celle d'une personne, en ce compris ses hôtes, ou du fait d'un animal, dont il doit répondre.

Le propriétaire fera parvenir dans les meilleurs délais un devis établi objectivement au vu du marché, évaluant le coût des travaux nécessaires à la remise en état du logement et/ou de son contenu, en tenant compte, le cas échéant, de la vétusté du bien endommagé.

Les frais occasionnés pour la réparation et/ou la remise en état seront prélevés en priorité sur la caution.

11.2. Réclamations introduites par le client locataire

11.2.1. Non-conformité des lieux loués

Le client locataire dispose d'un délai de 4 heures après son entrée dans les lieux loués et, au plus tard jusqu'à 22 heures le jour de l'arrivée, pour dénoncer au propriétaire par l'entremise d'Ardennes-Etape tout défaut de conformité du logement et/ou de son contenu et/ou de ses équipements par rapport aux informations qui lui ont été communiquées et à celles qui figurent au procès-verbal d'état des lieux réceptionné.

La réclamation se fera PRIORITAIREMENT via le formulaire en ligne disponible à l'adresse « <https://fr.ardennes-etape.com/reclamation> » et, en dernier recours, par fax au numéro 080/29.24.09 ou par téléphone au numéro 080/29.24.05, accessible de 9h à 17h tous les jours ouvrables, fermé le week-end et jours fériés. Ardennes-Etape en accusera bonne réception dans les 24 heures.

La réclamation devra être appuyée par des éléments probants tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive, photos, preuves des échanges intervenus avec le propriétaire.

Le défaut de manifestation du client dans ce délai sera considéré comme la reconnaissance par ce dernier que les mentions figurant sur la fiche maison et/ou sur le procès-verbal d'état des lieux sont conformes à la réalité de sorte qu'aucune demande ne pourra plus être introduite de ce chef.

11.2.2. Défectuosité des lieux loués

Dans l'hypothèse où le client locataire constaterait une défectuosité dans les lieux loués pouvant être résolue à brève échéance pendant le séjour, il devra OBLIGATOIREMENT la déclarer immédiatement au propriétaire, à la personne mandatée par lui, ou, au gérant responsable de l'accueil, afin de permettre au propriétaire d'y donner une réponse adaptée sans délai. En toutes hypothèses, il en informera également concomitamment Ardennes-Etapes. A défaut, aucune réclamation de ce chef ne pourra plus être introduite conformément à l'article 10.3.3. 8° des conditions générales relatives au contrat de location.

Les réclamations qu'il est impossible de formuler pendant le séjour ou qui n'ont pas pu être résolues de façon satisfaisante pendant le séjour doivent, pour être recevables, être signalées au propriétaire par l'entremise d'Ardennes-Etape au plus tard 48 heures après la fin du séjour PRIORITAIREMENT via le formulaire en ligne disponible à l'adresse « <https://fr.ardennes-etape.com/reclamation> » et, en dernier recours, par fax au numéro 080/29.24.09 ou par téléphone au numéro 080/29.24.05, accessible de 9h à 17h tous les jours ouvrables, fermé le week-end et jours fériés.

Ardennes-Etape en accusera bonne réception dans les 24 heures.

La réclamation devra être appuyée par des éléments probants tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive, photos, preuves des échanges intervenus avec le propriétaire.

Le cas échéant, le propriétaire mettra tout en œuvre pour indemniser adéquatement le client locataire et, le cas échéant, Ardennes-Etape pour l'éventuel manque à gagner qui en résulterait.

Si la réclamation n'a pas pu être résolue à l'amiable par l'entremise d'Ardennes-Etape dans un délai de 4 mois maximum à dater de l'introduction de la plainte, Ardennes-Etape clôturera son intervention. Il y aura alors naissance d'un litige que le propriétaire et le client devront résoudre exclusivement entre eux.

Art. 12. Droit applicable

Les conditions générales et le contrat sont régis par le droit belge.

Art. 13. Juge compétent

En cas de litige relatif à la formation, l'interprétation ou l'exécution des conditions générales et/ou du contrat, seuls les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Liège-Huy-Verviers seront compétents.

Art. 14. Récolte et publication des expériences des vacanciers

Après le séjour, Ardennes-Etape demandera au Client, via une enquête de satisfaction, son impression générale du logement où il a séjourné ainsi que son appréciation du service fourni par Ardennes-Etape. Ces informations ont pour unique objet d'améliorer la qualité de nos maisons de vacances ainsi que de nos services, et ce afin de répondre aux missions, visions et valeurs défendues par Ardennes-Etape. Le Client accepte que ces informations soient partagées, en tout ou en partie, avec le propriétaire du logement. Dans le cadre de l'enquête de satisfaction, Ardennes-Etape encourage le Client à rédiger un avis concernant le séjour dans la maison de vacances où il a résidé. Le Client s'engage à ce que l'avis respecte la Charte de publication accessible ici <https://fr.ardennes-etape.com/charte-de-publication>. Le Client accepte qu'Ardennes-Etape publie cet avis sur le site d'Ardennes-Etape en lien avec l'hébergement concerné et dans les supports de communication et de promotion de l'entreprise.

Art. 15. Chèque-Cadeau

15.1 Définition

On entend par « **Chèque-Cadeau Ardennes-Etape** » un bon à valoir qui peut être utilisé par le client au cours de la procédure de réservation sur le site **Ardennes-Etape** afin de payer, dans sa totalité ou en partie, le prix d'une maison de vacances. La notion de « prix » se réfère au montant de la location, aux coûts supplémentaires, à la caution et aux assurances.

15.2 Valeur

Le « **Chèque-Cadeau Ardennes-Etape** » est d'un montant minimum de 5€ et d'un montant maximum de 2500€.

15.3 Présentation

15.3.1. Le « **Chèque-Cadeau Ardennes-Etape** » présente un code unique à introduire à la fin de la procédure de réservation d'une maison de vacances sur le site Internet d'**Ardennes-Etape**. Pour se faire, le client doit choisir le moyen de paiement intitulé « **Chèque-Cadeau** ». Ce code ne peut être utilisé qu'une seule fois et pour une seule réservation.

15.3.2. Le « **Chèque-Cadeau Ardennes-Etape** » est nominatif, ne peut être vendu ni remboursé.

15.4 Validité

15.4.1. Le « **Chèque-Cadeau Ardennes-Etape** » est valable pour une durée maximum d'un an à partir de la date d'émission. La date de validité est mentionnée sur le « **Chèque-Cadeau Ardennes-Etape** ».

15.4.2. Si la date de validité du « **Chèque-Cadeau Ardennes-Etape** » est dépassée, aucun recours ne sera possible envers **Ardennes-Etape**.

15.5 Conditions d'utilisation

15.5.1. Si le client possède plus d'un « **Chèque-Cadeau Ardennes-Etape** », ils pourront être cumulés dans le but d'effectuer un seul achat.

15.5.2. Si le montant de la réservation est inférieur à la valeur du **Chèque-Cadeau**, l'utilisateur ne pourra prétendre au remboursement de l'excédent. L'excédent pourra cependant faire l'objet d'un nouveau **Chèque-Cadeau**. La date de validité du nouveau **Chèque-Cadeau** reste identique à celle de l'ancien **Chèque-Cadeau**.

15.5.3. Le « **Chèque-Cadeau Ardennes-Etape** » et/ou son excédent ne sont pas remboursables en espèces.

15.5.4. En cas de vol ou de perte, aucun recours envers **Ardennes-Etape** n'est possible.

15.5.5. En cas d'annulation d'une réservation ayant été réglée partiellement ou totalement avec un « **Chèque-Cadeau Ardennes-Etape** » et pour autant que le client ait droit au remboursement partiel ou total du séjour, la contrepartie à laquelle le client a droit lui sera remboursée sous forme d'un nouveau « **Chèque-Cadeau Ardennes-Etape** » ayant comme date d'émission, la date d'annulation.

15.5.6. Le « **Chèque-Cadeau Ardennes-Etape** » n'est valable que pour des réservations et séjours postérieurs à leur date d'émission.

15.5.7. Le **Chèque-Cadeau** est valable sur l'ensemble des maisons de vacances disponibles sur le site web **Ardennes-Etape**. **Ardennes-Etape** ne garantit donc pas la disponibilité de tel ou tel logement à un moment donné.

Art. 16. Code promo

16.1 Définition

Le « **code promo Ardennes-Etape** » donne droit à une réduction sur le prix de la maison de vacances. Le loyer et les frais de dossier sont inclus dans ce prix.

16.2 Valeur

La valeur du « **code promo Ardennes-Etape** » dépend de l'action.

16.3 Présentation

16.3.1. Le « **code promo Ardennes-Etape** » est un code unique qui doit être encodé durant la procédure de réservation de la maison de vacances sur le site Internet d'**Ardennes-Etape**. Le code ne peut être utilisé qu'une seule fois et pour une seule réservation.

16.3.2. Le « **code promo Ardennes-Etape** » ne peut être vendu, remboursé ou échangé.

16.4 Validité

16.4.1. La durée de validité du « **code promo Ardennes-Etape** » dépend de l'action. Les conditions sont mentionnées sur le support publicitaire du code promo.

16.4.2. Ardennes-Etape ne peut être tenu pour responsable en cas de dépassement de la date limite du « **code promo Ardennes-Etape** ».

16.5 Conditions d'utilisation

16.5.1. Maximum 1 code promo par réservation. Le code promo est nominatif et ne peut donc être utilisé par une autre personne.

16.5.2. Le « **code promo Ardennes-Etape** » et/ou son excédent ne sont pas remboursables en espèces.

16.5.3. En cas de vol ou de perte, aucun recours envers Ardennes-Etape n'est possible.

16.5.4. En cas d'annulation d'une réservation ayant été réglée partiellement ou totalement avec un « code promo Ardennes-Etape » et pour autant que le client ait droit au remboursement partiel ou total du séjour, la contrepartie à laquelle le client a droit lui sera remboursée sous forme d'un nouveau code promo. Pour ce faire, le client doit prendre contact avec Ardennes-Etape. Si des frais d'annulation sont imputables au client, le bon de réduction est annulé.

16.5.5. Les « **codes promo Ardennes-Etape** » ne sont valables que pour des réservations et séjours postérieurs à leur date d'émission.

16.5.6. Le « **code promo Ardennes-Etape** » est valable sur l'ensemble des maisons de vacances disponibles sur le site web Ardennes-Etape. Ardennes-Etape ne garantit donc pas la disponibilité d'un logement spécifique.