

## Belvilla AG - Conditions générales de vente pour nos locataires

En tant que Belvilla AG (responsable des marques Belvilla, AanZee, VillaXL, TopicTravel et Ardennes Relais), nous espérons vous offrir un séjour agréable dans l'une de nos maisons de vacances. Avant que votre séjour n'ait lieu, les étapes suivantes seront effectuées:

- i. une offre sur notre site web ou sur celui de nos partenaires ;
- ii. la réservation, dont vous recevrez une **confirmation** ;
- iii. le paiement (l'acompte), après quoi votre réservation est définitive ;
- iv. au plus tard 6 semaines avant la date d'arrivée et une fois le montant total du voyage payé, nous vous enverrons votre **ticket de séjour**. Avec la confirmation de réservation reçue précédemment et les présentes **conditions générales**, celui-ci constitue le **contrat de voyage** ; et
- v. vous avez désormais bien mérité vos vacances.

Nos conditions générales sont complémentaires aux conditions générales de voyage de l'ANVR. Pour votre confort et le nôtre, nous avons résumé les principales conditions de voyage de l'ANVR (ci-après : conditions ANVR) et les avons complétées par nos conditions générales (ci-après : conditions Belvilla).

### 1 Notre offre et votre réservation

1.1 Informations sur le site Web. Les informations concernant une maison de vacances sur notre site web ont été compilées avec soin. Il est possible qu'en raison des circonstances, la description ou les photos ne soient plus tout à fait actuelles. Par exemple, il se peut que la piscine (extérieure) soit fermée en hiver, qu'il y ait un nouveau canapé dans la maison ou que la boulangerie se trouve juste quelques pas plus loin. Tant qu'il ne s'agit pas de grandes différences, vous ne pouvez pas nous demander des comptes. Sans quoi, nous aimerions avoir votre opinion. (conditions Belvilla)

1.2 Erreur. S'il est clair que nous avons commis une erreur, par exemple si le montant du voyage sur notre site web n'est pas réaliste, nous n'y sommes pas tenus. (conditions ANVR 4.6)

1.3 Réservation définitive. Si vous effectuez une réservation, celle-ci ne sera définitive qu'après réception par Belvilla AG du paiement (de l'acompte). (conditions Belvilla)

1.4 Coordonnées des locataires. Nous avons besoin des informations que nous vous réclamons ainsi qu'à vos compagnons de voyage pour la réservation. (conditions ANVR 3.1) Vous pourrez trouver des informations quant à la façon dont nous traitons vos données dans notre [politique de confidentialité](#).

Si vous ou l'un de vos compagnons de voyage avez des problèmes de santé mentale ou physique, nous ne pouvons en tenir compte que si vous nous en informez à l'avance. (conditions ANVR 3.2 et 3.3)

## 2 Prix du séjour

2.1 Paiement. Le prix du séjour est entièrement payable en euros. La date de paiement est la date à laquelle le montant est crédité sur le compte bancaire de Belvilla AG. Si vous payez dans une devise différente, la différence de prix due au taux de change vous sera facturée. (conditions Belvilla)

2.2 Délai de paiement. Après avoir effectué une réservation, vous êtes tenu de payer immédiatement le prix (au moins 30%) du séjour et la prime totale des assurances voyage ou annulation éventuelles. Ce n'est qu'après ce paiement que la réservation est définitive. (conditions ANVR 1.3, 10.1 et conditions Belvilla)  
Si vous avez versé un acompte, vous devrez payer le reste du montant du séjour au moins 6 semaines avant votre arrivée. (conditions ANVR 10.1 et conditions Belvilla)

Si vous réservez moins de 6 semaines avant votre arrivée, vous réglerez immédiatement le montant total. Dans ce cas, le paiement par virement bancaire n'est plus autorisé. (conditions Belvilla)

2.3 Garantie et frais supplémentaires. Pour certaines maisons de vacances, il est nécessaire de déposer une caution. En outre, il est possible qu'il y ait des frais supplémentaires pour, par exemple, le linge de lit ou le nettoyage (final). Le mode de paiement de la caution et/ou des frais supplémentaires est indiqué dans le contrat de voyage. (conditions Belvilla)

2.4 Dépassement du délai. Si nous ne recevons pas le montant du voyage (et l'acompte) dans le délai prévu, même après un rappel de paiement, nous résilierons le contrat de voyage et facturerons les frais d'annulation et de recouvrement éventuels. (conditions ANVR 10.2)

Vous comprendrez qu'après la résiliation du contrat de voyage, d'autres clients pourront réserver la maison de vacances et qu'en cas de retard de paiement, nous ne pourrions plus vous garantir que la maison de vacances soit encore disponible. (conditions Belvilla)

## 3 Modification et annulation

3.1 Modification. Belvilla AG peut apporter une petite modification à votre contrat de voyage, dans ce cas vous en serez clairement informé. Si la modification est

plus importante, nous vous demanderons si vous l'acceptez ou si vous préférez annuler votre réservation. (conditions ANVW 5.1 et 5.2)

Si vous souhaitez modifier le contrat de voyage, par exemple pour changer la date d'arrivée ou pour réserver une autre maison de vacances, nous vous facturerons un montant égal aux frais d'annulation. (conditions Belvilla)

3.2 Annulation par Belvilla AG. Bien sûr, nous préférons ne pas vous décevoir, mais il est possible que nous annulions votre réservation définitive le premier jour ouvrable suivant celle-ci. Dans ce cas, vous serez crédité du montant de votre paiement (acompte). (conditions ANVW 4.4, 4.5 et conditions Belvilla)

3.3 Frais d'annulation en cas d'annulation par le voyageur. Le paiement du loyer comprend une protection contre les annulations, qui vous permet de procéder à des annulations, dans le respect des conditions d'annulation applicables. Vous trouverez les conditions d'annulation actuellement applicables à votre réservation soit sous notre [site Web](#) soit dans votre contrat de voyage. Les conditions d'annulation de Belvilla AG diffèrent de celles de l'ANVR. Si vous avez réservé une maison de vacances par l'intermédiaire du site Internet d'un de nos partenaires, il se peut que les conditions d'annulation de ce partenaire soient applicables. Si tel est le cas, cela sera mentionné dans votre contrat de voyage. (Condition 9.4 de l'ANVR) Nous traitons les annulations durant les jours ouvrés. Si une annulation nous parvient après la fin d'une journée de travail, nous la traiterons le jour ouvré suivant. Le jour ouvré suivant détermine les frais d'annulation. (conditions 1.3, 9.1, 9.8 de l'ANVR et Conditions de Belvilla)

## 4 Séjour

4.1 Enregistrement. Habituellement, vous pouvez vous enregistrer entre 16:00 et 18:00 heures. Si ce n'est pas le cas pour votre séjour, ceci sera mentionné dans le contrat de voyage. (conditions Belvilla)

4.2 Départ. Le contrat de voyage indique l'heure à laquelle il vous est demandé de partir. Si vous n'avez pas quitté la maison de vacances à temps, nous vous le facturerons. (conditions Belvilla)

4.3 Attentes. Tout comme vous attendez de nous que nous vous offrons un séjour agréable, nous nous attendons à ce que vous et vos compagnons de voyage vous comportiez en bons locataires, conformément à nos instructions et à celles du propriétaire/gestionnaire de la maison. Nous entendons par là que dans tous les cas, les voyageurs qui vous accompagnent et vous-même (i) ne provoquerez ni gêne ni nuisance ; (ii) utiliserez le linge de lit ; (iii) laisserez la maison dans l'état où vous l'avez trouvée à votre arrivée et veillerez à ce que la vaisselle soit propre et les sols nettoyés. (conditions ANVR 11.1 et conditions Belvilla)

Dans le cas contraire, nous nous autorisons à vous porter en compte les frais (de nettoyage) ou à mettre fin à notre contrat de location. Aucune indemnité ne pourra dès lors être réclamée. (conditions ANVR 11.2 et conditions Belvilla)

4.4 Dommmages. Un accident peut bien sûr toujours se produire dans la maison ou à ses alentours. Avertissez alors aussi vite que possible le propriétaire de la maison/administrateur ainsi que Belvilla des dommages causés pour éviter toute surprise. Dans ce cas, vous êtes responsable(s) du/des dommage(s). Notre [assurance dégâts](#) intervient dans bon nombre de cas. Vous recevrez les conditions de cette assurance avec votre réservation. Si le dommage n'entre pas dans les conditions de l'assurance, vous serez tenu de verser un dédommagement. (conditions ANVR 11.1 et conditions Belvilla)

4.5. Aide et Assistance. Si pendant votre séjour, vous avez besoin d'une aide personnelle ou d'une assistance urgente, contactez le propriétaire/administrateur ou notre service SOS pour information. Les numéros de téléphone sont indiqués sur votre ticket de séjour. (conditions ANVR 6.1)

4.6 Circonstances exceptionnelles et inévitables. Imaginons que se produisent des événements influant sur votre séjour et auxquels ni vous ni nous ne pouvons rien changer. Nous pensons ici à des circonstances que le [Fonds des calamités](#) décrète être une calamité ou à un avis négatif (rouge) relatif à un voyage, émis par le [Ministère des Affaires étrangères](#). Dans ce cas, vous pouvez résilier le contrat de voyage et nous vous rembourserons le montant. Les situations que vous avez assurées par une assurance annulation ou une assurance voyage n'entrent pas en ligne de compte. Nous ne sommes pas responsables des frais éventuels encourus suite à ces situations. (conditions ANVR 9.9, 9.10 et 7.8)

Nous ne sommes pas davantage responsables des dommages résultant de situations de votre fait, de celui de vos compagnons de voyages ou de tiers. Citons par exemple le cas de problèmes locaux d'électricité ou d'eau, le cas de conditions climatiques extraordinaires ou encore celui d'un incendie dans la maison de vacances. (conditions ANVR 7.8)

4.7. Alternative. Si vous ne pouvez pas (plus) profiter d'une grande partie de votre séjour, nous nous efforcerons de vous trouver une alternative similaire. Ainsi, nous tiendrons compte dans la mesure du possible de la localisation, de la classe et des facilités de la maison de vacances ainsi que de la composition de votre groupe de voyage. (conditions ANVR 7.2 et 7.4)

Si l'alternative proposée est de qualité inférieure, une indemnité vous sera versée. Si l'alternative proposée est de qualité supérieure, un complément vous sera demandé. Dans les deux cas, vous aurez aussi la possibilité de résilier le contrat de voyage. (conditions ANVR 7.2, 7.3 et conditions Belvilla)

## 5. Attentes non satisfaites

5.1. Notification sur place. Si malheureusement votre séjour ne correspond pas à vos attentes, notifiez le directement au propriétaire/administrateur. Si vous ne parvenez pas à vous entendre, n'attendez pas et avertissez-nous. De cette façon, nous pourrions trouver une solution satisfaisante à condition qu'elle soit réalisable et pas trop onéreuse. (conditions ANVR 7.1, 12.1, 12.2 et conditions Belvilla)

Si vous omettez de nous signaler, de la manière décrite ci-dessus, que le séjour n'est pas conforme à vos attentes, vous perdrez votre droit à toute compensation. (conditions ANVR 12.5)

5.2. Réclamation. Si le défaut introduite est d'une importance telle qu'elle influe sur le reste de votre séjour et qu'il est impossible de trouver une solution ou une alternative, vous pourrez alors résilier le contrat de voyage et aurez éventuellement droit à une réduction sur le prix du voyage ou à une indemnisation. (conditions ANVR 7.5, 7.6, 12.3 et 12.4)

Si aucune solution satisfaisante n'est trouvée dans un délai raisonnable, vous pourrez introduire une réclamation comme l'indique notre site web. Si la réclamation est faite au plus tard dans les 2 mois après votre séjour, nous la traiterons dans le mois. (conditions ANVR 12.6, 12.8, 12.9)

5.3. Commission des litiges. Nous espérons bien sûr ne pas en arriver là, mais si votre plainte n'est pas traitée à votre satisfaction, il vous reste la possibilité de la transmettre à la [Commission des Litiges Voyages](#). (conditions ANVR 13.1 et conditions Belvilla).

## 6. Pour éviter toute confusion

6.1. Locataires privés uniquement. Spécialisés dans la location de maisons de vacances, nous ne nous occupons pas des voyages d'affaires. (conditions Belvilla)

6.2. Vacances. Puisqu'il s'agit de vacances, la réservation d'une maison de vacances sur notre site ne peut excéder les 3 mois. Pour l'Italie, la réservation est limitée à 1 mois. (conditions Belvilla)

6.3. Mineurs d'âge. Pour effectuer une réservation, vous devez être âgé(e) de 18 ans ou plus. (conditions Belvilla)

6.4. Groupes de jeunes. Certaines maisons de vacances sont essentiellement destinées à des groupes constitués de famille. Par conséquent, les groupes composés exclusivement de jeunes ne sont pas autorisés à louer. Par « jeunes », nous entendons les personnes de 25 ans maximum. Nous constaterons si tel est le cas sur notre site web et dans le contrat de voyage. Une réservation contraire à cette disposition sera annulée et les frais d'annulation seront portés en compte. (conditions Belvilla)

6.5. Fêtes, événements et réunions. La maison de vacances est mise à votre disposition ainsi qu'à celle de vos compagnons de voyage. L'organisation de fêtes, événements et réunions avec des personnes ne faisant pas partie de votre groupe de voyage est interdite. En cas de non respect, nous mettrons fin au contrat de voyage et vous porterons des frais (de nettoyage) en compte.

6.6. Services supplémentaires. Si vous réservez un service de voyage supplémentaire auprès d'un tiers, via un lien sur notre site ou dans la confirmation de réservation, ce service ne fait pas partie de votre contrat de voyage avec Belvilla AG.

6.7 ANVR. Belvilla AG est affiliée à l'ANVR. L'ANVR est l'association générale néerlandaise des entreprises du voyage. Nous nous sommes efforcés de résumer au mieux les conditions de l'ANVR. Toutefois, si certains points devaient encore manquer de clarté, veuillez vous reporter aux conditions de voyage de l'ANVR.

6.8. Droit. Le droit néerlandais est d'application, sauf s'il est en contradiction avec le droit de votre pays. (conditions ANVR 13.5 et conditions Belvilla)