

Conditions générales de vente

Les conditions générales de vente détaillent toutes les règles, responsabilités, et autres informations importantes liées à la location. Celles-ci doivent être lues et acceptées par le locataire lors de la demande de réservation. Elles incluent :

- 1. Reconnaissance par le Commissariat Général au Tourisme** Le propriétaire certifie que le bien loué est conforme aux dispositions de l'Arrêté de l'Exécutif de la Communauté française du 12/07/82, pris en exécution du Décret du 16/06/81 relatif aux gîtes ruraux, gîtes à la ferme, meublés de tourisme et chambres d'hôtes.
- 2. Usage des biens loués** Les locataires utilisent le bien loué conformément à sa destination et en bon père de famille. Si le nombre d'occupants dépasse la capacité d'accueil précisée lors de la réservation, le propriétaire ou son représentant se réserve le droit de refuser les personnes supplémentaires ou d'annuler le séjour. Toute infraction peut entraîner la résiliation immédiate du séjour, le montant de la location restant acquis au propriétaire.
- 3. Modalités de conclusion du contrat** Le règlement du séjour ainsi que le dépôt de la caution sont exigés dès que la réservation est confirmée par e-mail par le propriétaire ou son représentant. Le paiement doit être effectué par virement bancaire sur le compte BE52 1030 7003 7809, au nom de la SRL NH Properties. Si le paiement n'est pas réceptionné dans un délai de 8 jours à compter de la date de l'e-mail de confirmation, le propriétaire ou son représentant se réserve le droit d'annuler la réservation, les montants versés restant acquis au propriétaire.
- 4. Identification des locataires** Afin de garantir la sécurité et de vérifier l'identité des occupants, le locataire est tenu de fournir, avant son arrivée, une copie recto verso des cartes d'identité de deux responsables du groupe. En cas de sinistre, le locataire devra également présenter sa carte d'identité à titre de preuve.
- 5. Annulation et départ prématuré** Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée à l'attention de la SRL NH Properties, Rue Lucien Burnotte 27 à 6840 Neufchâteau ou par email à l'adresse contact@hostellerieducerf.be. Les montants versés par les locataires antérieurement à l'annulation ne sont pas remboursés. Le départ prématuré des locataires n'entraîne aucun remboursement, même partiel.
- 6. État des lieux** Un état des lieux est réalisé à l'entrée et à la sortie du séjour. Toute anomalie constatée doit être signalée par les locataires dans un délai de 2 heures suivant leur arrivée, par SMS ou appel téléphonique au propriétaire ou à son représentant. À défaut de signalement dans ce délai, le locataire est réputé avoir accepté le bien en l'état. Le logement doit être restitué dans les mêmes conditions qu'à l'arrivée. Les locataires sont responsables de toute perte ou dégradation constatée.
- 7. Responsabilité et assurances** Les locataires occupent les lieux en bon père de famille et sont responsables de tout dommage. Ils s'engagent à signaler et à rembourser les frais occasionnés. Il est recommandé aux locataires de souscrire une assurance responsabilité civile couvrant les dommages causés au bien loué.

8. **Caution** Une caution de 1.500 euros est exigée et payable en même temps que le solde du séjour par virement bancaire vers le compte BE52 1030 7003 7809 ouvert au nom de la SRL NH Properties. Cette caution est restituée dans les 10 jours ouvrables suivant le séjour, déduction faite des éventuels coûts de remise en état, des services additionnels (ex. : location de sets de draps de bain, appareils à raclette, sacs de charbon, etc.) et des achats d'extras commandés au préalable par le locataire sur le site internet du meublé de vacances (<https://www.hostellerieducerf.be>) ou par email à l'adresse contact@hostellerieducerf.be. En cas de retenue sur la caution, un document justificatif détaillé, précisant les montants déduits et les raisons correspondantes, sera envoyé par e-mail au locataire.
9. **Charges et nettoyage** Les charges (eau, électricité, chauffage) ainsi qu'un nettoyage standard sont inclus dans le prix total du séjour. Ces montants correspondent à des forfaits et ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement, même partiel.
10. **Linge de lit et services additionnels** : L'utilisation des draps de lit est obligatoire et incluse dans le prix du séjour, à l'exception des lits bébés pour lesquels aucun drap n'est fourni. Les locataires ont la possibilité de louer des sets de draps de bain ainsi que divers équipements supplémentaires (appareils à raclette, sacs de charbon, etc.) moyennant des frais additionnels. Ces options doivent être réservées avant le séjour via le site internet du meublé de vacances (<https://www.hostellerieducerf.be/>) ou par email à l'adresse contact@hostellerieducerf.be. Les frais correspondants seront déduits de la caution à la fin du séjour. Les commandes passées moins de 8 jours avant l'arrivée ne pourront être garanties et seront acceptées sous réserve de disponibilité.
11. **Vente d'extras** Des extras sont proposés à la vente sur le site internet du meublé de vacances (<https://www.hostellerieducerf.be/>). La réservation d'extras peut être également effectué par email à l'adresse contact@neufcoeur.be. Le montant de ces achats sera également déduit de la caution à la fin du séjour. Pour des raisons d'organisation, toute commande d'extra passée moins de 8 jours avant l'arrivée ne pourra être garantie.
12. **Lits bébés et canapés-lits** Deux lits bébés (pour lesquels les draps ne sont pas fournis) et deux canapés-lits (capacité de 2 personnes chacun, draps fournis) sont disponibles gratuitement sur demande préalable. Les locataires doivent en faire la demande au plus tard 8 jours avant la date d'arrivée via le site Internet (<https://www.hostellerieducerf.be/>) ou par email à l'adresse contact@hostellerieducerf.be.
13. **Arrivée et départ** L'arrivée est possible à partir de 16h00, et le départ doit avoir lieu au plus tard à 10h00. Toutefois, le dimanche ainsi que les jours fériés, un départ est possible jusqu'à 20h00 sans supplément. L'accueil des locataires est prévu entre 16h00 et 18h00. Au-delà de cet horaire, un accueil physique n'est plus garanti mais le propriétaire ou son représentant restera joignable par téléphone. Tout aménagement des horaires d'arrivée ou de départ doit faire l'objet d'une demande écrite à l'adresse e-mail contact@hostellerieducerf.be et reste soumis à l'accord du propriétaire.

14. **Facturation après séjour** Une facture du séjour ainsi que des frais éventuels (y compris les frais de consommation additionnels et les coûts de remise en état) sera adressée par email aux locataires dans les 10 jours ouvrables suivant la fin du séjour.

15. **Respect du voisinage et de l'environnement** Les locataires s'engagent à adopter un comportement respectueux vis-à-vis des habitants et de l'environnement. L'accès aux bois situés à l'arrière de l'Hostellerie est strictement interdit entre 20h00 et 6h00, car il s'agit d'une zone de quiétude pour la faune locale et d'une propriété privée. De plus, l'alimentation en eau du bien est assurée par une source naturelle. Nous demandons aux locataires de faire preuve de vigilance et de limiter leur consommation d'eau afin de préserver cette ressource fragile.

16. **Litiges** En cas de litige, seuls les tribunaux de l'arrondissement judiciaire du lieu de l'immeuble sont compétents.

17. **Protection des données personnelles**

Le propriétaire s'engage à respecter la législation en vigueur sur la protection des données personnelles, y compris le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD).

Les informations collectées lors de la réservation (nom, adresse, e-mail, etc.) sont nécessaires pour le traitement de la réservation, la gestion du séjour, ainsi que pour des obligations légales et fiscales. Ces informations seront utilisées uniquement pour ces finalités et ne seront pas conservées plus longtemps que nécessaire.

Les locataires disposent des droits suivants concernant leurs données personnelles :

- Le droit d'accès à leurs données,
- Le droit de rectification de leurs données en cas d'erreur,
- Le droit à l'effacement des données dans les conditions prévues par la législation applicable (à l'exception des données devant être conservées pour des raisons légales),
- Le droit à la limitation du traitement de leurs données,
- Le droit à la portabilité des données.

Les données personnelles des locataires seront conservées uniquement pour la durée nécessaire à la gestion de la réservation et des obligations légales et fiscales. Après cette période, elles seront supprimées ou anonymisées, sauf si une conservation prolongée est requise pour respecter des obligations légales.

Pour toute demande relative à la gestion de leurs données personnelles ou pour exercer leurs droits, les locataires peuvent contacter le propriétaire à l'adresse suivante : contact@hostellerieducerf.be.

Le propriétaire s'engage à ne pas vendre, louer ou divulguer les données personnelles des locataires à des tiers sans leur consentement préalable, sauf si la loi l'exige.