

CONDITIONS GÉNÉRALES POUR NOS CLIENTS

1. Général

Votre partenaire contractuel est la société Belvilla AG (ci-après dénommée « Belvilla »). Belvilla est propriétaire des marques « Belvilla », « AanZee », « VillaXl », « TopicTravel » et « Ardennes Relais ». Les conditions générales de réservation suivantes s'appliquent à votre réservation.

2. Conclusion d'un contrat de voyage

2.1 Réservation : En effectuant une réservation, vous soumettez une réservation, après quoi vous recevrez une confirmation de réservation. La réservation ne devient définitive qu'après réception de l'acompte. Six semaines avant la date d'arrivée, après paiement du montant total du séjour, vous recevez votre bon de voyage (voucher). Le contrat de voyage entre Belvilla et vous comprend le bon de voyage, la confirmation de réservation et les présentes conditions générales.

2.2 Documents de voyage : Tous les documents de voyage vous seront envoyés par e-mail. Vous pouvez également les consulter en ligne sur le portail client.

2.3 Voyageurs : Veuillez noter que vous êtes responsable des autres voyageurs. Cela signifie que vous devez vous assurer, ainsi que les autres voyageurs, que vous respectez les engagements contractuels et que vous vous comportez en bons hôtes.

2.4 Offre en ligne : Les informations concernant les maisons de vacances sur notre site web ont été compilées avec le plus grand soin. En raison des circonstances, la description ou les photos peuvent légèrement différer de la situation actuelle. Par exemple, la piscine (extérieure) peut être fermée en hiver, le canapé peut être différent dans la maison de vacances ou la boulangerie peut être légèrement plus éloignée que prévu. Tant que ces différences ne sont pas significatives, nous déclinons toute responsabilité.

2.5 Erreurs : Nous ne sommes pas tenus responsables des erreurs clairement identifiables, telles que les erreurs de prix, résultant par exemple d'erreurs d'impression ou de calcul, ou d'erreurs d'attribution sur Internet.

2.6 Sous-location/commercialisation : La location ultérieure de maisons et d'appartements de vacances avec Belvilla est interdite, tout comme la commercialisation en tant qu'organisateur de voyages avec ses propres tarifs.

2.7 Demandes spéciales : Nous prenons volontiers en compte les demandes des clients lors de la réservation. Veuillez noter toutefois que Belvilla ne peut garantir la satisfaction de ces demandes. Nos services ne sont par principe pas adaptés aux personnes souffrant d'un handicap mental ou physique. Nous serions toutefois ravis de vous conseiller au cas par cas sur ces questions.

Les demandes spéciales ainsi que les réservations soumises à conditions et accords verbaux ne sont valables que dans les cas où elles ont été confirmées par écrit par Belvilla.

3. Montant du voyage

3.1. Paiement : Le montant total du voyage doit être réglé en euros, sauf indication contraire. La date de paiement est considérée comme la date de crédit du compte bancaire de Belvilla AG. En cas de paiement dans une autre devise, vous devez tenir compte de la différence de prix due au taux de change.

3.2 Délai de paiement : L'acompte, d'un montant minimum de 30 % du montant du voyage, est payable immédiatement dès réception de la confirmation de réservation. La réservation n'est définitive qu'à compter de ce paiement.

Le solde du montant du voyage est payable au plus tard 6 semaines avant le départ. Si la réservation est effectuée moins de 6 semaines avant le départ, le montant total du voyage est payable immédiatement. Dans ce cas, les paiements par virement bancaire ne sont plus acceptés.

3.3. Retard de paiement : En cas de non-paiement de l'acompte et/ou du solde à la date d'échéance convenue, Belvilla est en droit de résilier le contrat de voyage. Belvilla peut facturer des frais d'annulation. Après l'annulation du contrat de voyage, d'autres voyageurs pourront réserver le logement et nous ne pourrions plus vous garantir sa disponibilité.

3.4 Caution et frais supplémentaires. Une caution est applicable pour certains logements. Des frais d'état des lieux peuvent s'appliquer aux voyageurs ayant opté pour l'auto-nettoyage. Des frais supplémentaires peuvent également être facturés, tels que le linge de lit ou le ménage (final). Les modalités de paiement de la caution et/ou des frais supplémentaires sont décrites dans le contrat de voyage.

4. Modification, annulation et résiliation

4.1 Modification : Belvilla peut apporter une modification mineure à votre contrat de voyage, mais nous vous en informerons. En cas de modification plus importante, nous vous demanderons si vous l'acceptez ou si vous préférez annuler la réservation.

Si vous souhaitez modifier le contrat de voyage, par exemple en modifiant la date d'arrivée ou en demandant une autre location de vacances, nous vous facturerons un montant égal aux frais d'annulation.

4.2 Annulation par Belvilla : En cas d'annulation de votre réservation définitive le premier jour ouvrable suivant sa réservation, Belvilla vous remboursera votre acompte/paiement.

Avant la date d'arrivée, Belvilla peut également annuler le contrat de voyage si l'exécution du contrat est raisonnablement impossible en raison de circonstances inévitables et exceptionnelles. Dans ce cas, Belvilla perdra son droit au paiement intégral de la réservation et remboursera le montant déjà versé.

4.3 Alternative : Si une partie importante de votre séjour n'est pas ou plus possible en raison de problèmes avec le logement, nous chercherons une alternative équivalente. Nous nous efforcerons de tenir compte autant que possible de l'emplacement, de la catégorie et des équipements du logement, ainsi que de la composition du groupe de voyageurs. Si le logement de remplacement est de qualité inférieure, vous recevrez une indemnisation. Si le logement de remplacement est de qualité supérieure, un supplément vous sera demandé. Dans les deux cas, vous aurez également la possibilité de résilier le contrat de voyage.

4.4 Frais d'annulation en cas d'annulation par le voyageur : Vous ne bénéficiez pas d'un droit d'annulation gratuit. Les frais de réservation, tels qu'indiqués sur la facture (« loyer ») et payés par vous, comprennent des dispositions permettant l'annulation sous réserve des conditions générales applicables. Les conditions d'annulation en vigueur applicables à votre réservation sont disponibles sur notre site web et/ou dans votre contrat de voyage. Si vous avez réservé un logement de vacances via le site web de l'un de nos partenaires, il est possible que les conditions d'annulation de ce partenaire s'appliquent. Le cas échéant, cela sera indiqué dans votre contrat de voyage. Vous pouvez annuler votre réservation à tout moment avant votre date d'arrivée. Nous traitons les annulations pendant les jours ouvrés. Si une annulation nous parvient après la fin d'un jour ouvré, elle sera traitée dans les deux jours ouvrés. Les frais d'annulation seront calculés sur la base du jour ouvré

suisant.

4.5 Remboursement après annulation : Belvilla s'efforce de rembourser le solde du prix de la location dans les 14 jours suivant la date d'annulation.

4.6 Résiliation pour faute grave : Belvilla peut résilier le contrat de location sans préavis si le locataire perturbe constamment le séjour, malgré un avertissement, ou s'il enfreint les termes du contrat de manière telle que la résiliation immédiate du contrat est justifiée. Ceci s'applique, par exemple, si des tiers sont mis en danger. Dans ce cas, le prix du séjour sera perdu.

5. Séjour

5.1 À votre arrivée : Veuillez remettre vos documents de voyage au propriétaire ou au concierge. La remise des clés ne vous sera pas obligatoire à votre arrivée ou ne sera pas effectuée par vos soins directement dans votre logement de vacances.

En saison, il est possible que vous deviez attendre à l'endroit indiqué pour la remise des clés.

5.2 Arrivée : En règle générale, l'arrivée est possible entre 16h00 et 18h00 (heure d'Europe centrale). Si cette heure diffère de celle de votre séjour, elle sera indiquée dans votre contrat de voyage. Vous devez impérativement vous efforcer d'arriver à la date indiquée sur la confirmation de voyage, car il n'est pas toujours possible d'arriver à d'autres dates pour des raisons d'organisation. Veuillez toujours vous renseigner auprès de Belvilla à l'avance pour savoir s'il est possible d'arriver à une autre date. Si cela est possible, Belvilla vous le confirmera.

Si vous ne pouvez pas occuper la maison de vacances comme convenu, par exemple en raison d'une circulation dense ou pour des raisons personnelles, et qu'aucune circonstance exceptionnelle et inévitable à votre destination ou à proximité immédiate ne rend votre arrivée à l'heure plus difficile (comme mentionné à l'article 4), Belvilla sera en droit de percevoir le paiement prévu à l'article 4.4. Il en va de même si vous quittez les lieux plus tôt que prévu.

5.3 Départ : À la date de votre départ indiquée dans le contrat de voyage, la maison de vacances doit être libérée et remise dans un état de propreté identique à celui présenté par le propriétaire ou son représentant, au plus tard à 10 h. Veuillez trouver d'autres

horaires de départ dans votre contrat de voyage, si nécessaire. Si vous n'avez pas quitté la maison de vacances à l'heure indiquée, des frais vous seront facturés conformément aux conditions générales de la maison de vacances.

5.4 Nettoyage : Vous pouvez choisir entre un nettoyage par vos soins ou un nettoyage professionnel lors de la réservation de la maison de vacances. En cas de ménage effectué par vos soins, vous vous engagez à nettoyer la maison de vacances conformément à la liste de contrôle fournie par Belvilla avant votre départ. Si le logement n'est pas laissé dans un état satisfaisant, Belvilla ou le propriétaire pourra facturer des frais de ménage après votre séjour, tels que mentionnés dans l'annonce ou le récapitulatif de réservation. Si vous avez opté pour un nettoyage professionnel, le propriétaire ou le concierge effectuera le ménage après votre départ. Vous trouverez des informations à ce sujet dans la description de la maison de vacances. La liste de contrôle pour le ménage est détaillée [ici](#) et sera également jointe au bon de réservation si vous avez opté pour le ménage effectué par vos soins.

Quelle que soit la méthode de nettoyage choisie, vous devez effectuer un nettoyage de base avant votre départ. Ce nettoyage comprend le nettoyage des surfaces de la cuisine, le rinçage et le rangement de la vaisselle, l'enlèvement des restes de nourriture et des déchets, le décapage des lits et le balayage ou l'aspiration de toutes les pièces afin que le logement loué soit restitué en parfait état de propreté. Si le ménage de base n'est pas effectué correctement, Belvilla est en droit de vous facturer les frais supplémentaires.

Pour certaines maisons de vacances ou régions, le ménage final est obligatoire. Les frais de ménage sont inclus dans le prix de la réservation.

5.5 Aide et assistance : Si vous avez besoin d'une aide personnelle urgente pendant votre séjour, veuillez contacter le propriétaire/le gardien ou notre service SOS. Les numéros de téléphone figurent sur le bon de réservation.

5.6 Aide à domicile : Il peut arriver que vous ou vos compagnons de voyage détérioriez les conditions de vie dans ou autour de la maison de vacances. Veuillez signaler ces problèmes au propriétaire/au gardien et à nous-mêmes dès que possible, afin d'éviter toute mauvaise surprise. Dans ce cas, vous pourriez être tenu responsable des dommages causés. Si la situation dépasse notre assistance raisonnable, vous pourriez être tenu de prendre en charge les frais liés à la remise en état des lieux et/ou nous pourrions ajuster le montant correspondant sur votre caution.

5.7 État des lieux : Belvilla et/ou le propriétaire peuvent inspecter la maison de vacances dans un délai raisonnable après votre départ. Si l'inspection révèle que la liste de contrôle d'auto-nettoyage n'a pas été respectée, vous acceptez que Belvilla soit en droit de facturer les frais de ménage après séjour sur le moyen de paiement utilisé lors de la réservation.

5.8 Responsabilité : En cas d'auto-nettoyage, vous pouvez être tenu responsable de la saleté, des dommages ou de l'utilisation abusive de la maison de vacances au-delà de l'usure normale. Belvilla se réserve le droit de récupérer les frais liés au nettoyage, à la réparation ou au remplacement supplémentaires résultant du non-respect de la liste de contrôle de nettoyage fournie par Belvilla.

6. Conditions et instructions particulières

6.1 Frais fixes/variables : Les frais fixes, obligatoires dans tous les cas, sont inclus dans le prix indiqué sur notre site web. Des frais variables, dépendant du nombre de personnes voyageant, de la composition du groupe ou de la consommation (par exemple, taxe de séjour, électricité, gaz, chauffage, bois de chauffage, eau, frais de blanchisserie), peuvent être facturés au propriétaire ou au gardien, selon la consommation de la maison de vacances. Pour toute question concernant les frais variables à votre charge, veuillez nous contacter.

6.2 Lits et/ou lits bébé supplémentaires : La confirmation de réservation indiquera si des lits et/ou des lits bébé supplémentaires sont fournis. Veuillez toujours apporter le linge de lit pour lit bébé. Veuillez vérifier si un lit bébé est inclus dans le nombre maximum de personnes autorisées à louer la maison de vacances, ou si une autre personne (enfant) peut y séjourner. Les lits bébé conviennent généralement aux enfants jusqu'à 2 ans. Les lits et les lits bébé supplémentaires doivent toujours être commandés lors de la réservation et, dans certains cas, confirmés au client. La confirmation de commande doit inclure une mention indiquant qu'un lit d'appoint ou un lit bébé a été réservé.

6.3 Animaux de compagnie : La description de la maison de vacances indique également si un animal de compagnie (chien ou chat) est autorisé dans la maison de vacances. Un animal de compagnie doit toujours être enregistré lors de la réservation et des informations doivent être fournies concernant l'animal et sa taille, même si les informations sur la propriété indiquent que les animaux sont autorisés. Certaines races de chiens, principalement les chiens de combat, sont soumises à une réglementation stricte dans de nombreux pays, voire à une interdiction générale. Veuillez vous renseigner à l'avance sur la réglementation applicable. Si des animaux de compagnie sont amenés sans autorisation,

Belvilla peut exiger leur retrait. Le droit de résiliation dont Belvilla dispose en vertu de la clause 4.4 n'est pas affecté par ce qui précède.

6.4 Chauffage : Le chauffage n'est pas toujours disponible dans les maisons de vacances des destinations estivales, notamment dans le sud de l'Europe. Le chauffage central, qu'il s'agisse de systèmes de chauffage au gaz, de chauffage électrique, de poêles à pétrole ou de poêles à granulés de bois, est généralement allumé et éteint par les clients eux-mêmes. Si un système de chauffage est présent, le propriétaire ou le gardien vous fournira les instructions pour l'allumer et l'éteindre.

6.5 Internet / Wi-Fi : L'accès à Internet / Wi-Fi n'est disponible que si cela est expressément mentionné dans la description/confirmation du bien. Nous ne garantissons pas sa disponibilité permanente, ni sa vitesse, sa compatibilité et sa sécurité. Par conséquent, vous êtes responsable de la mise en place de mesures de sécurité adéquates pour vos appareils. Leur utilisation peut être restreinte. L'accès à Internet / Wi-Fi est généralement réservé aux vacances et ne convient donc pas à un usage professionnel ou similaire.

L'utilisation d'Internet / Wi-Fi se fait aux risques et périls de l'utilisateur. La législation applicable doit être respectée lors de l'utilisation d'Internet / Wi-Fi. Vous êtes notamment tenu de vous abstenir de télécharger des fichiers ou d'accéder à des données contenant des éléments (par exemple, des films, de la musique) protégés par le droit d'auteur, mais diffusés illégalement sur Internet via des réseaux de partage de fichiers ou similaires. De même, il est interdit de télécharger des fichiers à contenu criminel ou par des moyens illégaux. En cas de manquement fautif, comme stipulé dans le présent texte sous la rubrique « Internet/Wifi », vous nous dégagez de toute responsabilité en cas de réclamation de tiers.

6.6 Piscine : Les informations relatives à la location de vacances indiquent également si la location dispose d'une piscine, généralement avec les dates d'ouverture de la piscine. Veuillez noter toutefois que les dates de début et de fin de saison peuvent être modifiées en raison des conditions météorologiques. Veuillez prendre connaissance des horaires d'ouverture des piscines des résidences de vacances indiqués par la direction et des éventuelles règles particulières régissant leur utilisation.

6.7 Chargement excessif : L'utilisation ou le branchement d'appareils nécessitant une charge excessive, tels que la climatisation, les vélos et les voitures électriques, est interdit, sauf mention contraire dans le contrat de voyage.

6.8 Nombre maximal de personnes : Le logement loué ne doit pas être occupé et utilisé par un

nombre de personnes supérieur à celui indiqué dans la confirmation de réservation. Le nombre maximal de personnes indiqué inclut également les enfants et les jeunes enfants, sauf accord contraire avec Belvilla et confirmation dans la confirmation de réservation. Le surpeuplement d'un bien loué autorisera Belvilla à augmenter le loyer proportionnellement, majoré des éventuels frais supplémentaires, rétroactivement. Le droit de résiliation prévu à l'article 4, dont Belvilla dispose, ne sera pas affecté par ce qui précède.

7. Non conforme à vos attentes

7.1 Notification sur place : Si votre logement de vacances ne répond pas à vos attentes, veuillez en informer le propriétaire/le gardien sans délai. Si vous ne parvenez pas à un accord avec le propriétaire/le gardien, veuillez en informer Belvilla immédiatement. Belvilla pourra proposer une solution adaptée, à condition que celle-ci soit raisonnablement réalisable et n'entraîne pas de coûts excessifs.

Si vous ne notifiez pas immédiatement à Belvilla que le logement de vacances ne répond pas à vos attentes de la manière indiquée ci-dessus, vous perdrez votre droit à indemnisation.

7.2 Réclamation : Si le manquement est tel qu'il affecte gravement le reste de votre séjour et qu'il n'est pas possible de trouver une solution ou une alternative, vous avez la possibilité de résilier le contrat de voyage et, le cas échéant, vous aurez droit, à la seule discrétion de Belvilla, à une déduction du montant du voyage ou à une indemnisation.

Si Belvilla ne propose pas de solution adaptée dans un délai raisonnable, vous êtes en droit de déposer une réclamation comme indiqué sur notre site web. Nous vous encourageons à déposer toute réclamation dès que possible après votre séjour. Veuillez noter que les prestataires de services (tels que le propriétaire et le concierge) ne sont pas parties au contrat de voyage et ne représentent pas Belvilla. Ils ne sont pas non plus autorisés à reconnaître les réclamations ni à soumettre et/ou recevoir des déclarations juridiquement contraignantes.

8. Responsabilité/Limitation de responsabilité

8.1 Si votre séjour n'est pas conforme au contrat de voyage, vous pouvez avoir droit à une indemnisation, à condition que celle-ci ne soit pas imputable aux causes suivantes :

actes ou manquements fautifs de votre part ou de la part d'une personne voyageant avec

vous ;

inexécution imprévisible ou inévitable de tiers ;

circonstances exceptionnelles inévitables.

8.2 Les facteurs externes, la force majeure et les particularités régionales telles que la présence d'insectes, de chiens errants, les intempéries ou l'état de la voie publique ne vous autorisent pas à faire valoir une réclamation contre Belvilla.

8.3 Belvilla agit en tant que plateforme intermédiaire et n'est pas responsable des litiges survenant entre le propriétaire et le locataire concernant le nettoyage, à condition qu'elle ait communiqué les options de nettoyage et les tarifs en toute transparence lors de la réservation.

8.4 La responsabilité de Belvilla découlant d'un manquement aux obligations contractuelles est limitée à trois fois le loyer, sauf si la limitation de responsabilité n'est pas autorisée (pour des réclamations telles que des dommages corporels).

9. Obligation de signaler rapidement

9.1 Délai : Votre droit de signaler tout problème, préoccupation ou réclamation expire un (1) mois après la date de survenance du problème ou de la date de départ de votre séjour, selon la première de ces éventualités.

9.2 Début du délai : Le délai de prescription visé à l'article 10.1 ci-dessus court à compter du dernier jour de votre séjour, tel que stipulé dans le contrat de voyage.

10. Coordonnées du voyageur

Les informations demandées à vous et à votre groupe de voyageurs sont nécessaires à la réservation. La manière dont nous traitons vos données personnelles est expliquée dans notre [Politique de confidentialité](#).

11. Pour éviter toute confusion

11.1 Pas de voyageurs d'affaires : Nous sommes spécialisés dans la location de maisons de

vacances et ne sommes donc pas destinés aux voyages d'affaires.

11.2 Vacances : La maison de vacances étant destinée aux vacances, vous pouvez la louer chez nous pour une durée maximale de 3 mois. En Italie, la durée maximale est d'un mois.

11.3 Réservé aux adultes : Vous ne pouvez effectuer une réservation que si vous avez 18 ans ou plus.

11.4 Groupes de jeunes : Certaines maisons de vacances sont principalement destinées aux familles. Par conséquent, les groupes entièrement composés de jeunes ne seront pas admis. En règle générale, le terme « jeune » désigne les personnes âgées de moins de 18 ans, sauf mention contraire dans le contrat de voyage ou autre classification légale. Le cas échéant, nous l'indiquerons clairement sur notre site web et dans le contrat de voyage.

Toute réservation non conforme à cette règle sera annulée et des frais d'annulation seront facturés.

11.5 Fêtes, événements et rassemblements avec invités : La maison de vacances est destinée à vous et à votre groupe de voyageurs. Il est interdit d'organiser des fêtes, des événements ou des rassemblements avec des invités autres que les personnes faisant partie du groupe de voyageurs. En cas de non-respect de cette règle, nous nous réservons le droit de résilier le contrat de voyage et de facturer des frais, y compris, le cas échéant, des frais de nettoyage et des frais liés à la dégradation de l'état du logement résultant de votre séjour.

11.6 Services de voyage supplémentaires : Si vous réservez un service de voyage supplémentaire auprès d'un tiers via un lien sur notre site web, ce service ne fait pas partie de votre contrat de voyage avec Belvilla AG.

11.7 Droit applicable : Le droit néerlandais s'applique, sauf en cas de conflit avec le droit de votre pays.

11.8 Dispositions particulières : La nullité de certaines dispositions du contrat de voyage n'entraîne pas la nullité du contrat de voyage dans son ensemble.

12. Réglementation relative aux passeports, visas, santé, douanes et devises étrangères

12.1 Conformité. En tant que client, vous êtes personnellement responsable du respect de la réglementation en vigueur dans les pays régissant l'entrée et la sortie, ainsi que des réglementations sanitaires, des passeports et visas, et de la réglementation relative à

l'entrée des animaux de compagnie.

Les ambassades/consulats des pays que vous visiterez vous fourniront également des informations. Toutes les amendes que vous pourriez encourir en raison du non-respect de cette réglementation, notamment le paiement des frais d'annulation, seront à votre charge, sauf si elles résultent d'informations fausses ou insuffisantes fournies par Belvilla.

Partie contractante :

Belvilla AG, Dufourstrasse 49, 8008 Zurich, Suisse

Délégué à la protection des données

Shashank Jain

Anuj Lakhotia

Dufourstrasse 49, 8008 Zurich, Suisse