

Conditions générales de location du « Domaine Le Ry d'Ave »

Fabienne Rouard

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

.1.1 Identification de l'exploitant

Fabienne Rouard, Sourd d'Ave,5 à Ave-et-Auffe (Rochefort), et inscrite à la BCE sous le numéro BE 0887.436.766

Téléphone : +32 (0)495-32.78.08

IBAN: BE87 0012 6744 0594

Email: info@rydave.be

BIC: GEBABEBB

1.2. Définitions

On entend par :

- « Exploitant » : Fabienne Rouard, mieux identifiée à l'article 1.1.1, personne physique propriétaire de l'immeuble meublé
- « Client » : le client locataire qui réserve un logement que FABIENNE ROUARD met à sa disposition
- « Contrat » : le contrat de mise à disposition qui lie, Fabienne Rouard 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.
- « Logement » (Domaine Le Ry d'Ave) : le bien décrit dans les conditions particulières du contrat de location d'un immeuble meublé et réservé par le client locataire
- « Site web » : le site du Domaine Le Ry d'Ave : www.rydave.be
-
- « 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 services complémentaires éventuellement souscrits par le client pendant la procédure de réservation du séjour 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 que Fabienne Rouard noue avec le client locataire. Elles sont un élément essentiel du contrat. Par conséquent, il ne pourra être dérogé à ces conditions que si Fabienne Rouard 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 Fabienne Rouard. Elles sont applicables à tous les contrats souscrits à partir du 1er juin 2022.

1. Objet et formation du contrat

2.1. Objet

Fabienne Rouard s'engage aux conditions générales du présent contrat à mettre à disposition du Client locataire un gîte de 18 personnes adultes et 4 enfants, sans jamais jouer personnellement desdits logements.

2.2. Formation du contrat

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

Lorsqu'il clique sur le bouton « Réserver », 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 Fabienne Rouard 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 du Domaine Le Ry d'Ave pour une période déterminée ;
- Étape 2 : sélection éventuelle du nombre de lit(s) enfant et/ou bébé le cas échéant
- Etape 3 : choix des éventuelles options, services complémentaires (ex : petit déjeuner etc)
- Etape 4 : le client utilisateur est amené à communiquer ses coordonnées personnelles : nom, prénom, adresse mail etc
- Etape 5: 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 pour modifier; Le client clique sur le bouton « Réserver ».
- Etape 6: La page fournit au client toutes les informations liées à sa réservation : le montant à payer et le détail des modalités de paiement.

3. Minorité

En aucun cas, Fabienne Rouard 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 de Fabienne Rouard.

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

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.

5. Cession de contrat

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

Fabienne Rouard 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 Fabienne Rouard l'indemnité fixée à l'article 7.2.

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.

7. Résiliation du contrat

7.1. Par le fait de Fabienne Rouard

A. Si Fabienne Rouard résilie le contrat avant le début du séjour en raison de circonstances non imputables au client locataire, le client pourra exiger le remboursement, dans les meilleurs délais, de toutes les sommes qu'il a versées en exécution du contrat.

Le client ne pourra pas réclamer d'indemnité en cas de force majeure, définie comme toute circonstance anormale et imprévisible, indépendante de la volonté de Fabienne Rouard 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).

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. Fabienne Rouard 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 Fabienne Rouard 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 Fabienne Rouard 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.

7.3. En raison d'un cas de force majeure

Dans l'hypothèse où le contrat ne pourrait pas être exécuté, de manière temporaire ou définitive, malgré toute la diligence requise par les parties pour des raisons imprévisibles et indépendantes de leurs volontés, les principes relatifs à la force majeure trouveront à s'appliquer dans le respect de l'équilibre contractuel. Chaque partie veillera dans ce cas à prendre en considération les intérêts de l'autre partie. Le locataire acceptera dans un premier temps de remettre le bien en location dans la mesure du possible afin de léser le moins possible le propriétaire. Fabienne Rouard mettra, quant à elle, tout en œuvre pour relouer le bien dans les meilleurs délais. A défaut pour Fabienne Rouard de pouvoir relouer le bien dans un délai raisonnable, dans l'hypothèse d'un cas de force majeure temporaire en ce sens qu'il ne rend pas définitivement impossible l'exécution du contrat, le locataire recevra un bon d'échange d'une durée de validité de trois ans à compter de sa date d'émission. Dans le cas contraire, le locataire pourra prétendre au remboursement de sa réservation à la condition qu'il ait satisfait à l'ensemble de ses obligations contractuelles.

Les cas de force majeure « CORONA » sont définis par l'article 17 des présentes conditions générales.

8. Modification d'un élément essentiel de la réservation 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, Fabienne Rouard 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.

9. Obligations de Fabienne Rouard

9.1. Documents communiqués au client locataire

Fabienne Rouard envoie au client locataire, par courrier électronique (e-mail) une confirmation de la réception de sa réservation, un récapitulatif de la réservation ainsi qu'une invitation à payer.

Après le paiement du prix du séjour et, le cas échéant de la caution, Fabienne Rouard communique au client locataire une checklist reprenant :

- Les informations générales relatives au séjour : la durée du séjour, les dates du séjour et la composition du groupe des participants au séjour telle que communiquée par le client ;
- Les informations générales relatives au logement : la localisation, l'admission d'animaux (à titre onéreux);
- D'éventuelles remarques concernant le logement.

- Les éléments que le client doit absolument emporter avec lui. A titre d'exemples : papier-toilette, produits d'entretien... ou au contraire la confirmation de la présence de ces éléments sur place... ;
- Les modalités de paiement des charges supplémentaires éventuelles ;
- Les modalités de paiement de la caution locative ;
- Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone de l'éventuelle personne 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;
- Le cas échéant, les conditions particulières contraignantes d'accès au logement ;

9.2. Garantie de conformité

Fabienne Rouard garantit la conformité des descriptifs des logements et de leur contenu,. 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 de Fabienne Rouard.

10. Obligations du client locataire

10.1. Informations émanant du client

Le client est tenu de fournir à Fabienne Rouard 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 Fabienne Rouard.

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 Fabienne Rouard un acompte correspondant à **30% du prix du séjour**,

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 Fabienne Rouard.

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 Fabienne Rouard une preuve valable de ce paiement.

A défaut pour le client locataire de s'acquitter des paiements dans les délais prévus, Fabienne Rouard 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 débuter sans que le client n'ait payé la totalité du montant du prix du séjour et de la caution.

Le Client effectue tous les paiements visés au présent article au bénéfice de Fabienne Rouard par virement bancaire sur le numéro de compte bancaire repris sur la confirmation de réservation.

10.2.2. Charges

Les montants mentionnés sur la page de présentation du logement publiée sur le site www.rydave.be 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.

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.

10.2.3. Caution

La caution doit être versée sur le compte bancaire de Fabienne Rouard avant le début du séjour.

En cas de non-paiement de cette caution, la réservation ne sera pas validée.

Sans préjudice des dispositions visées à l'article 11, la caution est restituée par banque au client, par Fabienne Rouard, 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.

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 Fabienne Rouard.

10.3.2. Obligations du client lors de son arrivée

Sauf stipulation contraire, l'arrivée du client et l'enlèvement des clés ont lieu entre 17 et 20 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 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 à l'exploitant, 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 du gîte, de son contenu et de ses équipements au moment de son arrivée.

10.3.3. Obligations du client locataire pendant le séjour

1. Être 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 le site www.rydave.be. Il s'engage par conséquent à prendre connaissance et à respecter toutes les consignes d'usage formulées par Fabienne Rouard 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 mobil home, ...

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.

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 l'interdiction de fumer à l'intérieur du gîte

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

Est considéré comme l'intérieur du gîte 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 à l'exploitant 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.

Fabienne Rouard ne peut être tenu pour responsables si toutefois des nuisances d'odeurs de cigarette étaient constatées du fait du non-respect de cette condition par les locataires précédents.

5. Linge de maison

Le linge de maison (soit les draps, housses de couette, taies d'oreillers, draps de bain ainsi que les essuies de vaisselle) est fourni. Le client ne peut en aucun cas retirer le protège matelas de la literie. A défaut, le propriétaire est en droit de déduire de la caution les frais de nettoyage des matelas.

6. 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.

7. 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 à Fabienne Rouard, afin de permettre à celle-ci de pouvoir y donner une réponse adaptée sans délai.

A défaut, le client locataire ne pourra pas rechercher la responsabilité de Fabienne Rouard.

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.

8. Dégâts locatifs éventuels

Le client s'engage à informer Fabienne Rouard, 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.

A défaut pour le client de dénoncer immédiatement tout dégât, Fabienne Rouard dispose d'un délai de cinq jours ouvrables à dater de la fin de la location pour porter à la connaissance du locataire 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.

10.3.5 Obligations du client lors de son départ

Sauf stipulation contraire écrite, le client a l'obligation de libérer le logement mis à disposition avant 11 heures le dernier jour du séjour.

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 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 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.

11. Gestion des réclamations

11.1 Réclamations introduites par le propriétaire et dégâts locatifs

Fabienne Rouard dispose d'un délai maximal de cinq jours ouvrables à dater de la fin de la location pour porter à la connaissance du locataire un relevé des dommages, dégâts

ou pertes causés au logement, son contenu et/ou ses équipements durant le séjour.

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.

Fabienne Rouard 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 à FABIENNE ROUARD 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 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 afin de permettre à FABIENNE ROUARD d'y donner une réponse adaptée sans délai.

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 à FABIENNE ROUARD par téléphone ou par mail.

La réclamation devra être appuyée par des éléments probants tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive, photos, preuves des échanges intervenus avec FABIENNE ROUARD. L'état des lieux faisant foi.

Le cas échéant, FABIENNE ROUARD mettra tout en œuvre pour indemniser adéquatement le client locataire.

11.3 Réclamations introduites auprès de la Commission européenne

Les consommateurs peuvent se plaindre en ligne auprès de la Commission européenne via <http://ec.europa.eu/odr/>.

12. Droit applicable

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

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 de Dinant et de Marche-en-Famenne sont compétents.

14. Récolte et publication des expériences des vacanciers

Après le séjour, FABIENNE ROUARD 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 FABIENNE ROUARD. Ces informations ont pour unique objet d'améliorer la qualité du gîte ainsi que de nos services. Dans le cadre de l'enquête de satisfaction, FABIENNE ROUARD encourage le Client à rédiger un avis concernant le séjour dans le gîte où il a résidé.

Le Client accepte que FABIENNE ROUARD publie cet avis sur le site en lien avec l'hébergement concerné et dans les supports de communication et de promotion de l'entreprise.

15. Covid-19

Conformément aux décisions des autorités dans le cadre du déconfinement, toutes nos maisons de vacances ont rouvert depuis le 8 juin. Cependant, les réservations ne peuvent être maintenues que dans le respect des normes réglementaires en vigueur au moment du séjour.

FABIENNE ROUARD, considérera dès lors conformément à l'article 7.3 des conditions générales comme cas de force majeure pour cause de covid-19, les situations suivantes si et seulement si la situation visée n'était pas connue au moment de la réservation et/ou de la confirmation de celle-ci par le locataire.:

- La fermeture des maisons de vacances par les autorités
- La fermeture des frontières nationales ou locales empêchant légalement d'accéder à la maison de vacances louées
- Une interdiction ferme et formelle de voyager sur le lieu de votre location. Un voyage « fortement déconseillé » n'est pas une force majeure !
- Toute démarche obligatoire (et non pas fortement conseillée) qui empêche de facto le séjour : quarantaine pour séjour dépassant la durée de tolérance (si votre séjour est de 2 nuits et que la période de tolérance est de 48 heures, votre séjour n'est pas couvert par la force majeure) ou test obligatoire à l'arrivée et au retour.
- Une limitation légalement imposée au nombre de personnes autorisées dans une maison de vacances qui rend impossible le maintien de la réservation.

Nous attirons votre attention sur le fait qu'il vous appartient de vous conformer aux dispositions légales tant au moment de votre réservation que pendant toute la durée du séjour.

Toute réservation postérieure au 30 juin sera réalisée en toute connaissance des règles susvisées de sorte que le cas de force majeure ne sera pas d'application en cas d'annulation.

La propriétaire, FABIENNE ROUARD ne pourra pas être tenue responsable des infractions qui seraient constatées dans votre chef par les autorités au moment du séjour étant entendu que nous ne sommes pas en mesure de vérifier la réalité des informations que vous nous aurez communiquées au moment de la réservation.

Si vous n'êtes pas certains que votre composition de groupe respecte la limite légale, nous vous invitons à prendre contact avec les autorités fédérales belges via www.info-coronavirus.be/fr/contact/ et à nous tenir informés.