

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION VACANCES

## Art.1 Réservations

- IMMO PLAZA ODK BV accepte uniquement les réservations de personnes âgées de 18 ans ou plus. L'adulte doit être présent pendant tout le séjour.
- IMMO PLAZA ODK BV se réserve le droit de refuser une réservation à tout moment, sans motivation.
- La maison de vacances ne peut être réservée que si un acompte est versé lequel s'élevé à 25 % du prix locatif total. Le solde doit être payé 6 semaines avant le début de la jouissance du bien.
- Le client est chargé de vérifier la justesse de la confirmation. Toute inexactitude éventuelle ou alléguée doit être signalée par écrit à IMMO PLAZA ODK BV (par email ou par courrier postal) endéans les 10 jours après réception de la confirmation.
- Vous n'avez pas reçu de confirmation 10 jours après la réservation ? **Contactez-nous immédiatement, via le numéro de téléphone 058/51.94.45 ou par email à [info@immoplaza.be](mailto:info@immoplaza.be).**
- Les réservations ne sont définitives qu'après réception de l'acompte. Le paiement de l'acompte vaut acceptation des conditions générales.

## Art. 2 Inclus et non inclus dans le prix de location

### 2a Inclus

- assurance bris de glace et incendie
- assurance annulation et interruption
- frais de réservation
- frais de dossier

### 2b Non inclus

- Nettoyage final (voir mention séparée sur votre confirmation et dans le descriptif de la maison de vacances)  
Le nettoyage final ne comprend pas :
  - faire la vaisselle + vider le lave-vaisselle
  - laver l'électroménager de la cuisine
  - sortir les ordures
- Le non-respect de l'énumération ci-dessus entraîne la facturation d'un coût fixe de 150,00 €.
- Utilisation excessive de la capacité Internet
- Garantie

## Art. 3 Animaux domestiques

- Les animaux ne sont admis qu'avec l'autorisation écrite de l'agence de location. Voir la description de la maison de vacances.

## Art. 4 Paiement

- Pour les réservations d'un montant supérieur à 150,00 €, un acompte de 25 % avec un minimum de 150,00 € est demandé endéans les 8 jours après réservation.
- Le solde doit être en possession de l'agence de location au plus tard 4 semaines avant l'arrivée.
- Pour les montants de réservation jusqu'à 150,00 €, le montant total doit être payé immédiatement.
- Les réservations effectuées endéans les 14 jours avant l'arrivée doivent être payées en totalité immédiatement.
- L'acompte sert de confirmation de réservation et d'accord pour les montants indiqués sur la réservation.
- En cas de paiement tardif ou incomplet du prix locatif, vous êtes en défaut.
- Si l'acompte n'est pas en possession de l'agence de location endéans les 3 jours après date d'échéance, l'agence de location est en droit de résilier unilatéralement le contrat.
- Toutefois, si le solde n'est pas payé, le locataire en reste responsable. Le locataire demeure responsable de tous les frais et dommages que l'agence de location et le propriétaire subissent ou sont susceptibles de subir de ce fait. L'acompte déjà versé sera déduit des frais d'annulation.

### Quels sont nos frais d'annulation ?

- Lorsqu'il ne prend pas possession de la maison de vacances, le locataire peut donner l'autorisation écrite à l'agence de location de relouer le bien à ses frais, après paiement du solde.
- Une commission de relocation de 20 % à calculer sur le prix locatif (sans garantie ni extras) sera due par le locataire si la maison peut être relouée.
- Le locataire peut trouver lui-même un autre locataire et est tenu de communiquer l'identité complète du nouveau locataire à l'agence de location avant le début de la période de location. Dans ce cas, aucune indemnité n'est due à l'agence de location. Toutes les compensations financières doivent être arrangées entre les locataires.
- La garantie sera restituée au locataire au plus tard 4 semaines après le départ s'il a rempli toutes ses obligations. Les frais non inclus tels que la consommation d'énergie, les éventuels frais supplémentaires pour le nettoyage final ou les réparations et les extras supplémentaires réservés pendant le séjour, sont déduits de la garantie.

## Art. 5 Frais de modification

- L'agence de location n'est pas tenue de satisfaire les modifications de réservation qui sont demandées après réservation. Il

appartient à l'agence de location et au propriétaire de la maison de vacances d'accepter ou non ces modifications. L'agence de location peut facturer des frais de modification de 25,00 € pour chaque modification.

- Vous pouvez modifier ou annuler sans frais endéans les 5 jours après réservation et à condition que l'acompte n'ait pas été payé.
- Si le solde/l'acompte a déjà été payé, l'annulation ne peut être effectuée que conformément aux dispositions d'annulation applicables.

## Art. 6 Assurances

- Le prix de la location comprend l'assurance annulation et interruption de séjour. Cette assurance couvre l'annulation du séjour pour motif grave jusqu'au jour de l'arrivée. Cette assurance couvre également le remboursement des jours de vacances non pris lorsque les vacances doivent être interrompues pour des raisons graves. **Vous pouvez retrouver les conditions générales et la fiche IPID (Insurance Product Information Document) de cette assurance sur notre site Web [www.immoplaza.be/vakantieverhuur](http://www.immoplaza.be/vakantieverhuur).**
- Assurance incendie : une assurance bris de glace et incendie est incluse dans chaque réservation. Veuillez avertir l'agence de location en cas de dommages causés par le feu et/ou le bris de glace pendant votre séjour.

## Art. 7 Arrivée et départ

- Avant l'arrivée, chaque locataire sera informé par email de la procédure d'arrivée. À votre arrivée, veuillez remettre le document de réservation imprimé ou scanné et vous recevrez les clés de la maison de vacances. L'enregistrement est possible de 15h\* à 17h30.
  - Le jour du départ, le locataire doit remettre les clés à l'agence de location au plus tard à 10h.
  - Si vous devez/voulez partir inopinément en dehors des heures d'ouverture, vous pouvez déposer les clés de la maison de vacances dans la boîte aux lettres de l'agence de location.
  - Le départ anticipé de la maison de vacances ne peut donner lieu à aucun remboursement
- \*L'agence de location n'est en aucun cas tenue de verser une quelconque indemnité si l'accès à la maison de vacances ne peut être accordé à 15h, parce que l'inspection et le nettoyage final n'ont pas encore pu être effectués.

## Art. 8 Règlement d'ordre intérieur

- Le règlement d'ordre intérieur est toujours affiché dans les parties communes d'une maison multifamiliale et celui-ci doit être respecté.
- Chaque locataire doit traiter le mobilier de la maison de vacances en « personne prudente et raisonnable ». C'est pourquoi l'agence de location vous demande de vérifier soigneusement le mobilier et l'aménagement de la maison de vacances à votre arrivée et de signaler immédiatement tout dommage/manque à l'agence de location (par email, par téléphone, sur place à l'agence).
- Le locataire ne peut pas demander de prolongations ou de nouveaux abonnements à l'offre de télévision numérique pendant son séjour. Il est également explicitement interdit d'acheter des programmes, de cracker ou de modifier les mots de passe ou de dépasser la capacité de navigation disponible. Des frais administratifs seront facturés pour ces infractions, au prorata des frais encourus et des efforts nécessaires pour rétablir la situation d'origine.
- Si des dommages au mobilier et à l'aménagement sont constatés après le départ, les frais de réparation seront déduits de la garantie.
- Il est interdit de déplacer le mobilier. Si le mobilier doit être restitué après le départ, un coût fixe de 150,00 € sera facturé à cet effet.
- Si des dommages sont causés au mobilier, l'agence de location doit être informée immédiatement afin qu'une solution commune puisse être trouvée.
- Veuillez fermer les fenêtres et les portes par vent/pluie et après le départ.
- En cas d'absence, fermez toujours la maison de vacances.
- Les pannes techniques doivent être signalées immédiatement afin qu'elles puissent être résolues.
- Aucun panneau publicitaire ne peut être enlevé pendant le séjour.
- Pendant le séjour, il est interdit de déplacer ou de désactiver les détecteurs de fumée et autres équipements de lutte contre l'incendie. La sécurité incendie ne doit pas être compromise et les voies d'évacuation ne doivent pas être encombrées ou rendues inutilisables.
- Le locataire ne peut refuser une visite de l'agence de location entre 10h et 17h, sous réserve de notification préalable.
- Il est interdit de fumer dans toutes les maisons de vacances.
- S'il y a un feu ouvert, il ne peut être utilisé, sauf autorisation écrite de l'agence de location.

## Art. 9 Force majeure

- La force majeure de l'agence de location s'applique si l'exécution du contrat est totalement ou partiellement, temporairement ou autrement, empêchée par des circonstances indépendantes de la volonté de l'agence de location : telles que danger de guerre, grève du personnel, blocus, incendie, inondation et d'autres perturbations ou événements.
- Si la location ne peut avoir lieu pour cause de force majeure, ou en raison de dispositions légales ou réglementaires, en raison desquelles la maison de vacances ne peut être livrée au touriste, le touriste accepte que la réservation puisse être convertie en un bon d'achat, valant le prix prévu, éventuellement après déduction d'un coût administratif au profit de l'agence de location, qui peut toutefois s'élever au maximum à 10 % du prix.
- Le locataire ne pourra en aucun cas prétendre à une indemnité auprès de l'agence de location.

## Art. 10 Responsabilité civile

- L'agence de location ne peut être tenue pour responsable :
  - Vol, perte ou détérioration, de quelque nature que ce soit, pendant ou à la suite d'un séjour dans l'une des maisons de vacances.
  - Pannes d'équipements techniques dans la maison de vacances.
  - Perturbations telles que panne d'ascenseur, panne des services collectifs de l'immeuble, travaux de rénovation dans des immeubles voisins ou des logements dans le même immeuble que la maison de vacances, travaux de voirie, travaux publics (eau, gaz, électricité, Internet, réseau de télévision).
  - Accidents dans la maison de vacances louée ou dans les parties communes de la maison de vacances.
- Le client et ses accompagnants sont solidairement responsables de toute perte et/ou dommage survenant comme conséquence directe ou indirecte du séjour. Indépendamment du fait qu'ils aient été causés par des actes ou des omissions d'eux-mêmes ou de tiers qui se trouvent également dans la maison de vacances, ainsi que tous les dommages causés par un animal qu'ils ont en leur possession.
- Le nombre de personnes pouvant occuper la maison est déterminé par une indication formelle dans le descriptif de la maison de vacances sur le site Web. Le non-respect de cette restriction entraîne la résiliation immédiate du contrat entre l'agence de location et le client, sans compensation financière.
- Si la maison de vacances n'est pas utilisée correctement ou laissée sur place correctement, des frais fixes supplémentaires de 150 euros seront facturés.

## Art. 11 Plaintes

- IMMO PLAZA ODK BV est disponible 24h/24h pour les pannes urgentes (pas d'eau chaude, pas de chauffage, bouchons ou fuites, pas d'électricité). Les autres pannes techniques sont traitées pendant les heures de bureau. Le service de réparation peut ne pas être disponible les dimanches et jours fériés. Dans ce cas, les mesures nécessaires seront prises le jour ouvrable suivant.
- Malgré toutes les précautions de l'agence de location, une plainte justifiée n'est pas exclue. Cette plainte doit pouvoir être constatée immédiatement et sur place par un collaborateur d'IMMO PLAZA ODK BV, afin de permettre à l'agence de location de la résoudre immédiatement.
- Les plaintes relatives à la propreté ne sont acceptées que le jour de l'arrivée et sous réserve que l'agence de location ait pu constater et rectifier les remarques en envoyant elle-même un service de nettoyage pour y remédier. Le nettoyage fait par vos soins ne donne en aucun cas lieu à une compensation financière.
- Les plaintes qui ne sont signalées que le jour du départ ne peuvent jamais donner lieu à l'obtention d'une compensation financière. L'agence de location n'est en aucun cas tenue de verser une indemnité si les pannes techniques ne sont pas signalées à temps et/ou si le service de réparation n'a pas accès à la maison de vacances pour effectuer la réparation.
- Si la plainte n'a pas été résolue de manière satisfaisante, le client a la possibilité de le signaler par écrit jusque tout au plus 14 jours après le départ de la maison de vacances via l'adresse e-mail [info@immoplaza.be](mailto:info@immoplaza.be) ou par courrier postal adressé à IMMO PLAZA ODK BV, à l'attention de « Vakantieverhuur » au 15 IJlandplein, 8670 Oostduinkerke.

## Art. 12 Toerisme Vlaanderen

L'agence Toerisme Vlaanderen est l'autorité compétente auprès de laquelle des renseignements complémentaires peuvent être obtenus sur la réglementation relative à l'exploitation d'un hébergement touristique (décret du 5 février 2016 relatif à l'hébergement touristique et ses arrêtés exécutifs) et auprès de laquelle le touriste peut, le cas échéant, introduire toute plainte en la matière.

Contact : Agence Toerisme Vlaanderen

T: 02 504 04 00 - E-mail: [logies@toerismevlaanderen.be](mailto:logies@toerismevlaanderen.be) - Siège principal : Marché aux Herbes 61 1000 Bruxelles