



GENERAL

article 1
champs d'application

Les conditions générales s'appliquent à votre réservation et font partie intégrante de votre relation contractuelle avec l'ASBL Mutualités Neutres Vacances ("MN Vacances" ou "MNV"), à l'exclusion de vos propres conditions générales et sous réserve d'une dérogation écrite dans les conditions particulières de la réservation. MNV est votre partie contractante pour les réservations dans les domaines de vacances MONT-DES-DUNES (www.montdesdunes.be), MONT-DES-PINS (www.montdespins.be), GITE LE MONT PELE et GITE MONT-DES-DUNES (gite.mnvacances.be). Toute dérogation aux conditions générales ne peut être faite que par écrit par MNV.

article 2
termes

Par MN Vacances, on entend: l'ASBL Mutualités Neutres Vacances dont le siège social est situé à 1060 Saint-Gilles, Chaussée de Charleroi 145 et dont le numéro d'entreprise est BE 0408.171.149.

Par "hôtel", on entend (y compris dans les compositions) tous les hébergements de tourisme social de MNV, même s'ils ne portent pas explicitement la dénomination "hôtel".

Le terme "réservation" peut inclure à la fois une réservation d'hôtel (individuelle ou de groupe) et une réservation d'hébergement/autres services sans nuitée, par exemple (mais pas exclusivement) la fourniture d'hébergement et de restauration pour des événements de toutes sortes.

Le "client" est la personne physique qui a l'intention de bénéficier des services de la réservation, qu'elle ait ou non effectué la réservation elle-même.

On entend par "facture d'hôtel" la facture indiquant le prix total du séjour et la pension choisie.

CONTRACT

article 3
partie contractuelle

Vous êtes la partie contractante, en tant que personne physique ou morale effectuant la réservation, que vous séjourniez ou non à l'hôtel et/ou que vous bénéficiiez ou non des services de la réservation. Par conséquent, vous êtes tenu de payer tous les règlements et toutes les factures liés à votre réservation, même pour les frais générés non par vous mais par le client.

article 4
obligations MNV

Conformément aux conditions de la réservation, MNV est tenu de fournir l'hébergement réservé, le cas échéant l'hébergement et les services habituels. Il s'agit des services ordinaires de l'hôtel réservé, conformément à sa classification, y compris les chambres et les divers équipements communs qui sont généralement mis à la disposition des clients.

article 5
forme du contrat

Aucune forme n'est prescrite pour le contrat. Sauf dans le cas de l'hébergement de groupe tel que défini à l'article 21, la réservation est définitive et le contrat est par conséquent conclu dès que vous (a.) acceptez l'offre, ou (b.) avez terminé le processus de réservation sur le site web et avez reçu la confirmation de la réservation par e-mail, ou (c.) après avoir réservé par téléphone, avez reçu la confirmation écrite de votre réservation (par e-mail ou par la poste). Pour l'hébergement de groupe tel que défini à l'article 21 et l'hébergement de gîte, la réservation n'est définitive et le contrat n'est par conséquent conclu que lorsque et dans la mesure où vous avez payé le premier acompte (à temps) tel que prévu à l'article 22.

article 6
endossements confirmation écrite

Dans la confirmation écrite de votre réservation, MNV indiquera, entre autres, les dates d'arrivée et de départ du client, le prix convenu, la description des services demandés et les éventuels paiements anticipés et modalités de paiement (référence aux conditions générales de vente les plus récentes).

article 7
heure d'arrivée

L'heure limite d'arrivée est fixée à 18 heures. En cas de retard, vous et/ou le client êtes tenus d'avertir le centre de vacances concerné et de communiquer l'heure d'arrivée exacte. Dans le cas contraire, MNV ne peut plus accorder l'accès à l'hôtel et la réservation sera annulée à votre détriment pour cause de non-présentation.

EXECUTION

article 8
lieu

Sauf accord écrit contraire, les prestations sont fournies sur le lieu de l'hébergement réservé, en fonction de la réservation: MONT-DES-DUNES, MONT-DES-PINS, GITE MONT-DES-DUNES, ou GITE LE MONT-PELE.

article 9
plaintes

Les plaintes concernant les services fournis doivent parvenir par écrit à l'hôtel concerné dans les sept jours suivant la fin du séjour.



article 10
partenaires

MNV apporte le plus grand soin à la sélection de ses partenaires. Si la qualité du service fourni par l'un de ses partenaires est insuffisante, cela relève de l'entière responsabilité du partenaire en question. MNV ne peut être tenue responsable de cette situation, ni d'une éventuelle annulation ou modification par le partenaire concerné. Ceci s'applique également aux partenaires avec lesquels MNV entretient une relation B2B.

article 11
durée

La durée d'une ou plusieurs nuitée(s) réservée(s) est déterminée par la date d'arrivée et de départ convenue du client, telle que précisée dans les conditions particulières de la réservation. Le contrat est ensuite résilié le jour indiqué dans la réservation, sauf disposition contraire dans les conditions particulières de la réservation ou dans le règlement de l'hôtel, au plus tard à 11 heures. Si le client n'a pas quitté la chambre à 11 heures le jour prévu pour son départ, une nuit supplémentaire lui sera facturée.

article 12
résiliation

Si, lors de la réservation du séjour, le nombre de nuitées n'est pas précisé, la réservation est considérée comme conclue pour plusieurs jours consécutifs. Dans ce cas, la résiliation doit être notifiée par écrit par l'une des parties pour que le contrat soit résilié. Sauf disposition contraire dans les conditions particulières ou dans le règlement de l'hôtel, la résiliation met fin au contrat à 11 heures le jour suivant la résiliation. La résiliation doit être confirmée par écrit et vous devez, le cas échéant, en assurer la communication au client.

RESPONSABILITE

article 13
faute de l'hôte

MNV ne peut être tenu responsable (même partiellement) des dommages résultant d'une faute de l'hôte.

article 14
limitation

La responsabilité de MNV est en tout état de cause et à tout moment limitée au montant couvert par l'assurance responsabilité civile de MNV.

article 15
force majeure

MNV n'est pas responsable de l'inexécution, de l'empêchement ou du retard dans l'exécution de tout ou partie de ses obligations en vertu du contrat lorsque cela est dû à un cas de force majeure. On entend par force majeure la situation dans laquelle l'exécution de tout ou partie de ses obligations est empêchée, limitée, entravée ou retardée en tout ou partie - temporairement ou non - par une ou plusieurs circonstances indépendantes de la volonté de MNV, lorsque cette ou ces circonstances n'auraient pas pu être prévues avec une probabilité raisonnable au moment de la création de l'obligation ou des obligations. Par exemple, les cas suivants seront considérés comme des cas de force majeure entre les parties : épuisement des stocks, retards ou défaut de livraison des fournisseurs, grève ou lock-out, incendie, émeute, guerre, épidémie, pandémie, inondation, absentéisme élevé, panne d'électricité, d'ordinateur, d'internet ou de télécommunications, décisions ou interventions des pouvoirs publics (o. a. à la fermeture/au verrouillage/à l'annulation ou équivalent), les pénuries de carburant ou d'eau et les erreurs ou retards imputables à des tiers ou les cas de force majeure chez ou dans le chef des opérateurs et/ou des exécutants auxquels on fait appel pour l'exécution des engagements.

En cas d'impossibilité temporaire - totale ou partielle - les obligations de MNV seront suspendues jusqu'à ce que l'exécution soit à nouveau raisonnablement possible.

En cas d'impossibilité définitive - totale ou partielle - MNV est libérée de plein droit et n'est plus tenue de remplir aucune obligation.

MNV ne peut être tenu responsable des conséquences dommageables ou de la jouissance retardée ou moindre due à un cas de force majeure, y compris en cas de retard, de restriction et/ou d'entrave à l'utilisation de certains équipements et/ou services offerts. Tous les coûts liés ou résultant de la force majeure (par exemple, les frais de réservation et/ou d'administration supplémentaires, les taxes, les augmentations de prix) ne sont pas supportés par la partie touchée par la force majeure. En cas d'impossibilité temporaire - totale ou partielle - pour MNV d'exécuter ses obligations, le client aura la possibilité, dans un délai de 1 an à compter de la date à laquelle l'exécution est à nouveau raisonnablement possible (par exemple, levée d'une décision de fermeture/fermeture/annulation par le gouvernement) d'effectuer une nouvelle réservation qui doit également débiter dans la même période d'un an. Il n'est pas possible d'obtenir un remboursement pour une réservation rendue temporairement impossible en raison d'une décision gouvernementale. Un accident, une maladie, un test Corona positif et/ou une quarantaine imposée par les autorités au client, à l'invité et/ou au(x) compagnon(s) de voyage ne constituent pas des motifs valables d'annulation de la réservation par le client pour cause de force majeure. Les conditions d'annulation contractuelles de l'article 38 s'appliquent dans ce cas. Il est toujours conseillé de souscrire une assurance annulation.



article 16
dégâts

Vous êtes responsable, conjointement et solidairement avec le(s) client(s), à l'égard de MNV de tout dommage causé par vous et/ou le(s) client(s) au personnel, au bâtiment, au mobilier ou à l'équipement de l'hôtel ou aux zones de l'hôtel accessibles au public. La réparation des dommages matériels sera facturée au prix coûtant (prix neuf selon la facture d'achat), plus 15% de frais administratifs. Ces frais supplémentaires couvrent non seulement le suivi des travaux de remplacement ou de réparation, mais aussi la perte de revenus. Si une caution a été versée pour le séjour, elle sera utilisée pour régler la facture des dommages.

article 17
règlement de l'hôtel

Vous garanzissez MNV contre tout dommage et, au sens le plus large, contre toute réclamation de tiers résultant d'une erreur ou d'un comportement négligent de votre part ou de la part du/des client(s). Le(s) client(s) doit(vent) se comporter conformément aux usages et au règlement de l'hôtel où il(s) séjourne(nt), qui peut(vent) être consulté(s) par le(s) client(s).

PRIX & PAIEMENT

article 18
offre de prix

Une offre de prix de MNV est sans obligation et est faite sans aucun engagement de votre part ou de la part de MNV tant que l'offre n'a pas été expressément acceptée par vous.

article 19
prix

Les prix par lesquels les promotions, les forfaits et les séjours sont annoncés sur le(s) site(s) web sont des "prix de départ". Ils ne sont pas contraignants et sont soumis à la disponibilité. Seuls les prix mentionnés dans le processus de réservation individualisé sont contraignants.

article 20
promotions

Les promotions offertes par MNV ne sont ni cumulables ni échangeables contre de l'argent.

article 21
groupes versus 'groupotel'

Les groupes sont définis comme une réservation de 25 personnes payantes ou de 5 chambres, service groupe', sous un seul numéro de réservation et pour laquelle une facture commune est établie (groupes de jeunes agréés, autres jeunes, autres groupes). On entend par "groupotel" une réservation de 5 chambres individuelles sous un seul numéro de réservation et avec un service hôtelier.

article 22
acompte

MNV a la possibilité de demander un acompte total ou partiel pour chaque réservation. Le paiement de l'acompte garantit le séjour. En cas de non-paiement de l'acompte (dans les délais), MNV a le droit d'annuler le séjour sans indemnité d'annulation. Sous réserve des différents accords de paiement anticipé spécifiquement applicables à votre réservation individuelle, MNV applique généralement les paiements anticipés suivants lors de la réservation de chambres d'hôtel:

GROUPES
(Séjour avec pension)

= Groupes de jeunes agréés, autres groupes de jeunes, autres groupes

Premier acompte: 10 € par chambre et par nuit réservée, payable au moment de la confirmation de la réservation.

Deuxième acompte: 10% du prix total du séjour, payable au plus tard 12 mois avant la date d'arrivée.

Réservation < 12 mois avant la date d'arrivée: les deux acomptes sont payables au moment de la confirmation de la réservation).

GITE

= Groupes de jeunes agréés, autres groupes de jeunes, autres groupes

Première avance: 25% du prix de la location, avec un maximum de 50 € par nuit réservée, payable au moment de la confirmation de la réservation.

Deuxième avance: 25% du prix de la location, payable 12 mois avant la date d'arrivée confirmée (c'est également l'avance que vous payez si vous réservez entre 12 et 3 mois avant la date d'arrivée confirmée). Le solde du loyer est payable dans les 3 mois précédant la date d'arrivée confirmée.

SEJOUR INDIVIDUEL
(NANR)

= Réservations d'hôtel individuelles, non annulables, non remboursables.

100% du prix total du séjour, payable au moment de la confirmation de la réservation.

SEJOUR INDIVIDUEL
(FLEX)

= Réservations d'hôtel individuelles avec conditions d'annulation flexibles.

100% du prix total du séjour, payable au plus tard 3 jours avant le check-in.

PROMOTIONS
(+ FORFAITS)

= Actions temporaires annoncées par les différents canaux de communication de MNV

30% du prix de la promotion ou du forfait, payable au moment de la confirmation de la réservation. Le solde du prix de l'hébergement est payable au plus tard 14 jours avant l'arrivée.



**GROUPOTEL
& SEMINAIRES**

= à partir de 5 chambres, 1 numéro
de dossier et payé conjointement

L'acompte unique s'élève à 30 % du prix total du séjour, payable au moment de la réservation. Le solde du séjour est payable au plus tard 14 jours avant le jour d'arrivée.

**IEDEREEN VERDIENT
VAKANTIE
(TOERISME VLAANDEREN)**

= *Tourisme social*

L'acompte s'élève à 25% du prix du séjour et est payable au moment de la confirmation de la réservation. Le solde du séjour est payable à l'arrivée.

article 23
caution

Pour les hébergements en gîte (= formules de location sans pension), une caution est demandée par hébergement, payable dans les 3 mois précédant le premier jour du séjour. Les modalités de versement de la caution sont distinctes des modalités de paiement de l'avance. La caution est de 500 € par entité louable.

article 24
versements

Si MNV reçoit une somme d'argent à l'avance au nom du contractant, celle-ci sera considérée comme le dépôt d'un acompte sur le prix contractuel, sauf disposition contraire dans les conditions particulières de réservation.

article 25
délai de paiement

Sauf disposition contraire, les factures individuelles de l'hôtel sont payables en espèces sur présentation. Les factures pour l'hébergement de groupes sont payables dans les 30 jours. En cas de contestation partielle de la facture d'hôtel, au moins la partie non contestée doit être payée au comptant.

article 26
paiements différés

Sauf disposition contraire, MNV n'est pas tenu d'accepter les chèques, les dividendes, les cartes de crédit ou d'autres modes de paiement différés.

article 27
devise

Tous les paiements doivent être effectués en euros. Les paiements doivent être effectués sur un numéro de compte bancaire enregistré au siège social de MNV.

article 28
paiement services fournies

Vous êtes tenu de payer tous les services rendus, y compris les coûts résultant de services supplémentaires, de consommations, d'activités, de fournitures, etc. demandés par le client, même si cela n'a pas été déterminé à l'avance au moment de la réservation.

article 29
non-paiement

En cas de non-paiement de la facture à l'échéance ou d'annulation unilatérale, des intérêts moratoires à hauteur de 10% du montant impayé de la facture (prix total de la réservation) sont dus de plein droit et sans mise en demeure préalable. Une indemnité forfaitaire de 10% du montant de la facture impayée (avec un minimum de 125 €) est également due de plein droit et sans mise en demeure préalable, sans préjudice du droit de MNV de réclamer une indemnité plus élevée si le préjudice réellement subi est plus important. Dans tous les cas, le client recevra d'abord un rappel sans frais.

article 30
non-respect engagements

Sauf si la réservation concerne une ou plusieurs nuitées, MNV vous doit une indemnité forfaitaire de 10% si elle n'honore pas intégralement ses engagements. Si la réservation concerne une ou plusieurs nuitées, MNV s'engage à vous proposer et/ou à proposer à l'invité une alternative hébergement de qualité ou de catégorie équivalente ou supérieure, s'il se trouve dans l'impossibilité d'offrir l'hébergement réservé. La différence de prix qui en résulterait ne vous sera pas facturée. Si cela n'est pas possible, MNV vous doit une indemnité forfaitaire de 50 EUR par nuitée convenue. forfaitaire s'élevant à 50 € par nuitée convenue et non fournie, avec un maximum de 250 €, qui sera automatiquement augmentée de l'intérêt prévu à l'article 29. Cette clause ne s'applique pas en cas de force majeure.

article 31
plaintes facturation

Les plaintes concernant la facture doivent être adressées par écrit à l'hébergement de vacances concernée dans les sept jours suivant la date de la facture. En tout état de cause, la partie non contestée de la facture doit être payée à la date d'échéance.

article 32
perte d'avantages

En cas de retard de paiement d'une note d'hôtel ou d'une facture sur laquelle une réduction de prix, un remboursement ou une commission a été accordé par MNV, l'avantage en question sera perdu.

REDUCTIONS

article 33
réductions membres

Les clients de l'hôtel qui sont membres d'une Mutualité neutre bénéficient de réductions supplémentaires dans le cadre des services complémentaires auxquels ils contribuent. Pour bénéficier des réductions, l'affiliation est subordonnée à la présentation d'une vignette ou d'un certificat de la mutualité, à remettre à la réception lors du check-in. La réduction accordée aux membres ne s'applique qu'à la chambre du membre et aux éventuelles chambres réservées séparément pour ses personnes à charge. La réduction n'est pas valable pour les clients de l'hôtel qui accompagnent le membre et qui ont été inclus dans le même dossier de réservation.



MN VACANCES

info@mnvacances.be - 0800 95 180
Chaussée de Charleroi 145, 1060 Bruxelles
BE 0408.171.149
Version 230731

article 34
réductions enfants

Pour le calcul des réductions pour enfants, l'âge des enfants le jour de l'arrivée est pris en compte.

article 35
non échangeable

Les réductions et avantages (par exemple, taux 'NANR', promotions,...) ne sont en aucun cas transférables ou échangeables en espèces.

POLITIQUE DE MODIFICATION

article 36
champs d'application

La politique de modification s'applique à tous les hébergements de groupes avec internat (groupes selon l'article 21, séminaires d'entreprise et banquets) et définit les modalités de modification du nombre de participants et des services d'un hébergement de groupes. La politique de modification est distincte de la politique d'annulation car elle inclut des changements potentiellement importants dans les réservations de groupe existantes.

article 37
politique de modification

Toute modification des modalités d'une réservation de groupe avec pension (chambres, participants, repas, services et activités supplémentaires, désignés collectivement dans le présent article par le terme "services") doit être communiquée par écrit. Les modalités suivantes s'appliquent à l'adaptation des services d'un hébergement de groupe :

- Jusqu'à 1 an avant le jour d'arrivée: adaptation gratuite.
- Entre 1 an et 3 mois avant le jour d'arrivée: jusqu'à 10% du nombre de services peuvent être annulés sans frais.
- Entre 3 mois et le jour de l'arrivée (16 heures): un maximum de 5 % du nombre de services peut être annulé sans frais.

La politique de modification ne s'applique pas aux séjours en bivouac, pour lesquels MNV ne fournit pas de services supplémentaires, ni aux réservations de séjours individuels et des séjours groupotel.

ANNULATION

article 38
frais d'annulation

Il est toujours recommandé de souscrire une assurance annulation. L'annulation d'une réservation complète de votre part n'est possible que pour des séjours ultérieurs, dans les conditions suivantes:

GROUPES (Séjour avec pension)

= Groupes de jeunes agréés, autres groupes de jeunes, autres groupes

Annulation entre 24 et 12 mois avant la date d'arrivée: frais d'annulation = premier acompte versé.

Annulation à partir de 12 mois avant la date d'arrivée:
Frais d'annulation = 100% du prix total du séjour.

GITE

= Groupes de jeunes agréés, autres groupes de jeunes, autres groupes

Annulation jusqu'à 12 mois avant la date d'arrivée:
Frais d'annulation = le premier acompte versé.

Annulation entre 12 et 3 mois avant la date d'arrivée:
Frais d'annulation = le premier et le deuxième acompte versés.
Annulation moins de 3 mois avant la date d'arrivée
Frais d'annulation = 100% du prix total du séjour.

SEJOUR INDIVIDUEL (NANR)

= Réservations d'hôtel individuelles, non annulables, non remboursables.

L'annulation, le remboursement ou le changement de date sont impossibles. Frais d'annulation = 100% du prix total du séjour.

SEJOUR INDIVIDUEL (FLEX)

= Réservations d'hôtel individuelles avec conditions d'annulation flexibles.

L'annulation ou la modification de la date d'arrivée peut être effectuée sans frais jusqu'à 3 jours avant la date d'arrivée. En cas d'annulation ou de modification dans les 3 jours précédant la date d'arrivée, 100% du prix total du séjour seront facturés à titre de frais d'annulation. (exemple : séjour réservé avec arrivée le samedi = annulation possible jusqu'au mercredi 16h).

PROMOTIONS (+ FORFAITS)

= Actions temporaires annoncées par les différents canaux de communication de MNV

Annulation dans les 14 jours précédant l'arrivée. Frais d'annulation = 100% du prix total du séjour.



**GROUPOTEL
& SEMINAIRES**

= à partir de 5 chambres, 1 numéro
de dossier et payé conjointement

Annulation jusqu'à 60 jours avant l'arrivée:

Frais d'annulation = l'acompte versé.

Annulation entre 60 jours et 14 jours avant l'arrivée:

Frais d'annulation = 100% du prix total du séjour.

**IEDEREEN VERDIEN
VAKANTIE
(TOERISME VLAANDEREN)**

= *Tourisme social*

Annulation entre 21 et 14 jours avant le jour d'arrivée:

Frais d'annulation = 25% du prix total du séjour.

Annulation entre 14 et 3 jours avant le jour d'arrivée:

Frais d'annulation = 50% du prix total du séjour.

Annulation < 3 jours avant le jour d'arrivée:

Frais d'annulation = 90% du prix total du séjour.

Non présentation: frais d'annulation = 100% du prix total du séjour.

article 39

NANR

Les séjours individuels de type "NANR" ne peuvent être ni annulés, ni remboursés, ni faire l'objet d'un changement de date, même en cas de force majeure. Ce tarif préférentiel plus avantageux ne peut être réservé qu'en ligne.

article 40

manque d'annulation

En l'absence d'annulation (dans les délais), vous serez tenu de payer le prix total du séjour, même si vous et/ou l'invité ne vous présentez pas à la date d'arrivée prévue.

article 41

mode d'annulation

Toute annulation doit être faite par écrit. La date de réception de l'annulation par MNV constitue la date postale de l'annulation.

article 42

fin anticipée du séjour

Le séjour ne peut être interrompu de manière anticipée et sans frais supplémentaires qu'en cas de maladie, d'accident et de décès avérés de (l'un des) hôtes eux-mêmes, du fiancé, du conjoint ou du cohabitant légal de (l'un des) hôtes, ou d'un membre de la famille proche de (l'un des) hôtes au premier degré. Les services rendus et les consommations effectuées pendant le séjour jusqu'au jour de la résiliation inclus seront facturés. La possibilité de résiliation anticipée en cours de séjour ne s'applique pas aux séjours de groupe. Dans tous les autres cas, le prix total du séjour reste dû en cas de départ anticipé.

article 43

application des articles

Tous les articles ci-dessus s'appliquent à toutes les réservations, à partir d'une nuit d'hôtel.

RESILIATION

article 44

violation de contrat

En cas de violation grave ou répétée de vos obligations contractuelles, MNV peut résilier le contrat concerné avec effet immédiat, sans préavis et de plein droit, sans être redevable d'une quelconque indemnité. Sont considérées comme des violations graves

- Violation (de l'une des dispositions) du règlement de l'hôtel par vous-même ou par le client.
- L'arrivée tardive du client, c'est-à-dire, sauf accord contraire, l'arrivée après 18 heures sans avertissement.
- Le non-paiement à l'échéance d'une facture d'acompte et/ou d'autres factures.

A titre d'indemnité forfaitaire d'annulation, en application de l'article 29, vous serez redevable de l'intégralité du prix de la réservation tel que défini et les acomptes versés à l'article 22 resteront acquis, sans préjudice du droit de MNV de réclamer des dommages et intérêts si son préjudice est plus important.

article 45

non-paiement ou paiement
tardif

Si vous ne payez pas une facture et/ou une note d'hôtel (à temps), MNV peut, avec effet immédiat, sans mise en demeure préalable et de plein droit, annuler toute autre réservation effectuée par vous sans être tenu de payer une quelconque indemnité et sans préjudice du droit de MNV de réclamer une indemnisation pour les pertes qu'elle a subies de ce fait. Toute créance de MNV à votre égard devient également immédiatement exigible.



ENGAGEMENT DES PARTIES

article 46
animaux domestiques

Si un client souhaite amener un animal domestique à l'hôtel, il doit en informer l'hôtel par écrit au préalable. S'il ne le fait pas, l'animal peut se voir refuser l'accès à l'hôtel. Vous devrez également payer un supplément par nuitée. Les animaux domestiques comprennent uniquement les chiens et les chats. Les animaux domestiques ne sont en aucun cas autorisés dans les salles où des repas sont consommés. Les clients sont responsables des dommages causés par leurs animaux. Les animaux ne peuvent pas être laissés seuls dans la chambre et doivent être tenus en laisse en permanence. Ils ne sont pas admis dans les chambres wellness.

article 47
disponibilité chambres

Sauf conditions particulières au moment de la réservation, les chambres réservées sont disponibles à partir de 16 heures et les chambres seront libérées par les clients qui quittent l'hôtel à 11 heures.

article 48
contrôle des clients

Les clients sont tenus de présenter leur carte d'identité à leur arrivée à l'hôtel afin de permettre leur enregistrement dans le registre de la police. Il est interdit de dépasser la capacité maximale d'une chambre ou d'une unité louée, quel que soit l'âge des clients. La direction de l'hôtel se réserve le droit d'entrer dans les chambres louées pour contrôler cette situation.

DISPOSITIONS DIVERSES

article 49
plateforme litiges

La Commission européenne propose aux consommateurs une plateforme de résolution extrajudiciaire des litiges. Celle-ci permet aux consommateurs de résoudre, dans un premier temps, les litiges liés à leur commande en ligne sans l'intervention d'un tribunal. La plateforme de résolution des litiges est accessible via le lien externe <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

article 50
nullité

La nullité éventuelle d'une clause des présentes conditions générales n'affecte pas la validité des autres clauses.

article 51
domicile

Vous effectuez la signification ou la notification à l'adresse indiquée au moment de la réservation, où les actes et les assignations peuvent vous être valablement signifiés ou notifiés.

article 52
droit Belge

Le contrat hôtelier est régi par le droit belge. Tous les litiges découlant du présent contrat seront tranchés par le tribunal compétent de l'arrondissement judiciaire dans lequel MNV a son siège social.

PROTECTION DONNEES PERSONELLES

article 53
fonctionnaire protection données

Vos données personnelles sont traitées et stockées par l'ASBL MN Vacances, BE 0408.171.149, située Chaussée de Charleroi 145, 1060 Saint-Gilles (Belgique) qui est responsable du traitement de vos données personnelles. Le délégué à la protection des données désigné par MNV est Toon DEDONCKER (CRANIUM), qui peut être contacté à l'adresse privacy@mnvacances.be.

article 54
données personnelles

Les données personnelles demandées par MNV qui visent à vous identifier, telles que le nom, l'adresse du domicile, l'adresse électronique et la date de naissance, sont des données obligatoires à fournir. La fourniture de ces données personnelles est une condition nécessaire à la conclusion et à l'exécution du contrat. Si les données demandées ne sont pas fournies, aucun contrat valable et contraignant ne pourra être conclu avec MNV. Les autres données personnelles demandées par MNV, telles que le numéro de téléphone portable, le numéro de téléphone, etc. sont également des données obligatoires à fournir. La fourniture de ces données constitue une obligation contractuelle de votre part. Si vous ne fournissez pas ces données, vous serez en défaut et MNV ne sera pas responsable d'une éventuelle rupture de communication (harmonieuse) entre les parties au contrat. MNV peut suspendre l'exécution de ses obligations contractuelles tant que ces données ne sont pas fournies.

Vos données sont traitées afin que le contrat puisse être exécuté, qu'une communication harmonieuse entre les parties au contrat soit possible et que MNV puisse fournir des services optimaux. Sous réserve de votre consentement explicite, vos données sont également traitées à des fins de marketing direct, notamment pour que MNV puisse vous envoyer les dernières informations sur ses services, ainsi que d'autres informations, par exemple d'autres services susceptibles de vous intéresser.



MN VACANCES

info@mnvacances.be - 0800 95 180
Chaussée de Charleroi 145, 1060 Bruxelles
BE 0408.171.149
Version 230731

article 55
utilisation des données

MNV n'utilise les données personnelles qu'avec votre consentement en application de l'article 6.1.a du Règlement général sur les données (Règlement UE 2016/679) et uniquement dans le cadre des finalités susmentionnées. Vos données sont conservées pour une durée indéterminée. Néanmoins, vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment, sans préjudice de la légalité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait.

article 56
traitement données

Vos données peuvent être communiquées à des organisations et/ou sociétés agissant pour le compte de MNV et sous son autorité exclusive lorsque l'intervention de ces sous-traitants est requise pour l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus.

article 57
droits du client

Vous avez le droit de demander à MNV, via info@mnvacances.be :

- de consulter vos données à caractère personnel
- de corriger vos données à caractère personnel,
- de transférer vos données à caractère personnel à un tiers de votre choix.

article 58
objection

Vous avez également le droit de vous opposer à tout moment au traitement de vos données à des fins de marketing direct et/ou de déposer une plainte auprès d'une autorité de contrôle.

article 59
consultation données

Vous pouvez également consulter, corriger et/ou supprimer vos données personnelles via votre page de profil sur l'un des sites web de MNV et/ou vous désinscrire et ainsi retirer votre consentement au marketing direct.



Le règlement de l'hôtel fait partie intégrante du contrat d'hôtel que vous acceptez inconditionnellement en réservant un séjour auprès de l'ASBL MN VACANCES

**DISPOSITIONS
GENERALES**

- Les domaines de vacances/hébergements pour jeunes de MN Vacances (ci-après dénommés "domaines de vacances") sont situés sur des propriétés privées. Les dispositions suivantes ont pour but de garantir à tous les clients de l'hôtel un séjour fantastique sans souci et d'éviter les nuisances pour les voisins.
- Les règles sont basées sur la courtoisie, la sécurité, le respect des autres et de l'environnement.
- Chaque client de l'hôtel est tenu de connaître et de respecter le règlement de l'hôtel. Le règlement de l'hôtel est disponible à la réception du domaine de vacances de MN Vacances et sur les sites web. Tout client de l'hôtel qui entre dans nos domaines de vacances accepte inconditionnellement le règlement de l'hôtel et doit se comporter en conséquence.
- Le manager de l'hôtel a le droit d'interdire l'accès aux domaines de vacances à tout client de l'hôtel qui semble représenter un danger pour la sécurité et la santé des personnes présentes (ivresse, trouble de l'ordre public, etc.). Le non-respect de ces règles entraînera une demande de quitter le domaine de vacances en question. Dans ce cas, le séjour ne sera pas remboursé. En cas de problèmes répétés, l'accès aux domaines de vacances de MN Vacances peut être définitivement refusé.
- Le règlement de l'hôtel fait partie intégrante du contrat d'hôtel tel que décrit dans les conditions générales de vente de MN Vacances.

**CHECK-IN
CHECK-OUT**

- A l'arrivée, il faut d'abord s'enregistrer à la réception. La présentation d'une pièce d'identité est obligatoire pour tous les clients de l'hôtel qui séjournent dans le domaine de vacances. Si aucun document d'identité valide ne peut être présenté, l'accès au domaine de vacances sera refusé. Les clients de l'hôtel âgés de moins de 18 ans, non accompagnés de leurs parents ou d'un adulte responsable, doivent présenter une autorisation datée et signée de leurs parents ou d'un adulte responsable.
- L'inscription au domaine de vacances est possible dès 10 heures le jour de l'arrivée. La chambre elle-même est disponible à partir de 16 heures au plus tôt. L'enregistrement anticipé (à partir de 13 heures) est possible moyennant un supplément.
- Les défauts et les dommages doivent être signalés par les clients de l'hôtel à leur arrivée. Si la réception n'est pas informée à temps, ils seront considérés comme ayant été causés par le client de l'hôtel.
- La chambre d'hôtel doit être libérée avant 11h00 le jour du départ. En cas de départ tardif à partir de 11h00, le domaine de vacances peut facturer un supplément. Si le client souhaite rester plus longtemps dans la chambre d'hôtel, il doit toujours en faire la demande à la réception du domaine de vacances.

PARKING

- MN Vacances n'est pas responsable des accidents survenant dans les parkings, ni des vols, ni des dommages éventuels de quelque nature que ce soit.
- MN Vacances se réserve le droit de faire déplacer les voitures si le client de l'hôtel utilise une place autre que celle qui lui a été attribuée. Cela inclut les voitures garées en dehors des places de parking indiquées et gênant la circulation, ainsi que les voitures garées pendant plus d'un mois sans accord écrit de la part du manager de l'hôtel.
- Le client de l'hôtel doit se conformer aux instructions verbales du personnel autorisé.
- La vitesse maximale est limitée à 15 km/h. Chacun est tenu de respecter le sens de circulation indiqué ainsi que les autres réglementations.
- Si un accident survient dans les parkings, il faut veiller à ne pas gêner la circulation de quelque manière que ce soit.
- Les voitures électriques qui utilisent nos bornes de recharge doivent se déplacer lorsqu'elles sont chargées.
- Il est strictement interdit de distribuer des dépliants publicitaires ou d'autres documents sur le parking, sans l'accord préalable du manager de l'hôtel.
- Seuls les véhicules munis d'une plaque d'immatriculation officielle et d'une assurance valide sont autorisés à entrer dans le parking.
- Le stationnement est gratuit et soumis à la disponibilité.
- Chaque véhicule doit être fermé à clé et il est interdit de laisser des objets de valeur en évidence.



OBLIGATIONS CLIENTS

- Il est interdit de laisser des enfants et/ou des animaux dans les véhicules. En cas d'infraction, les services compétents seront avertis pour libérer les enfants et/ou les animaux. Les frais liés à leur libération seront à la charge du contrevenant.

- En cas d'infraction à l'une des dispositions ci-dessus, les services compétents seront avertis. Les coûts associés sont à la charge du client de l'hôtel.

- Le parking est exclusivement réservé au stationnement des véhicules. Seuls les clients de l'hôtel qui y ont garé leur véhicule et les clients de l'hôtel qui les accompagnent sont autorisés à entrer dans le parking.

- Tous les clients de l'hôtel doivent respecter les bonnes mœurs et la tranquillité publique. Nul ne doit être exposé à la critique par son comportement, son attitude ou ses propos.

- Les clients de l'hôtel ne doivent pas porter de vêtements offensants et appropriés dans le domaine de vacances. Les clients de l'hôtel doivent être identifiables à tout moment.

- Dans l'intérêt des clients de l'hôtel et pour des raisons de sécurité, les actes suivants, dont la liste n'est pas exhaustive, il est strictement interdit:

1 - De fumer dans TOUTES les zones du parc de vacances et dans les endroits où une interdiction de fumer est affichée. Cette interdiction s'applique également aux cigarettes électroniques. En dehors du parc de vacances, il n'est permis de fumer que dans les zones prévues à cet effet. En cas d'infraction à la réglementation sur le tabagisme, des frais de nettoyage de 150 € par infraction constatée et par chambre seront facturés. Les infractions peuvent être constatées par tout employé du parc de vacances. Toute infraction sera immédiatement signalée aux clients de l'hôtel;

2 - D'introduire des systèmes de musique bruyante à l'intérieur du domaine de vacances;

3 - D'apporter des feux d'artifice, des armes, des couteaux et/ou d'autres matériaux explosifs dans le domaine des vacances;

4 - D'introduire des stupéfiants dans le domaine des vacances et/ou consommer ou vendre des stupéfiants, ainsi que se présenter aux entrées du domaine des vacances en état d'ébriété, voire tenter d'inciter d'autres personnes à en consommer;

5 - De distribuer ou apposer des imprimés et des notes similaires, ou mener des sondages d'opinion sans l'autorisation écrite préalable du manager de l'hôtel;

6 - De détourner ou endommager des objets appartenant au domaine de vacances, au personnel ou à d'autres clients de l'hôtel;

7 - D'harcéler les clients de l'hôtel et/ou empêcher les membres du personnel du domaine de vacances de faire leur travail ou les harceler, ainsi qu'exprimer de l'agressivité à l'égard des autres clients de l'hôtel et/ou du personnel;

8 - De commettre des actes de vandalisme de quelque nature que ce soit ou se livrer à des activités en bande sur le terrain du domaine de vacances;

9 - De pénétrer dans les zones de service, même si elles sont déverrouillées;

10 - De se comporter de manière dangereuse, pour soi et pour les autres;

11 - Les drones ne doivent pas décoller ou atterrir sur le terrain du domaine de vacances ou dans ses environs, sauf autorisation spécifique.

- Les clients de l'hôtel doivent respecter le repos nocturne de tous les clients de l'hôtel présents. Cela implique le silence dans les couloirs à partir de 22 heures. À partir de 22 heures, la musique n'est autorisée que dans le bar du domaine de vacances.

- Le client de l'hôtel qui commet une infraction aux interdictions énumérées dans le présent article, ainsi que ses complices, seront expulsés du domaine de vacances sans discussion et devront payer des dommages-intérêts.

- Les clients de l'hôtel qui se sont vu refuser l'accès au domaine de vacances ne peuvent pas y revenir et n'ont droit à aucun dédommagement. Ces clients de l'hôtel doivent immédiatement régler tous les montants dus au domaine de vacances, même s'ils ne l'ont pas consommé.



SECURITE

- Les clients de l'hôtel sont personnellement responsables des dommages qu'ils causent aux autres clients de l'hôtel ou aux installations du domaine de vacances par imprudence, erreur ou négligence. Les personnes accompagnées sont sous l'entière responsabilité de leurs accompagnateurs. Le domaine de vacances ne peut être tenue responsable des dommages causés par d'autres clients de l'hôtel.
- Le domaine de vacances se réserve le droit de refuser au groupe l'accès au domaine de vacances en cas de comportement tel que décrit dans les interdictions précédentes.
- Le client qui a fait la réservation et les personnes qui l'accompagnent sont conjointement et solidairement responsables de toute perte et/ou de tout dommage subi par le domaine de vacances et/ou tout tiers en conséquence directe ou indirecte de leur séjour, qu'ils aient été causés par leurs propres actions ou omissions ou par des tiers dans le domaine de vacances par leur faute, ainsi que de tout dommage causé par des objets en leur possession.
- La consommation de boissons non alcoolisées et alcoolisées (avec modération) est autorisée si elles sont achetées dans le domaine de vacances.
- Le client de l'hôtel est responsable de ses propres affaires à tout moment.
- Le domaine de vacances n'est pas responsable de la négligence du client de l'hôtel.
- Le client de l'hôtel est informé que des frais supplémentaires peuvent s'appliquer lors de l'utilisation d'imprimantes et de photocopieuses. Ces tarifs peuvent être consultés à la réception du domaine de vacances.
- Les clients de l'hôtel coupables de (tentative de) vol se verront refuser l'accès au domaine de vacances ou seront mis à la porte. Cette mesure n'est pas discutable. En plus de la valeur des biens volés, des dommages et intérêts peuvent être imposés. Le manager de l'hôtel se réserve le droit de porter plainte auprès des autorités compétentes.
- Les clients de l'hôtel qui n'ont pas utilisé la chambre correctement ou qui ne l'ont pas laissée correctement se verront facturer des frais supplémentaires (de nettoyage).
- Chaque client de l'hôtel s'engage à adopter un comportement respectueux de l'environnement pendant son séjour. Cela signifie que tous les déchets doivent être déposés dans les poubelles clairement identifiées. Veuillez respecter les clôtures, les plantes, les fleurs et les parterres de fleurs.
- En cas d'accidents ou de blessures graves, les services d'urgence doivent être immédiatement prévenus, ainsi que la réception du domaine de vacances.
- En cas d'incendie, le client de l'hôtel informera immédiatement la réception du domaine de vacances, qui appellera à son tour les pompiers (si nécessaire). Restez calme, rejoignez le point de rassemblement le plus proche. N'utilisez en aucun cas les ascenseurs en cas d'alarme incendie.
- Des extincteurs sont prévus dans le domaine de vacances, répartis sur l'ensemble du domaine dans des zones désignées. En cas d'incendie, les directives du personnel du domaine de vacances ou des services de sécurité présents doivent être suivies à la lettre et sans discussion.
- En cas d'évacuation du domaine de vacances (ou d'une partie de celui-ci), il est interdit d'entrer à nouveau dans le bâtiment ou dans la partie évacuée sans l'autorisation du personnel du domaine de vacances et/ou des pompiers.
- Chaque chambre est limitée à un nombre maximum de clients de l'hôtel. Pour des raisons de sécurité et de responsabilité, les chambres ne peuvent accueillir plus de clients que le nombre indiqué au moment de la réservation.
- Pour assurer la sécurité de tous les clients de l'hôtel, le personnel du domaine de vacances doit avoir accès à chaque chambre une fois par jour. Si le personnel du domaine de vacances estime qu'un accès supplémentaire à la chambre est nécessaire, le manager de l'hôtel entrera dans la chambre.
- Les sorties de secours ne doivent pas être utilisées comme des entrées et sorties normales.
- Les bougies de feu sont strictement interdites dans le domaine des vacances.
- Les feux de camp et les feux d'artifice sont strictement interdits, sauf autorisation expresse du manager de l'hôtel.



MN VACANCES

info@nrvakanties.be - 0800 95 180
Charleroisesteenweg 145, 1060 Brussel
BE 0408.171.149
Versie 230731

DONNEES PERSONNELLES

- Pour toute information concernant le traitement des données personnelles des visiteurs du domaine de vacances, veuillez vous référer à la déclaration de confidentialité sur le site web du domaine de vacances.

- Des caméras sont placées à divers endroits de nos bâtiments. Toute personne se trouvant dans notre hôtel consent à ce que des enregistrements soient effectués. En cas d'irrégularités et/ou d'incidents, ces enregistrements peuvent être montrés à des tiers comme pièces justificatives.

DIVERSE BEPALINGEN

- Les dommages causés par un client pendant son séjour seront facturés au prix coûtant, plus des frais administratifs de 15% (voir les conditions générales de vente de MN Vacances).

- MN Vacances applique une politique de tolérance zéro. Cela signifie que si le règlement de l'hôtel n'est pas respecté, aucun avertissement ne sera donné, mais il pourra vous être demandé de quitter le domaine de vacances immédiatement.

- Seuls les chiens et les chats sont admis dans le domaine de vacances, moyennant un supplément. Toutefois, les chiens et les chats ne sont pas admis dans le restaurant, les aires de jeux et les chambres wellness. Ils doivent être tenus en laisse dans les bâtiments et dans les espaces extérieurs environnants. MN Vacances ne peut être tenu responsable des dommages causés par les animaux domestiques aux autres clients de l'hôtel, aux membres du personnel et aux tiers, ni des dommages matériels.

- Les robinets d'eau doivent toujours être fermés après utilisation (douches, lavabos). En cas de dégâts des eaux, tous les revêtements de sol et matériaux endommagés seront remplacés aux frais du client. Le prix de revient sera majoré d'une indemnité de 15%.

- L'activation abusive d'un détecteur ou d'une alarme d'incendie (par exemple, parce que l'on fume dans la chambre) sera facturée 150 euros par infraction. Ceci s'applique également au remplacement des détecteurs d'incendie disparus et au remplacement des détecteurs enlevés.

PLAINTES

- En cas de réclamation, le client de l'hôtel doit s'adresser directement et immédiatement au manager de l'hôtel.

- Toute réclamation concernant la qualité des services fournis doit être formulée dans les 7 jours suivant la date de départ, par courrier à l'adresse info@mnvacances.be.

CHAMPS D'APPLICATION

- Le règlement hôtelier s'applique à tous les clients des domaines de vacances et des hébergements pour jeunes de MN Vacances, quel que soit le type de client.

- Le règlement de l'hôtel est opposable au client de l'hôtel et à la partie contractante, en tant que personne physique ou morale effectuant la réservation, qu'ils passent ou non la nuit à l'hôtel et/ou qu'ils bénéficient ou non des services de la réservation.

- Le règlement hôtelier de MN Vacances s'applique à toutes les formes de prestations: séjours, séminaires, fêtes, banquets, etc.

- Les exploitations suivantes relèvent du règlement hôtelier et des conditions générales de vente de l'ASBL MN Vacances:

Domaine de vacances MONT-DES-DUNES

Kinderlaan 47, 8670 Oostduinkerke
www.montdesdunes.be - 058 23 40 52
Manager de l'hôtel: Caroline VANDERSTRAETEN

Bivouac MONT-DES-DUNES (De Ark, De Sloep, De Kajuit)

Kinderlaan 45 - 8670 Oostduinkerke
gite.mnvacances.be - 058 23 40 52
Manager de l'hôtel: Caroline VANDERSTRAETEN

Domaine de vacances MONT-DES-PINS & GITE LE MONT PELE

Mont des Pins 100 - 6941 Durbuy (Bomal-sur-Ourthe)
www.montdespins.be - 086 21 21 36
Manager de l'hôtel: Colin LAGASSE