

CONDITIONS GENERALES

1 Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la réservation et de l'occupation temporaire des infrastructures du centre d'hébergement exploité par le Centre Protestant d'Amougies, en abrégé « CPA » (BCE : 0425.493.468) dont le siège est sis à 7750 Mont de l'Enclus, Rue Verte voie n°16.

Elles s'appliquent à toute réservation, quel que soit le mode de réservation utilisé (courrier électronique, téléphone, plateforme en ligne, formulaire papier ou autre).

Toute réservation implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux présentes conditions générales, à l'exclusion de tout autre document émanant du client, sauf acceptation écrite et préalable de l'exploitant.

Le client reconnaît avoir reçu toutes les informations nécessaires avant la conclusion du contrat.

2 Définitions

Exploitant : Désigne le Centre Protestant d'Amougies ou la personne physique ou morale qui assure l'exploitation, la gestion et la mise à disposition des infrastructures, hébergements et services faisant l'objet des présentes Conditions Générales.

Client : Désigne toute personne physique ou morale qui effectue une réservation, conclut un contrat avec l'Exploitant ou bénéficie des services proposés par celui-ci. Lorsque le Client réserve pour le compte de plusieurs personnes, il est réputé agir en leur nom et se porte garant du respect des présentes Conditions Générales par celles-ci.

Complexe d'hébergement Thonger ou CHT : Désigne le bâtiment principal d'hébergement collectif du Centre Protestant d'Amougies, comprenant notamment des chambres collectives, un réfectoire, des locaux d'activités, des installations sanitaires et des espaces communs destinés à l'accueil de groupes – Capacité maximale : 50 personnes.

Pavillon : Désigne le bâtiment d'hébergement collectif indépendant, comprenant notamment des chambres, une cuisine équipée, un réfectoire, un espace de séjour, des installations sanitaires et des espaces extérieurs destinés à l'accueil de groupes en autonomie ou, sous certaines conditions, en pension complète - Capacité maximale : 20 personnes.

Conciergerie : Désigne le bâtiment d'hébergement autonome du Centre Protestant d'Amougies, composé d'espaces de vie, de chambres, d'une cuisine équipée, d'installations sanitaires et d'espaces extérieurs, destiné à l'accueil de petits groupes ou de familles - Capacité maximale : 14 personnes.

Bungalow : Désigne le bâtiment d'hébergement autonome du Centre Protestant d'Amougies, composé d'espaces de vie, de chambres, d'une cuisine équipée, d'installations sanitaires et d'espaces extérieurs, destiné à l'accueil de petits groupes ou de familles - Capacité maximale : 8 personnes.

Studio : Désigne l'unité d'hébergement autonome destinée à accueillir une ou deux personnes, comprenant un espace de séjour, un couchage, une cuisine équipée ainsi qu'un sanitaire privatif composé d'un lavabo, d'une douche et d'un WC - Capacité maximale : 2 personnes..

Aire de scoutisme : Désigne l'aire aménagée sur le domaine du Centre Protestant d'Amougies, destinée à l'installation temporaire de tentes et bénéficiant d'un accès aux équipements sanitaires et infrastructures mis à disposition par l'Exploitant - Capacité maximale : 40 personnes.

Domaine

Désigne l'ensemble du site exploité par le Centre Protestant d'Amougies, comprenant les bâtiments d'hébergement, les salles d'activités, les équipements communs, les espaces extérieurs, l'aire de camping ainsi que toutes les infrastructures mises à disposition des Clients.

3 Réservation

3.1 Modalités de réservation

Toute demande de réservation doit être adressée à l'exploitant par écrit ou au moyen des outils de réservation mis à disposition.

Le client est tenu de fournir des informations exactes et complètes relatives :

- à son identité ;
- au nombre d'occupants ;
- le nom, le prénom, le genre ainsi que la tranche d'âge des occupants ;
- à la nature du séjour ;
- aux dates souhaitées ;
- ainsi qu'à toute information utile à la bonne organisation du séjour.

Toute réservation effectuée pour le compte d'un groupe engage personnellement son responsable.

3.2 Confirmation de réservation

Toute réservation effectuée par le Client ne sera considérée comme ferme et définitive qu'après confirmation expresse de celle-ci par l'exploitant, selon les modalités communiquées au Client. La confirmation pourra être adressée par tout moyen écrit, notamment par courrier électronique.

À compter de cette confirmation, la réservation engage définitivement le Client, sous réserve des éventuelles conditions particulières convenues entre les parties.

3.3 Formation du contrat

Le contrat de location est réputé formé à compter de l'envoi de la confirmation écrite par l'exploitant.

Le client reconnaît que les échanges électroniques ont la même valeur probante qu'un écrit signé.

3.4 Refus de réservation

L'exploitant se réserve le droit de refuser toute réservation notamment en cas d'informations incomplètes ; en cas d'antécédents de dégradations ou d'incidents ; en cas de non-respect des présentes conditions générales ; ou lorsque la réservation est incompatible avec la destination ou les capacités de l'hébergement sollicité¹.

4 Prix et modalités de paiement

4.1 Prix applicables

Les prix applicables sont ceux communiqués par l'exploitant au moment de la réservation.

Sauf indication contraire, les prix sont exprimés en euros et s'entendent toutes taxes comprises.

Les prestations non expressément incluses dans le prix du séjour feront l'objet d'une facturation complémentaire.

4.2 Acompte

Lors de la confirmation de la réservation par l'exploitant, le client est tenu de verser, dans un délai d'un (1) mois à compter de ladite confirmation, un acompte correspondant à dix pour cent (10 %) prix de la location calculé sur la base de la durée minimale de séjour applicable à la réservation concernée.

Le montant de cet acompte ne pourra toutefois être inférieur à cinquante euros (50,00€) ni supérieur à mille euros (1.000,00€), ces montants constituant respectivement le minimum et le maximum exigibles à titre d'acompte, indépendamment du résultat du calcul précité.

La réservation ne sera considérée comme définitive qu'après réception effective de cet acompte par l'Exploitant dans le délai indiqué dans la confirmation de réservation.

À défaut de paiement de l'acompte dans le délai imparti, l'Exploitant se réserve le droit d'annuler la réservation de plein droit et sans mise en demeure préalable.

Sauf disposition contraire expresse et écrite, l'acompte versé demeure acquis à l'Exploitant en cas d'annulation du séjour imputable au Client, sans préjudice du droit de l'Exploitant de réclamer l'indemnisation intégrale du dommage réellement subi.

4.3 Paiement intermédiaire

Sans préjudice de l'acompte versé lors de la réservation, le client s'engage à verser, au plus tard jours dix (10) jours calendrier avant le début du séjour, un paiement intermédiaire correspondant au montant minimum de location applicable au séjour réservé.

Le montant minimum de location est déterminé en fonction de la capacité de référence des différents hébergements mis à disposition, indépendamment du nombre réel d'occupants.

À ce titre, les capacités de référence sont fixées comme suit :

- **CHT** : base de calcul pour **35 personnes** ;
- **Pavillon** : base de calcul pour **16 personnes** ;
- **Conciergerie** : base de calcul pour **11 personnes** ;
- **Bungalow** : base de calcul pour **6 personnes** ;
- **Studio** : base de calcul pour **2 personnes**

Le montant minimum de location correspond au prix applicable à ces capacités de référence, telles que définies au contrat ou dans le tarif en vigueur, et reste intégralement dû même en cas d'occupation inférieure.

Ce paiement devra être crédité sur le compte bancaire du Bailleur avant l'entrée dans les lieux. À défaut de réception effective des fonds dans le délai imparti, le Bailleur se réserve le droit de suspendre l'accès au centre de vacances ou de résilier la réservation aux torts du Locataire, sans préjudice de son droit à l'indemnisation du dommage subi.

Le paiement intermédiaire constitue une avance sur le prix total du séjour et sera imputé sur le décompte final établi après la fin de l'occupation.

À défaut de paiement à l'échéance convenue, l'Exploitant pourra, sans mise en demeure préalable :

- suspendre ou annuler la réservation de plein droit ;
- refuser l'accès aux infrastructures ;
- et conserver les sommes déjà versées à titre d'indemnité forfaitaire minimale.

Le Client demeure en outre redevable de l'intégralité des dommages et frais supplémentaires éventuellement subis par l'Exploitant en raison du défaut de paiement.

4.4 Solde du prix

Le solde du prix de la location est déterminé à l'issue du séjour sur la base de la différence entre, d'une part, la capacité de référence du ou des hébergements concernés telle que définie au point ci-dessus, et, d'autre part, le nombre de personnes ayant effectivement séjourné.

Ce solde constitue une régularisation du prix initialement convenu et est calculé conformément aux tarifs applicables. Il est payable dans un délai d'un (1) mois à compter de la fin du séjour, sur présentation de la facture de régularisation établie par l'Exploitant

4.5 Retard de paiement

Si le solde du prix ou le prix n'est pas versé dans le délai convenu, des intérêts de retard sont dus, de plein droit et sans mise en demeure, par le client.

Les intérêts se calculent sur le solde du prix ou le prix au taux d'intérêt légal augmenté de trois (3) points, par jour de retard jusqu'au jour du paiement effectif. Les signataires peuvent également réclamer des indemnités pour des dommages éventuels.

4.6 Frais supplémentaires

L'exploitant se réserve le droit de facturer toute prestation supplémentaire ou tout coût résultant notamment d'un dépassement du nombre d'occupants autorisés ; d'un nettoyage exceptionnel ; de nuisances ; de dégâts ; de pertes ; ou de consommations anormales, ainsi que toute inexécution des obligations contractuelles².

L'exploitant s'engage, sur demande du client, à transmettre un devis ou une facture détaillant les sommes dues au titre des prestations convenues. Le client s'engage à acquitter intégralement le montant ainsi communiqué dans un délai de sept (7) jours calendrier à compter de l'envoi du devis ou de la facture par l'exploitant.

À défaut de paiement à l'échéance, les sommes dues produiront, de plein droit et sans mise en demeure préalable, des intérêts au taux légal majoré de trois (3) point à compter du jour suivant l'expiration du délai précité et jusqu'au complet paiement.

L'exploitant se réserve en outre le droit de réclamer au client l'indemnisation de tout dommage subi en raison du retard de paiement ou de l'inexécution de ses obligations, en ce compris les frais

administratifs, judiciaires et extrajudiciaires exposés pour le recouvrement des sommes dues.

5 Capacité d'hébergement

5.1 Nombre maximal d'occupants

Le nombre maximal d'occupants autorisés est strictement limité à la capacité déclarée de l'hébergement.

Le nombre maximal d'occupants autorisés pour le CHT est strictement limité à 50 personnes.

Le nombre maximal d'occupants autorisés pour le Pavillon est strictement limité à 20 personnes.

Le nombre maximal d'occupants autorisés pour la Conciergerie est strictement limité à 14 personnes.

Le nombre maximal d'occupants autorisés pour le Bungalow est strictement limité à 8 personnes.

Le nombre maximal d'occupants autorisés pour le Studio est strictement limité à 2 personnes.

5.2 Occupants non déclarés

Toute personne non déclarée lors de la réservation ou de l'occupation des lieux est strictement interdite sur l'ensemble du domaine, sauf autorisation préalable et écrite de l'exploitant.

Le client demeure seul responsable des personnes qu'il introduit ou laisse accéder au domaine en violation de la présente disposition. En conséquence, l'exploitant et le propriétaire ne pourront être tenus responsables de tout accident, dommage, perte ou préjudice quelconque survenant à une personne non déclarée et présente sur le domaine sans autorisation.

Dans l'hypothèse où ladite personne ferait partie du groupe hébergé ou participerait, de quelque manière que ce soit, à l'occupation des lieux, l'exploitant se réserve le droit de réclamer au client l'intégralité des frais complémentaires liés à cette occupation non déclarée, en ce compris, notamment, les frais d'hébergement, de consommation, d'entretien et, le cas échéant, toute indemnité complémentaire résultant de cette présence irrégulière.

5.3 Sous-location et cession

La sous-location ainsi que la cession de la réservation à un tiers sont interdites sans accord écrit préalable de l'exploitant.

6 Durée du séjour

Le séjour est conclu pour la durée convenue lors de la réservation et ne pourra être prolongé qu'avec l'accord exprès de l'exploitant.

7 Arrivée, départ et remise des clés

7.1 Heures d'arrivée

Les arrivées s'effectuent entre 9h et 10h30 et entre 17h et 18h30.

Tout retard pourra donner lieu à une facturation complémentaire.

7.2 Heures de départ

Les chambres doivent être libérées au plus tard à dix (10) heures, sauf accord exprès de l'exploitant.

Tout retard pourra donner lieu à une facturation complémentaire.

7.3 Remise et restitution des clés

Les clés sont remises lors de l'arrivée et doivent être restituées conformément aux instructions de l'exploitant.

7.4 Perte des clés

En cas de perte, de vol ou de non-restitution des clés, l'exploitant pourra facturer le remplacement des clés ; le changement des cylindres ; les frais de sécurisation ; ainsi que les frais administratifs associés³.

L'exploitant s'engage à transmettre au client un devis ou une facture détaillant les sommes dues au titre des prestations convenues. Le client s'engage à acquitter intégralement le montant ainsi communiqué dans un délai de sept (7) jours calendrier à compter de l'envoi du devis ou de la facture par l'exploitant.

À défaut de paiement à l'échéance, les sommes dues produiront, de plein droit et sans mise en demeure préalable, des intérêts au taux légal majoré de trois (3) point à compter du jour suivant l'expiration du délai précité et jusqu'au complet paiement.

L'exploitant se réserve en outre le droit de réclamer au client l'indemnisation de tout dommage subi en raison du retard de paiement ou de l'inexécution de ses obligations, en ce compris les frais administratifs, judiciaires et extrajudiciaires exposés pour le recouvrement des sommes dues.

8 État des lieux et inventaire

Un état des lieux d'entrée pourra être établi contradictoirement entre les parties lors de la prise de possession des infrastructures. À défaut de remarques écrites formulées par le Client au moment de l'entrée dans les lieux ou dans un délai de vingt-quatre (24) heures suivant son arrivée, les infrastructures, équipements et mobiliers seront réputés avoir été reçus en bon état d'entretien, de propreté et de fonctionnement.

Le Client s'engage à utiliser les lieux loués conformément à leur destination et à les restituer, à l'expiration du séjour, dans un état comparable à celui constaté lors de l'entrée dans les lieux, sous réserve de l'usure normale.

Un état des lieux de sortie ou un contrôle des infrastructures pourra être réalisé par l'Exploitant après le départ du Client.

Toute dégradation, détérioration, disparition, perte, anomalie, défaut de nettoyage ou remise en état rendue nécessaire au-delà de l'usure normale sera intégralement mise à charge du Client, sur base : des constatations effectuées par l'Exploitant ; des devis de réparation ; des factures ; ou de la valeur de remplacement des biens concernés.

L'Exploitant se réserve le droit d'imputer les montants correspondants sur le paiement intermédiaire, sans préjudice de son droit de réclamer l'indemnisation intégrale du dommage subi.

En cas de départ sans état des lieux contradictoire de sortie ou sans remise formelle des clés, les constatations réalisées unilatéralement par l'Exploitant feront foi jusqu'à preuve contraire.

9 Usage des lieux – interdiction de fumer – respect du voisinage et nuisances sonores

Le Client ainsi que l'ensemble des Occupants s'engagent à utiliser les infrastructures mises à disposition en personne prudente et diligente, conformément à leur destination, avec prudence, diligence et dans le respect des présentes conditions générales, du règlement intérieur ainsi que des dispositions légales et réglementaires applicables.

Les locaux, équipements, mobiliers et installations devront être utilisés conformément à leur usage normal. Toute utilisation abusive, dangereuse ou susceptible de causer des dégradations, des troubles ou des risques pour la sécurité des personnes et des biens est strictement interdite.

¹ Cette liste est exemplative et non limitative.

² Cette liste est exemplative et non limitative.

³ Cette liste est exemplative et non limitative.

CONDITIONS GENERALES

Il est formellement interdit de fumer ou devapoter à l'intérieur des bâtiments, locaux communs, chambres, sanitaires, couloirs et espaces couverts du centre d'hébergement, sauf zones spécifiquement désignées à cet effet par l'Exploitant. Toute infraction à cette interdiction pourra donner lieu à la facturation des frais de nettoyage, désodorisation ou remise en état ; à une retenue sur le paiement intermédiaire ; ainsi qu'à l'application de toute mesure jugée nécessaire par l'Exploitant.

Le Client et les Occupants veilleront à respecter la tranquillité du voisinage ainsi que des autres usagers du centre d'hébergement. Une attention particulière devra être portée au respect du calme entre 22h et 6h00.

En cas de troubles, nuisances, comportement inapproprié ou non-respect des présentes dispositions, l'Exploitant se réserve le droit d'adresser un avertissement ; d'exiger la cessation immédiate du trouble ; de mettre fin au séjour de manière anticipée ; ou d'exclure immédiatement tout Occupant concerné sans remboursement ni indemnité quelconque au profit du Client.

10 Règlement intérieur

Le Client s'engage à respecter, en toutes circonstances, les dispositions du règlement d'ordre intérieur applicable ainsi que celles figurant dans ses annexes, telles qu'elles existent au jour de la conclusion du contrat ou telles qu'elles seraient ultérieurement modifiées conformément aux règles qui leur sont applicables.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de ces documents ou avoir été mis en mesure de les consulter préalablement à la conclusion du contrat. Il s'engage également à faire respecter ces dispositions par toute personne agissant sous sa responsabilité ou pour son compte dans le cadre de l'exécution du contrat.

Tout manquement au règlement d'ordre intérieur ou à ses annexes pourra être considéré comme un manquement contractuel engageant la responsabilité du Client et justifiant l'application des mesures prévues par les présentes conditions générales.

11 Nettoyage et remise en état

Le nettoyage des lieux est assuré par l'exploitant, conformément au forfait de nettoyage communiqué au client au moment de la réservation. Le balayage et la remise en pristin état sera effectué par le client.

Toutefois, l'exploitant se réserve le droit de procéder à une majoration du coût de l'intervention de nettoyage si le bien est restitué dans un état de saleté anormal ou nécessitant des prestations supplémentaires par rapport au nettoyage standard inclus dans le forfait. Cette majoration sera facturée au client sur la base du temps effectivement presté et des coûts supplémentaires encourus.

Le client s'engage, pendant toute la durée de l'occupation, à veiller au maintien de la propreté des lieux et au respect des règles de tri et de gestion des déchets, conformément aux consignes mises à disposition par l'exploitant.

12 Sécurité

12.1 Sécurité incendie

Les consignes de sécurité incendie affichées au sein de l'établissement doivent être strictement respectées par le client et l'ensemble des occupants.

Les issues et sorties de secours doivent en permanence demeurer libres d'accès, dégagées et immédiatement utilisables. Il est strictement interdit d'entraver, de bloquer, d'obstruer ou de compromettre, de quelque manière que ce soit, leur accessibilité et leur bon fonctionnement.

Toute infraction à ces obligations pourra engager la responsabilité du client, sans préjudice des mesures immédiates que l'exploitant se réserve le droit de prendre pour garantir la sécurité des personnes et des lieux.

12.2 Consignes de sécurité

Le client s'engage à respecter l'ensemble des règles de sécurité applicables.

12.3 Accès aux installations techniques

L'accès aux locaux techniques est strictement interdit.

12.4 Responsabilité en cas de non-respect

Tout manquement aux règles de sécurité pourra entraîner l'exclusion immédiate des occupants.

13 Animaux

Les animaux de compagnie sont strictement interdits dans le CHT, le Pavillon, la Conciergerie ainsi que dans le Studio, sauf autorisation expresse et préalable de l'exploitant.

Par dérogation, les chiens sont autorisés uniquement dans le Bungalow, à condition qu'ils ne figurent pas sur la liste des chiens réputés dangereux au sens de la réglementation applicable. Le client est tenu d'informer préalablement l'exploitant de la présence de tout chien avant son arrivée. À défaut d'information préalable, l'exploitant se réserve le droit de refuser l'accès au chien ou de mettre fin au séjour dans les conditions prévues aux présentes.

Les chiens doivent en permanence être tenus en laisse au sein de l'ensemble du domaine. Le client est également tenu de veiller au ramassage immédiat des déjections canines et à leur élimination dans le respect des règles d'hygiène et de propreté en vigueur sur le site.

Tout manquement aux présentes obligations pourra entraîner des frais supplémentaires de nettoyage, de remise en état ou toute autre mesure jugée nécessaire par l'exploitant.

14 Responsabilité du locataire

14.1 Dépôts matériels

Le client est tenu responsable de tout dommage, dégradation ou détérioration causé, directement ou indirectement, aux bâtiments, équipements, installations, mobiliers ou plus généralement à tout bien appartenant à l'exploitant ou mis à sa disposition dans le cadre de l'occupation des lieux.

Tout dégât constaté durant ou après le séjour sera facturé au client sur la base du coût de réparation, de remise en état ou de remplacement du bien endommagé, sans préjudice du droit de l'exploitant de réclamer

toute indemnisation complémentaire couvrant l'intégralité du préjudice subi.

L'exploitant s'engage à transmettre au client un devis ou une facture détaillant les sommes dues. Le client s'engage à acquitter intégralement le montant ainsi communiqué dans un délai de sept (7) jours calendriers à compter de l'envoi du devis ou de la facture par l'exploitant.

À défaut de paiement à l'échéance, les sommes dues produiront, de plein droit et sans mise en demeure préalable, des intérêts au taux légal majoré de trois (3) points à compter du jour suivant l'expiration du délai précité et jusqu'au complet paiement.

14.2 Responsabilité des occupants

Le client répond solidairement et indivisiblement des actes, fautes, négligences et comportements de l'ensemble des occupants, invités ou personnes présentes sous sa responsabilité durant le séjour. Il veille au respect, par ces derniers, des présentes conditions générales ainsi que des règles applicables au sein du domaine.

Toute infraction, nuisance, dégradation ou tout dommage causé par l'un des occupants pourra être imputé au client, lequel sera tenu d'en assumer l'entière responsabilité ainsi que les conséquences financières qui en découlent.

14.3 Responsabilité des mineurs

Les mineurs séjourant au sein de l'établissement demeurent sous l'entière responsabilité de leurs parents, tuteurs légaux ou des adultes accompagnants désignés par le Client.

Ces derniers sont tenus d'exercer une surveillance constante, effective et adaptée à l'âge et à la maturité des mineurs concernés, et veillent à ce que ceux-ci respectent l'ensemble des dispositions contractuelles, du règlement intérieur ainsi que les consignes de sécurité.

L'Exploitant ne saurait en aucun cas être tenu responsable de tout dommage, accident, incident, disparition ou comportement imputable à un mineur, sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle lui étant directement imputable.

En cas de séjour organisé en groupe (notamment scolaire, associatif ou sportif), le responsable de groupe désigné assume la pleine et entière responsabilité de l'encadrement des mineurs durant toute la durée du séjour, y compris en dehors des activités organisées.

Tout manquement aux obligations de surveillance des mineurs susceptible de compromettre la sécurité des personnes ou des biens pourra entraîner la résiliation immédiate du séjour sans indemnité ni remboursement.

15 Responsabilité de l'exploitant

15.1 Limitation de responsabilité

L'exploitant ne pourra être tenu responsable qu'en cas de faute lourde ou intentionnelle.

15.2 Vals et objets personnels

Le Client demeure seul responsable de la surveillance et de la conservation de leurs effets personnels, bagages, objets de valeur, véhicules, équipements et biens de toute nature durant l'ensemble du séjour. L'exploitant décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou dégradation des effets personnels.

15.3 Interruptions de services

L'exploitant ne pourra être tenu responsable des interruptions temporaires d'eau, d'électricité, d'internet ou de chauffage indépendantes de sa volonté. De telles interruptions ou perturbations ne pourront donner lieu à aucune réduction du prix du séjour, indemnité, compensation ou résiliation du contrat.

16 Annulation et modification de réservation

16.1 Annulation par le client

Toute annulation de réservation par le Client devra être notifiée à l'Exploitant par courrier recommandé ou par courrier électronique avec accusé de réception.

En cas d'annulation imputable au client, pour quelque cause que ce soit, l'acompte versé lors de la réservation demeure définitivement acquis à l'Exploitant à titre d'indemnité forfaitaire minimale et irréductible, sans préjudice du droit de l'Exploitant de réclamer l'indemnisation intégrale du dommage réellement subi lorsque celui-ci excède le montant de l'acompte conservé.

Lorsque l'annulation intervient après l'échéance prévue pour le paiement du solde, l'Exploitant se réserve également le droit de réclamer tout ou partie du solde du prix convenu, dans la mesure du préjudice effectivement subi, notamment en cas d'impossibilité de relouer les infrastructures pour la période concernée.

Aucun remboursement ne sera accordé en cas de départ anticipé ; de non-présentation du Client ou d'interruption du séjour pour une cause non imputable à l'Exploitant⁴.

16.2 Modification du séjour

Toute demande de modification de réservation, notamment relative aux dates du séjour, au nombre d'occupants, à la durée du séjour ou aux infrastructures réservées, devra être formulée par écrit et demeure soumise à l'acceptation préalable et expresse de l'Exploitant.

L'Exploitant ne garantit en aucun cas la possibilité de modifier la réservation initiale, notamment en fonction des disponibilités du centre d'hébergement et des contraintes d'organisation.

En cas d'acceptation de la modification sollicitée, l'Exploitant se réserve le droit d'adapter le prix du séjour en fonction des nouvelles conditions de réservation ; de facturer des frais administratifs ; ainsi que d'exiger le paiement immédiat de tout supplément éventuel.

Toute réduction de la durée du séjour, diminution du nombre d'occupants ou suppression de prestations intervenant après la confirmation définitive de la réservation pourra être assimilée, pour tout ou partie, à une annulation partielle et donner lieu à l'application des conditions d'annulation prévues aux présentes conditions générales.

Aucune modification ne sera considérée comme acceptée en l'absence d'accord écrit de l'Exploitant.

16.3 Départ anticipé

En cas de départ anticipé du Client ou des Occupants, pour quelque motif que ce soit et indépendamment de toute faute imputable à l'Exploitant, aucun remboursement, total ou partiel, du prix du séjour ne pourra être réclamer.

Le départ anticipé ne libère pas le Client de ses obligations contractuelles et financières, notamment du paiement intégral des sommes dues au titre du séjour réservé.

16.4 No-show

En cas de non-présentation sans notification préalable, la totalité du séjour restera due.

17 Annulation par l'exploitant

L'Exploitant se réserve le droit d'annuler, de suspendre ou de résilier toute réservation, avant ou pendant le séjour, en cas :

- de force majeure ;
- d'impossibilité d'exécution du contrat ;
- de non-paiement des sommes dues par le Client ;
- de communication d'informations inexactes ou incomplètes ;
- de non-respect des présentes conditions générales ou du règlement intérieur ;
- de comportement susceptible de compromettre la sécurité, la tranquillité, la réputation ou le bon fonctionnement du centre d'hébergement ;
- ou plus généralement en cas de manquement grave imputable au Client ou aux Occupants⁵.

Dans l'hypothèse où l'annulation intervient avant le début du séjour pour une cause non imputable au Client, l'Exploitant remboursera exclusivement les sommes effectivement perçues au titre de la réservation, à l'exclusion de toute autre indemnité, compensation ou dommages et intérêts.

Lorsque l'annulation ou la résiliation résulte d'un manquement imputable au Client ou aux Occupants, l'Exploitant pourra conserver tout ou partie des sommes déjà versées ; réclamer le paiement des montants restant dus ; refuser l'accès aux infrastructures ; ou exiger le départ immédiat des Occupants, sans remboursement ni indemnité quelconque au profit du Client.

L'Exploitant ne pourra être tenu responsable des conséquences indirectes résultant de l'annulation ou de l'interruption du séjour, notamment des frais de transport, de logement, d'organisation ou de réservation engagés par le Client ou les Occupants.

18 Force majeure

L'exploitant ne pourra être tenu responsable en cas d'événement imprévisible, irrésistible et indépendant de sa volonté empêchant l'exécution du séjour.

19 Protection des données personnelles (RGPD)

Les données à caractère personnel collectées dans le cadre des présentes sont traitées conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données, et notamment au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) ainsi qu'à toute disposition légale ou réglementaire nationale applicable.

Elles sont collectées et utilisées exclusivement pour les finalités nécessaires à l'exécution des relations contractuelles, à la gestion des réservations, ainsi qu'au respect des obligations légales et administratives de l'exploitant.

Le client dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement et, le cas échéant, d'opposition, dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

20 Réclamations et litiges

Toute réclamation relative à l'exécution du contrat, à l'état des lieux, aux prestations fournies ou à tout incident survenu durant le séjour doit être notifiée par écrit à l'Exploitant dans un délai maximum de huit (8) jours calendriers à compter de la fin du séjour. Passé ce délai, le Client est réputé avoir accepté sans réserve l'exécution du contrat, sans préjudice des dispositions légales impératives éventuellement applicables.

L'Exploitant s'engage à examiner toute réclamation formulée dans le respect des présentes conditions générales et à tenter de privilégier une solution amiable dans un délai raisonnable.

À défaut d'accord amiable, tout litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation des présentes conditions générales sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de Tournai, sous réserve des règles impératives de droit applicables en matière de protection des consommateurs.

Le droit belge est seul applicable aux relations contractuelles entre les parties.

21 Résiliation du séjour / expulsion

En cas de non-respect des présentes conditions générales ou du règlement intérieur, l'exploitant se réserve le droit de mettre fin de plein droit et avec effet immédiat au séjour, sans préavis ni indemnité d'aucune sorte, et sans que le client puisse prétendre à un quelconque remboursement, total ou partiel, des sommes déjà versées.

Le client sera tenu de quitter les lieux sans délai, sous réserve du paiement de l'ensemble des prestations consommées ainsi que, le cas échéant, de l'indemnisation des dommages, pertes ou frais résultant de la violation constatée.

22 Nullité partielle

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

23 Acceptation des conditions générales

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales ainsi que de leurs annexes préalablement à toute réservation, et les accepte expressément et sans réserve.

⁴ Cette liste est exemplative et non limitative.

⁵ Cette liste est exemplative et non limitative.