

## DOMAINE DE MASSEMBRE - CONDITIONS GÉNÉRALES

**Adresse : Massembre 84, 5543 Heer**

**N° d'entreprise : 0877879593**

**N° de tva : BE 0877879593**

**Numéro de compte : BE17 0688 9770 5321**

### 1. Réservations

Le domaine de Massembre ne traite que les réservations passées par les personnes âgées de 18 ans ou plus. Le locataire doit être âgé de 18 ans ou plus et être présent pendant la durée du séjour. Le domaine de Massembre se réserve à tout moment le droit de refuser une réservation, sans devoir motiver sa décision. Le domaine de Massembre vous confirmera et facturera la réservation sous format numérique. Si vous n'avez pas d'adresse e-mail, vous recevrez la confirmation ainsi que la facture par la poste. Vous devez contrôler dès réception l'exactitude de cette confirmation/facture écrite. Toute inexactitude éventuelle ou attestée doit toujours être communiquée dans les 10 jours ouvrables suivant la date de la confirmation/facture et avant le début du séjour. Si vous n'avez pas reçu cette confirmation/facture dans les 10 jours ouvrables qui suivent la réservation, contactez sans délai la réception à [reception@massembre.com](mailto:reception@massembre.com) ou au 082 64 43 57.

### 2. Réservations à long terme

Si vous souhaitez réserver une chambre ou un bâtiment à une époque où le prix de location n'est pas encore connu, nous placerons une option pour vous. Une option est dénuée d'engagement. Votre option devient une réservation définitive à partir du moment où vous recevez la facture de la réservation.

### 3. Réservations de groupe

Les réservations de groupes tels que des associations, des écoles et des fondations doivent être effectuées via la réception à [reception@massembre.com](mailto:reception@massembre.com) ou au 082 64 43 57. Des conditions spéciales peuvent notamment être imposées concernant l'accompagnement ainsi que l'occupation des chambres. Dans certains cas, le domaine de Massembre se réserve le droit de refuser la réservation d'un groupe en fonction de sa taille ou du but de sa présence.

### 4. Prix

Les prix indiqués dans les publications du domaine de Massembre et sur le site [www.massembre.be](http://www.massembre.be) peuvent éventuellement différer des prix effectivement en vigueur au moment de la réservation. Comme les prix incluent plusieurs éléments susceptibles de faire l'objet de révisions périodiques, le domaine de Massembre se réserve le droit de modifier les prix et/ou de facturer un supplément. Pendant la durée de validité des publications, le domaine de Massembre se réserve également le droit de modifier les règles de réduction. Lors de votre réservation, vous êtes informé du prix en vigueur à ce moment précis. Le prix mentionné sur la confirmation/facture est impératif. Vous ne pouvez plus bénéficier des réductions de prix et/ou offres spéciales à compter du moment où le domaine de Massembre vous a envoyé la confirmation/facture.

### 5. Location de chambres

Sont compris dans le prix de location de chaque chambre :

- Les frais énergétiques

- L'accès au parc zoologique, au parcours aventures
- La TVA en vigueur dans le pays de destination
- Le nettoyage en fin de séjour
- Pour les familles séjournant les weekends ou durant les vacances, les lits sont faits à l'arrivée
- La literie est comprise

Ne sont pas compris :

- les serviettes de toilette.

Ne sont pas compris dans le nettoyage (en fin de séjour) :

- Faire la vaisselle (lors de la réservation de la cuisine autonome du pavillon Hermeton)
- Défaire les lits, rassembler le linge et les serviettes loués

## **6. Animaux domestiques**

La présence de votre animal domestique n'est pas autorisée sauf en cas de chien d'assistance pour personnes possédant un justificatif médical ou lors de weekend « chiens autorisés » organisés par Massemble.

## **7. Conditions de paiement**

### **1. Pour les familles séjournant le weekend ou pendant les vacances scolaires**

La totalité du montant de la réservation (100%) devra impérativement être payé au domaine de Massemble au plus tard 15 jours suite à la réception de la facture.

### **2. Pour les groupes d'amis ou groupes socio-culturels**

Un acompte de 25% du montant de la réservation totale devra impérativement être payé au domaine de Massemble au moment de la réservation. Le solde (75 %) devra impérativement être payé au plus tard 15 jours suite à la réception de la facture, avant le séjour.

### **3. Pour les écoles**

Un acompte de 25% du montant de la réservation totale devra impérativement être payé au domaine de Massemble au moment de la réservation. Le solde (75 %) devra impérativement être payé au plus tard 15 jours suite à la réception de la facture de solde, avant le séjour.

La facturation sera établie sur base des « infos pratiques » transmises par l'école au plus tard 3 semaines avant le séjour.

### **4. Pour les séminaires**

Un acompte de 25% du montant de la réservation totale devra impérativement être payé au domaine de Massemble au moment de la réservation. Le solde (75 %) vous sera facturé après le séminaire.

### **7.1 Retard de paiement**

En cas de retard de paiement ou de paiement incomplet du montant vous ayant été facturé, vous serez mis en demeure de payer. Dans ce cas, le domaine de Massemble vous enverra une sommation de paiement. Si le paiement n'est toujours pas parvenu au domaine de Massemble dans les 14 jours suivant la date de sommation, Le domaine de Massemble sera en droit de résilier unilatéralement le contrat. En cas de résiliation, consultez le point 9. « Annulation ».

En cas de paiement par carte de crédit, Le domaine de Massemble a la possibilité de contrôler à tout moment la carte de crédit originale ainsi que le document d'identité correspondant.

## **8. Frais de modification**

Le domaine de Massemble n'est pas tenu de donner suite aux modifications éventuelles que vous souhaiteriez apporter après avoir passé réservation. Le domaine de Massemble se réserve le droit de décider si et dans quelle mesure il peut accepter ces modifications. Aucune modification ne pourra être apporté après la facture finale.

## **9. Annulation**

En cas d'annulation, les dispositions suivantes sont d'application :

- a) En cas d'annulation plus de 2 mois avant le début du séjour, vous ne serez redevable d'aucun frais de séjour. Si vous aviez déjà payé une partie ou la totalité de la facture, le montant versé vous sera remboursé sur votre compte bancaire, hormis le montant correspondant aux frais de réservation.
- b) En cas d'annulation entre les 8 et 4 semaines qui précèdent le début du séjour, vous serez redevable de 50% du prix total de séjour.
- c) En cas d'annulation dans les 4 semaines qui précèdent le début du séjour, vous serez redevable de la totalité (100%) du prix total de séjour.
- d) En cas de départ avant la fin du séjour, le montant total de la réservation sera dû.
- e) En cas de réservation d'une chambre non-remboursables, les conditions susmentionnées ne sont pas d'application.

*En vigueur de la loi européenne, tout client a légalement un droit de rétraction de 14 jours à dater de la réservation.*

## **10. Assurances**

Il est recommandable de souscrire une assurance annulation et / ou voyage sur toute réservation.

## **11. Arrivée et départ**

Procédure : lors de votre arrivée au domaine, vous devez vous présenter à la réception et vous recevrez la clé de votre chambre. Vous avez accès à la chambre à partir de 16h. Vous pouvez utiliser toutes les installations du domaine dès votre arrivée. Le jour de votre départ, vous devez quitter la chambre avant 10h pour permettre le nettoyage (9h pour les écoles). Vous pouvez toutefois encore profiter de l'ensemble des installations du domaine pendant toute la journée.

## **12. Règlement (d'ordre intérieur)**

Tous les hôtes sont tenus de respecter les règles en vigueur dans le domaine, y compris le règlement d'ordre intérieur. Celui-ci est disponible sur simple demande à la Réception du domaine. Toute infraction au règlement peut entraîner l'expulsion du domaine sans restitution du montant total ou partiel du montant de la location. Le domaine de Massemble se réserve le droit d'apporter des modifications à la structure et aux heures d'ouverture des installations (centrales) des domaines.

Dans certains cas, nous nous réservons le droit de fermer provisoirement le domaine ou de le louer entièrement à un tiers. Dans ce cas, nous vous donnerons l'occasion d'annuler gratuitement votre séjour. Pour le reste, il n'existe aucun droit de dédommagement. Nous vous signalons qu'il est possible que des travaux d'entretien soient effectués dans le domaine pendant votre séjour, sans que ceci ne donne lieu à une quelconque indemnisation.

### **13. Force majeure**

Il est question de force majeure pour le domaine de Massemble lorsque l'exécution de tout le ou d'une partie du contrat est provisoirement ou durablement impossible en raison de circonstances indépendantes de la volonté du domaine de Massemble, y compris entre autres les dangers de guerre, les grèves du personnel, les incendies, les inondations et autres pannes ou événements.

### **14. Responsabilité**

a) Le domaine de Massemble décline toute responsabilité en cas de :

- vol, perte ou dommage de toute nature au cours d'un séjour dans notre domaine ou résultant de celui-ci ;
- dérèglement ou mise hors service d'installations techniques, et panne ou fermeture d'équipements du domaine.

b) La responsabilité du locataire et des personnes qui l'accompagnent est solidairement engagée pour toute perte et/ou tout dommage subi par le domaine de Massemble et/ou tout tiers, que cette perte/ce dommage soit la conséquence directe ou indirecte d'un acte ou d'une négligence de leur part ou de la part de tiers se trouvant dans le domaine sur leur invitation, ainsi que pour tous les dommages occasionnés par un objet leur appartenant.

c) En cas d'utilisation incorrecte, voire de départ de la chambre en le laissant en mauvais état, des frais supplémentaires (de nettoyage ou de réparation) vous seront facturés.

### **15. Réclamations**

Malgré tous les soins du domaine de Massemble, il est possible que vous ayez une réclamation justifiée. Dans ce cas, veuillez-vous adresser à la Direction du domaine concerné afin de permettre aux responsables de résoudre immédiatement le problème. Si ce dernier ne peut pas être traité de manière satisfaisante, vous avez l'occasion d'introduire votre réclamation dans le mois suivant votre départ du domaine par email à [reception@massemble.com](mailto:reception@massemble.com) ou par la poste à Domaine de Massemble, Département Réclamations, Massemble 84, 5543 Heer.

### **16. Visiteurs d'un jour**

Il est interdit de visiter notre domaine sans avoir réservé de chambre ou sans un accord écrit du domaine. Contactez par téléphone ou par e-mail la réception du domaine pour demander l'autorisation de le visiter.

### **17. Photos et vidéos**

Si un visiteur ou la personne qui l'accompagne ou qu'il a invitée ou un visiteur d'un jour apparaît sur une photo et/ou une vidéo prise ou enregistrée pour figurer dans une publication de et/ou sur un site du domaine de Massemble, il sera tacitement supposé qu'il/elle accepte que la photo et/ou la vidéo soi(en)t utilisée(s) dans la publication et/ou sur le site Web, même s'il/si elle est identifiable sur

la photo et/ou la vidéo. Les images utilisées dans la brochure ainsi que sur le site Internet [www.massembre.be](http://www.massembre.be) ont tous leurs droits réservés.

## **18. Généralités**

Pour toute réservation dans le domaine de Massembre dans la province de Namur, votre partie contractante est le domaine de Massembre (N° d'Entreprise 0877879593, Massembre 84, 5543 Heer). Seul le droit belge s'applique à votre réservation. Les présentes Conditions Générales sont valables pour toute réservation faite directement ou indirectement au domaine de Massembre. Le contenu de nos publications (numériques) est présenté sous réserve de modification. La version numérique de nos Conditions Générales (disponible sur [www.massembre.be](http://www.massembre.be)) prévaut. Si la version numérique des Conditions Générales diffère de la version imprimée, c'est la version numérique qui prévaut. Nous déclinons toute responsabilité en cas de fautes d'impression (numériques). La présente publication annule toutes les publications (numériques) antérieures.