

# Conditions générales de vente - Dune Hôtel

Mise à jour 26.04.2023

## I. General

- 1.1. Les présentes conditions générales (ci-après dénommées "conditions") s'appliquent à toutes les offres et à tous les contrats du Dune Hôtel.
- 1.2. Les conditions générales du locataire, quelle que soit sa dénomination, sont expressément contredites par Dune Hôtel et ne s'appliquent pas aux contrats conclus par Dune Hôtel.
- 1.3. Les modifications du contrat conclu entre Dune Hôtel et le locataire et/ou les divergences par rapport à ce contrat et aux conditions générales ne sont effectives que si elles sont confirmées par écrit par Dune Hôtel.

## II. Définitions

- 2.1. Dunehotel Nieuwpoort B.V.: Oasis Resorts België, enregistré auprès de la Chambre de commerce (belge sous le numéro 0800.083.516, et/ou comprenant des sociétés affiliées).
- 2.2. locataire : la personne qui conclut le contrat par le biais d'un contrat de réservation (par exemple, pour la location et/ou l'utilisation d'un logement, d'installations, de services) avec le Dune Hôtel.
- 2.3. résidents : le résident et la/les personne(s) indiquée(s) par le locataire dans le processus de réservation et qui utilisera/utiliseront le logement loué, les installations et/ou les services.
- 2.4. Réservation : le contrat de réservation confirmé par Dune Hôtel entre le locataire et Dune Hôtel pour la location d'un logement, d'installations et/ou de services.
- 2.5. hôtel : l'hôtel dans lequel les résidents ont l'intention de séjourner sur la base de la réservation.

## III. Réservation

- 3.1. Le Dune Hôtel enverra une confirmation écrite de la réservation dès que possible après réception de la réservation.
- 3.2. La présente confirmation de réservation du Dune Hôtel, ainsi que les présentes conditions générales, constituent le contrat entre le locataire et le Dune Hôtel.
- 3.3. Le Dune Hôtel n'est pas tenu de fournir aux clients l'accès à l'hébergement, aux installations et/ou aux services réservés si les frais de location et de réservation n'ont pas été payés en totalité et à temps (conformément à l'article IV.) par le locataire.
- 3.4. Si vous n'avez pas reçu de confirmation écrite de votre réservation dans les 5 jours ouvrables, veuillez contacter le Dune Hôtel immédiatement, faute de quoi aucune réclamation ne pourra être faite sur la réservation.
- 3.5. Le Dune Hôtel n'accepte que les réservations effectuées par des personnes majeures.
- 3.6. Le Dune Hôtel se réserve le droit de refuser une réservation pour les raisons suivantes, par exemple, ou d'imposer des conditions spéciales dans le cas de réservations de groupe :
  - a. si les données personnelles de la personne effectuant la réservation et/ou de l'invité sont incorrectes, incomplètes et/ou inexactes ;
  - b. si un groupe est impliqué (par exemple : clubs, écoles, entreprises et institutions).

Les acomptes versés (loyer, frais de dossier) seront remboursés au locataire.

## IV. Prix, paiements

- 4.1. Le Dune Hôtel enverra une facture pour la réservation en même temps que la confirmation de la réservation.
- 4.2. Les conditions de paiement suivantes s'appliquent à la réservation (y compris aux installations, services et/ou activités) :
  - a. Le montant total de la facture doit être payé immédiatement lors de la réservation.
- 4.3. Si le paiement n'est pas effectué à temps à la date spécifiée à l'article 4.2, le locataire est en défaut de plein droit. Dune Hôtel peut alors, à sa seule discrétion, exercer l'un des droits suivants :
  - a. Dune Hôtel peut exiger le paiement du solde le jour de l'arrivée avant de donner accès à l'hébergement réservé (s'il s'avère par la suite qu'un ordre de paiement a été émis mais que le montant n'a pas encore été transféré sur le compte bancaire de Dune Hôtel, le trop-perçu sera remboursé par Dune Hôtel dans les 30 jours suivant sa découverte) ; ou,
  - b. Dune Hôtel peut annuler (résilier) la réservation si le paiement n'est pas reçu. Le locataire sera alors redevable (payable immédiatement) à Dune Hôtel des dommages et intérêts suivants :
    - i. les coûts de réservation ; et,
    - ii. dans les conditions prévues à l'article 7.2.

## V. Devoirs de l'hôte pendant le séjour

- 5.1. Dans l'établissement du Dune Hôtel, les clients ne sont autorisés à séjourner que dans l'hébergement réservé. En outre, il n'est jamais permis de séjourner avec plus de personnes que le nombre maximum de personnes spécifié par Dune Hôtel pour l'hébergement.
- 5.2. Le locataire est tenu de laisser le logement dans un état propre et soigné (par exemple, sans salissures ni dégâts excessifs). En cas de non-respect de cette obligation, le locataire est responsable de tous les frais encourus par le Dune Hôtel.
- 5.3. L'hôtel est habilité à demander une caution d'un montant maximum de 500 € par logement à l'arrivée.

## VI. Plaintes

- 6.1. Malgré le soin et le dévouement du Dune Hôtel, le locataire peut avoir une plainte légitime concernant sa réservation. Le client est tenu de notifier cette plainte à la direction du Dune Hôtel afin de lui donner la possibilité de la résoudre sans délai.
- 6.2. Si la plainte n'est pas résolue à la satisfaction du locataire, ce dernier a la possibilité de soumettre sa plainte par écrit au Dune Hôtel au plus tard un mois après avoir quitté le logement. La réclamation doit contenir les données de la réservation (nom et adresse du locataire, date du séjour, nom de l'hôtel et numéro de réservation).

## VII. Modifications et annulation par le locataire

- 7.1. Si, après confirmation de la réservation (comme indiqué à l'article 3.1.), le client souhaite apporter des modifications à la réservation, l'acceptation de ces modifications est laissée à l'entière discrétion de Dune Hôtel. Si Dune Hôtel accepte une modification de la

réservation, Dune Hôtel peut facturer des frais administratifs et/ou un loyer (supplémentaire). Dune Hôtel n'est pas tenu d'effectuer un remboursement en cas de réduction de la période et/ou du nombre de clients et/ou de services.

- 7.2. Si la réservation est annulée par le locataire, les frais d'annulation suivants sont immédiatement payables à Dune Hôtel :
- a. Annulation après réception de la confirmation de réservation et jusqu'à 7 jours avant la date d'arrivée prévue : sans frais ;
  - b. Annulation dans les 7 jours précédant la date d'arrivée prévue : 100%.
- 7.3. Si le locataire ne se présente pas dans les 24 heures suivant la date d'arrivée convenue sans autre avertissement (no-show), cela sera considéré comme une annulation. L'article 7.2. c des présentes conditions générales s'applique.
- 7.4. Les modifications ou annulations ne sont prises en compte entre Dune Hôtel et le locataire que si elles sont confirmées par Dune Hôtel par écrit (également sous forme numérique).

#### **VIII. Modifications et annulations par le Dune Hôtel**

- 8.1. Dune Hôtel se réserve le droit d'offrir au locataire un hébergement alternatif dans le même hôtel ou un hôtel équivalent en cas de force majeure telle que mentionnée à l'article 9.2. sous c.
- 8.2. Dune Hôtel se réserve le droit d'annuler la réservation dans les circonstances suivantes (ceci n'affecte pas le droit de Dune Hôtel d'annuler la réservation pour d'autres raisons mentionnées dans ces conditions et/ou le droit de Dune Hôtel de recevoir une compensation) :
- a. Si le client, malgré un avertissement écrit préalable, enfreint lors de la réservation, les présentes conditions générales et/ou les règles applicables de le Dune Hôtel ; ou,
  - b. Si le client cause des désagréments au Dune Hôtel et/ou aux autres clients malgré un avertissement écrit préalable ; ou,
  - c. Si le client, malgré un avertissement écrit préalable, enfreint les dispositions du logement et/ou des installations.
- 8.3. Si Dune Hôtel annule la réservation en vertu de l'article 8.2. Dune Hôtel n'est pas tenu de rembourser le locataire.

#### **IX. Responsabilité**

- 9.1. La responsabilité du Dune Hôtel à l'égard du locataire pour les dommages autres que ceux résultant d'une blessure ou d'un décès est limitée à un montant maximum de 15 000,00 €.
- 9.2. Le Dune Hôtel n'est pas responsable des dommages ou des réclamations des clients dus à :
- a. le vol (y compris le vol dans les logements et/ou les casiers de la piscine) ou la détérioration des effets personnels et de l'équipement des hôtes ; ou,
  - b. Défaillance ou désactivation de l'équipement technique et défaillance ou fermeture des installations du Dune Hôtel ; ou,
  - c. Force majeure due (par exemple) à un conflit international, une guerre (civile), une menace de guerre, une émeute, la terreur, des troubles civils, des grèves, des occupations, un lock-out, un incendie, des dégâts environnementaux et/ou des dégâts des eaux, des inondations et/ou d'autres conditions météorologiques extrêmes, une action gouvernementale et des pandémies ; ou,
  - d. des performances déficientes ou des perturbations de la part de tiers ou dans les services fournis par des tiers.

#### **X. Dispositions finales**

- 10.1. Le droit néerlandais s'applique à toutes les réservations, sauf en cas de conflit avec les normes juridiques du pays du locataire.
- 10.2. La politique de confidentialité du Dune Hôtel s'applique également au contrat entre le locataire et le Dune Hôtel. Dune Hôtel traite les données personnelles des clients, et le traitement des données personnelles est effectué conformément aux principes du Règlement général sur la protection des données. Le traitement est nécessaire à l'exécution du contrat avec le locataire, il est nécessaire au respect des obligations légales (administration, etc.) et Dune Hôtel a un intérêt légitime dans le traitement.