



## CONDITIONS GENERALES

### Article 0 – Conditions générales

Etant donné que Reli opère dans un environnement commercial, technologique et réglementaire qui change constamment, Reli peut toujours adapter les présentes conditions générales. Sauf stipulation contraire, les adaptations portées à ces conditions générales seront d'application immédiate dès le moment où elles seront publiées sur le site internet. Le locataire a donc la responsabilité de se tenir lui-même au courant des dernières conditions générales publiées. L'utilisation du site internet et/ou des services offerts par Reli implique l'acceptation des conditions générales.

Les présentes conditions générales ont été adaptées le 30 septembre 2021.

### Article 1 – Généralités

- « Reli » : la s.p.r.l. Reli qui intervient comme intermédiaire lors de la (mise en) location de maisons de vacances. Reli est agréée par Toerisme Vlaanderen comme bureau de location touristique et assurée en tant que tel auprès de AG Insurance (Boulevard E.Jacqmain 53, 1000 Bruxelles).
- « Locataire » : la personne physique ou morale qui conclut un contrat de location d'une maison de vacances à partir du catalogue papier ou électronique de Reli. Le locataire ne peut être qu'une personne qui a la capacité juridique de conclure un contrat, et doit, dans le cas d'une personne physique, être âgé de 18 ans au moins.
- « Propriétaire » s'entend la personne physique ou morale qui est propriétaire de l'habitation louée, ainsi que son représentant accueillant le locataire lors de son arrivée ou son départ. Les présentes conditions générales forment un ensemble indissociable avec le contrat de location et les consignes pratiques, valant contrat entre le locataire et Reli. En cas de dispositions contradictoires entre les conditions générales et particulières, ces dernières prévalent.

### Article 2 – Information au sujet de la maison de vacances

Le locataire déclare avoir pris connaissance préalablement des informations requises au sujet de la maison de vacances telle que décrite sur le site internet de Reli. Cette information est basée sur les données transmises par le propriétaire et de ce fait communiqué au locataire sous réserve d'éventuelles erreurs matérielles, fautes et/ou légères modifications. Toutes les informations contenues sur le site Internet de Reli sont fournies de bonne foi, ont été collectées avec le plus grand soin et sont réputées exactes au moment de leur publication. Toutes les informations dans les brochures ou sur le site internet de Reli sont données de bonne foi et sont censées être correctes au moment de la publication. Reli ne peut être tenue pour responsable de changements qui se produisent indépendamment de sa volonté et qui sont portés à sa connaissance après la publication.

Reli s'engage cependant à communiquer dans les meilleurs délais au locataire ces erreurs matérielles, omissions et/ou légères adaptations.



### Article 3 – Conclusion du contrat

Le locataire désirant louer une maison de vacances ou par le site internet de Reli, adresse à cette fin une demande à Reli, qui remet ou transmet par voie électronique le contrat de location individuel ainsi que les conditions locatives générales au candidat locataire. Le contrat entre le locataire et Reli est réputé conclu lorsque Reli a accepté et confirmé la demande de réservation. Le locataire accepte irrévocablement les présentes conditions de location par le biais de la demande de réservation. La location se rapporte à la maison de vacances décrite dans la confirmation de réservation, pour la durée indiquée dans la confirmation de réservation. La durée de la location ne peut être prolongée sans l'accord écrit de Reli.

Reli se réserve toujours le droit de refuser d'offrir un ou plusieurs de ses services à un candidat locataire ou colocataire, sans autre discussion, et ceci tous droits saufs.

### Article 4 – Frais de réservation

Reli porte en compte des frais forfaitaires de 35,00 EUR pour chaque contrat de location conclu par elle. En cas de changement de réservation, ces frais administratifs ne sont pas transférables et seront donc facturés à nouveau.

### Article 5 - Paiement – Condition résolutoire

Le locataire est tenu de payer l'acompte de 50% dans les 7 jours suivant la conclusion du contrat. Si Reli n'a pas reçu l'avance dans ce délai, Reli enverra une sommation écrite. Si Reli n'a pas reçu l'acompte 5 jours après cette sommation, le contrat sera considéré comme résolu de plein droit et Reli sera habilitée à remettre en location la maison de vacances pour la période concernée.

Si une propriété est réservée avant que les nouveaux prix pour la saison suivante ne soient fixés - ceci se produit en octobre de chaque saison, un acompte de 5%, calculé sur le prix de location de la saison en cours, sera facturé. Dès qu'il est certain que la maison est disponible aux dates choisies, le client reçoit un contrat, accompagnée de la demande de paiement du solde. Si les conditions ont changé, le contrat peut être annulé sans frais. Si la maison n'est pas disponible aux dates sélectionnées, la réservation sera annulée par Reli avec remboursement de l'acompte déjà versé.

Le solde du prix total doit être payé par le locataire au plus tard 42 jours avant la date initiale de la période locative. Le contrat de location sera automatiquement dissout lorsque le solde n'est pas payé durant cette période. L'acompte déjà payé ne sera dans ce cas pas remboursé par Reli.

En cas de réservation de dernière minute, c'est-à-dire de réservation confirmée moins de 42 jours avant le début de la location, le montant total est dû par le locataire dans les 3 jours suivant l'envoi de la confirmation de réservation et avant l'arrivée à la maison de vacances.

Le voucher reprenant l'adresse exacte de la maison de vacances, le numéro de suite de l'éventuelle Assurance-voyage, un itinéraire ainsi que les données de contact du propriétaire remettant les clés sur place, ne seront transmis au locataire qu'une fois le paiement complet effectué.



## Article 6 – Arrivée – Départ

L'entrée dans la maison de vacances intervient le premier jour de la période locative entre 16h et 20h (sauf indication contraire sur le contrat). Le locataire est tenu de contacter le propriétaire lors du trajet aller (vers midi) et de lui communiquer l'heure d'arrivée prévue.

Si le locataire veut, en cas d'exception, accéder à la maison plutôt que prévu, il doit toujours demander d'avance l'autorisation au propriétaire/responsable. Même si le locataire ne peut rejoindre sa destination à temps, il sera tenu de contacter lui-même le propriétaire en vue de convenir d'un nouveau rendez-vous pour l'accueil. Après 20h il n'y a plus de garantie d'accueil à la maison. Le départ de la maison de vacances devra intervenir le dernier jour de la période locative entre 8h et 10h le matin. Si le locataire part avant 8h du matin, il accepte automatiquement l'état des lieux faite par le propriétaire.

## Article 7 – Nombre maximal de personnes

Le nombre maximum de personnes autorisées mentionné dans le contrat de location ne peut pas être dépassé. Seules les personnes qui sont mentionnées sur le contrat de location peuvent résider dans la maison de vacances. Reli et le propriétaire ont le droit de refuser l'accès à la maison de vacances à d'autres personnes, ou de réclamer une indemnité complémentaire qui doit être payée au propriétaire. Le montant de cette indemnité complémentaire est déterminée par le propriétaire.

Le locataire qui a conclu le contrat de location doit être une des personnes qui résident dans l'immeuble.

En juillet et août les maisons de vacances sont toujours louées en pleine capacité. Hors juillet et août quelques maisons de vacances peuvent être louées en plus petite capacité. En cas de location d'une maison de vacances en plus petite capacité, il est assuré au locataire que le reste de la maison de vacances n'est pas occupé par un autre locataire ni par le propriétaire et que le locataire peut profiter de tous les comforts de la maison de vacances. Il est cependant possible que certaines chambres et/ou salles de bains de la maison de vacances sont fermées à clé pour la durée de la location.

## Article 8 – Plaintes

Toute plainte se rapportant à l'état ou la qualité de la maison de vacances devra être notifiée par le locataire à Reli dans les 24 heures suivant son arrivée ou suivant l'apparition du dégât ou du fait à l'origine de la plainte. Si aucune solution n'a pu être trouvée, le locataire est tenu d'en informer Reli dès que possible. Dès qu'il en a été informé, Reli s'engage dans pareil cas à essayer, dans la mesure du possible, de trouver une solution qui convient au locataire.

A défaut de toute plainte dans le délai imparti, le locataire est réputé reconnaître le bon état et la propreté générale de la maison de vacances, en ce compris l'absence de dégâts apparents ou de manquements aux éventuels mobilier, sanitaire, appareils ménagers et piscine.

Les plaintes notifiées après la période locative sont irrecevables, .

Reli n'est en outre débitrice d'aucune indemnité si le locataire a empêché Reli ou le propriétaire de résoudre le problème pendant la durée du contrat de location.

Les indemnisations, y compris celles relatives à une perte du bénéfice de vacances, ne peuvent en aucun cas être supérieures au prix de la location.



## Article 9 – Caution et état des lieux

La caution est déposée à Reli par virement bancaire (sauf indication contraire sur le contrat), après quoi le locataire reçoit un "État des lieux" de la maison de vacances, ensemble avec le voucher.

A l'arrivée dans la maison de vacances, l'état et la propreté seront contrôlés par le propriétaire en présence du locataire. La maison de vacances est louée dans l'état dans lequel elle se trouve. En acceptant la clé, le locataire déclare avoir visité la maison de vacances et accepter l'état de la propriété. Les remarques éventuelles seront notées sur l'état des lieux, ainsi que tout sinistre survenu pendant le séjour, ceci en tout état de cause avant la remise des clés en fin de location par le locataire au propriétaire / responsable. Toute remarque devra également être signalée Reli conformément à l'article 8.

Au départ de la maison de vacances, l'état et la propreté seront contrôlés par le propriétaire en présence du locataire, après quoi l'état des lieux complété par le client sera envoyé à Reli par courriel.

Sont à la charge du locataire (qu'il paie ou non des frais de ménage) : laisser la maison en bon état et sans dommage visible, vider les poubelles et évacuer les ordures, nettoyer le BBQ/plancha et le grill, mettre les meubles (de jardin) en place, laisser la cuisine et les sanitaires rangés, faire la vaisselle et tout remettre, récupérer le linge loué au même endroit, ...).

Si aucun dommage ou autre problème n'est survenu, la caution sera intégralement restituée ou remboursée sur le compte du locataire dans la semaine suivant le départ.

En cas de non-respect ou de respect imparfait des directives concernant le nettoyage du logement de vacances, ainsi qu'en cas de dommages matériels conformément à l'article 10, qui est déterminé soit au départ du locataire, soit au nettoyage ultérieur avant l'arrivée du locataire suivant, les frais supplémentaires qui en résultent seront retenus partiellement ou totalement sur la caution. De plus, tous les frais (tels que le nettoyage final, l'électricité, etc.) seront déduits de cette caution. Le solde positif sera remboursé au locataire sur le numéro de compte avec lequel la caution a été transférée à Reli. Dans l'hypothèse de dégâts cachés découverts après la restitution intégrale de la caution au locataire, et dans l'hypothèse où les dégâts sont tels que la caution est insuffisante, le locataire ou son assureur sera tenu de payer le montant dû à Reli dans les 8 jours suivant la fin de la période locative.

## Article 10 – Responsabilité

L'utilisation des équipements et facilités qui sont offertes, se fait aux risques exclusifs de l'utilisateur. Le locataire est responsable de la maison de vacances et de son contenu, et doit en user en bon père de famille et conformément à la destination convenue. Il est tenu de respecter scrupuleusement toutes consignes qui lui seront communiquées par Reli et/ou le propriétaire. Ainsi, le locataire s'engage à protéger suffisamment le logement contre le cambriolage, à utiliser le système de sécurité de la piscine en bon père de famille pendant toute la durée du séjour, même en cas d'absence temporaire et durant la nuit, et à utiliser le barbecue en bon père de famille, etc.

Le locataire est responsable de tout dégât causé par sa faute ou négligence, ainsi que pour tout dommage résultant du non respect de ses obligations contractuelles. Il est également responsable des personnes qu'il admet dans la maison de vacances.

Le locataire est responsable pour les accidents dans ou autour de la maison de vacances et dans ou autour de la piscine de la maison de vacances. Le locataire prend toutes les mesures nécessaires pour prévenir les accidents (surveillance!). Reli et le propriétaire ne peuvent être tenus responsables des blessures ou des pertes ou dommages causés aux effets personnels des utilisateurs et des visiteurs.



Le locataire a souscrit une (des) police(s) d'assurance appropriée(s) auprès d'une compagnie d'assurance qu'il peut adresser pour couvrir les risques liés à la location, tels que les incendies, les inondations et d'autres dommages. En cas de dommages non couverts par l'assurance du locataire, ce dernier est tenu d'indemniser le dommage lui-même.

Reli et le propriétaire conservent le droit de résilier le contrat et d'expulser les locataires de la propriété, lorsqu'un locataire ou un colocataire a causé de graves dommages à la propriété. Le cas échéant, Reli ne sera pas tenu de rembourser une partie du loyer pour la période de location restante.

#### Article 11 – Annulation

Le locataire a le droit d'informer le bailleur par écrit qu'il renonce à la réservation, sans pénalité et sans indication de motif, dans un délai de 8 jours civils, à compter du jour suivant la conclusion du contrat de location résultant de l'envoi de l'e-mail de confirmation. Ceci ne s'applique cependant pas si le locataire a déjà payé l'acompte, ni si le contrat de location a été conclu moins de 15 jours avant la date de la période de location.

Avant la conclusion du contrat, Reli propose en outre aux locataires de signer une assurance annulation, qui n'est pas obligatoire. En cas d'annulation par le locataire sans que les conditions de l'assurance ne soient remplies, ou si le locataire n'a pas souscrit d'assurance annulation, les frais suivants restent à la charge du locataire :

- 50% de la totalité du prix de location en cas d'annulation plus de six semaines avant le départ;
- 100% de la totalité du prix de location en cas d'annulation moins de six semaines avant le départ.

Le non-paiement du solde du prix total 42 jours avant la date de départ sera considéré comme une annulation. Le cas échéant, le contrat de location sera considéré comme résilié et Reli pourra mettre la maison de vacances en location. Pour compenser tous les frais encourus par Reli dans le cadre de votre réservation et de votre résiliation, l'acompte déjà versé ne sera pas remboursé dans ce cas.

Si, avant le départ, Reli n'est pas en mesure de respecter un élément essentiel du contrat en raison d'une erreur individuelle commise par Reli ou le propriétaire qui affecte une réservation spécifique d'une maison (et donc pas en raison d'une situation de force majeure (générale) telle que décrite à l'article 16), par exemple par une surréservation, Reli en informera au plus vite le locataire. Reli s'efforcera de proposer au locataire une autre offre équivalente en prix et en qualité. Le locataire devra informer Reli de sa décision dans les 8 jours suivant la notification de Reli. Si les autres offres proposées par Reli ne sont pas satisfaisantes pour le locataire, celui-ci peut résilier le contrat sans frais. Dans ce cas, Reli remboursera le prix déjà payé et la caution dans les plus brefs délais. De ce fait, le locataire ne peut plus faire valoir d'autres droits à l'encontre de Reli ou du propriétaire.



## Article 12 – Suppléments

Les coûts éventuels résultant de l'utilisation du chauffage, de l'électricité, du gaz et de l'eau (calculés en fonction de la consommation réelle ou fixés par une somme forfaitaire prédéterminée), et les frais de nettoyage éventuels doivent être clairement communiqués à l'avance au locataire, et doivent être payés par celui-ci directement au propriétaire ou seront retenus sur la caution avant son remboursement.

Quand vous chargez votre voiture électrique à la maison de vacances, un supplément peut être facturé.

Les coûts et/ou les responsabilités découlant de la consultation/de l'inscription sur des sites web payants, ou de l'appel de lignes payants, sont à la charge du locataire.

## Article 13 – Interdiction de fumer

Il est interdit de fumer dans toutes les maisons de vacances, sauf si d'autres dispositions ont été prises avec Reli et le propriétaire avant l'arrivée dans la maison de vacances. Il est permis de fumer à l'extérieur de la maison de vacances, mais le locataire doit toujours enlever les mégots de cigarettes avant de quitter la maison de vacances.

## Article 14 – Droit de visite Reli

Reli se réserve le droit d'inspecter la propriété si elle le juge nécessaire, en tenant compte de l'intimité du locataire.

## Article 15 – Cessibilité du contrat

Jusqu'à 1 semaine avant le départ, le locataire peut céder son contrat de location un tiers. Ce dernier devra alors signer un nouveau contrat de location avec Reli et sera tenu par toutes les conditions contractuelles. Le locataire cédant devra en informer Reli suffisamment à l'avance, mais Reli pourra refuser si nécessaire. Le locataire cédant et le preneur sont tenus solidairement au paiement de la totalité du prix de location, y compris les frais de dossier, les frais d'annulation et les frais de cession. Ceux-ci sont fixés à 50 €.

## Article 16 – Force Majeure

Si, avant son départ, Reli n'est pas en mesure de respecter un élément essentiel du contrat en raison d'un événement indépendant de sa volonté, par exemple en raison de circonstances imprévues (telles que, mais pas exclusivement, les catastrophes naturelles, les inondations, les pandémies, les menaces de guerre, les grèves, les décès, les maladies et autres perturbations ou événements), elle en informera le locataire dans les plus brefs délais. Dans ce cas, Reli n'est pas responsable de la non-disponibilité ou de la résiliation anticipée d'un contrat de location et peut dans ce cas résilier le contrat sans frais sans être tenu de verser des dommages et intérêts au locataire. En cas de force majeure, Reli ne sera pas tenu de rembourser le loyer déjà payé, ni les frais d'administration.

## Artikel 17 – Litiges - Compétence

Le contrat entre Reli et le locataire et les conditions générales est soumise à et régie par la loi belge. Tous les litiges résultant du contrat de location, doivent être exclusivement soumis aux tribunaux compétents à Gand.