

Version 10. Avril 2021

Ces conditions générales ainsi que la confirmation de réservation et la confirmation de paiement (et la confirmation de séjour) constituent le contrat de voyage (ci-après : contrat de voyage) du locataire (ci-après : locataire et vous) pour la location d'un logement, y compris l'ameublement, le jardin et toutes les autres installations (ci-après : logement) où Villa for You (ci-après : VFY et nous) agit comme fournisseur ou intermédiaire du logement.

**1. Site web.** Les descriptions et les photos des logements sur le site web de VFY sont composées avec soin. Il peut arriver qu'en raison des circonstances, elles ne correspondent plus tout à fait à la situation sur place. Par exemple, parce que le boulanger vient de déménager, parce que la piscine extérieure est fermée en hiver ou parce qu'il y a une nouvelle table à manger dans la cuisine. Vous ne pouvez nous demander des comptes que lorsqu'il s'agit de changements importants, à l'exception des réponses figurant dans les questions fréquemment posées.

Nous ne sommes pas liés à une erreur ou faut évidente sur notre site web.

**2. Séjour récréatif.** Nos logements sont destinés à un usage récréatif uniquement. Seuls vous et les autres invités que vous indiquez au moment de la réservation ont accès au logement avec la confirmation du séjour. Il n'est pas permis d'organiser des fêtes, des événements ou des réunions avec d'autres personnes.

Certains logements sont destinés uniquement aux familles. Les groupes de jeunes jusqu'à 25 ans ne sont pas autorisés. Sur notre site web et dans le contrat de voyage, nous indiquerons clairement si tel est le cas.

Une réservation en violation de ce qui précède sera annulée par nous et les frais d'annulation et les frais (de nettoyage) vous seront facturés.

**3. Option, demande et réservation.** Pour la plupart des logements, vous pouvez prendre une option pour une courte période sans aucune obligation. Lorsque vous faites une demande de réservation, nous demandons d'abord au propriétaire du logement une confirmation avant que la demande puisse être convertie en réservation. Lorsque vous effectuez une réservation, vous effectuez immédiatement une réservation pour votre séjour dans le logement. La réservation peut porter sur un maximum de trois mois par année, ou sur une période plus longue ou plus courte si la législation (locale) l'exige. Pour effectuer une réservation, vous devez avoir 18 ans ou plus.

**4. Données personnelles.** Pour une option, une demande et/ou une réservation, nous avons besoin de vos données personnelles et de celles des autres hôtes. Notre politique de confidentialité indique quelles données nous traitons, dans quel but et quelle est la période de conservation. Si vous ou l'un des autres invités avez des particularités mentales ou physiques, nous ne pouvons en tenir compte que si vous nous en informez à temps.

**5. Confirmation de la réservation.** Si l'option est convertie en réservation, si votre demande est confirmée ou si vous effectuez une réservation directement, vous recevrez une confirmation de réservation de notre part.

**6. Paiement.** Pour une réservation, vous devez payer le prix de la location du logement (ci-après : prix de location), ainsi que la prime d'une éventuelle assurance voyage ou d'annulation en euros. Si vous payez dans une autre devise, toute différence de prix due au taux de change et aux frais bancaires sera à votre charge.

Si vous réservez 45 jours ou moins avant la date d'arrivée (last minute), vous payez le prix total de la location et la prime totale de toute assurance voyage et/ou annulation immédiatement pour pouvoir réserver. Sinon, vous payez au moins 35 % du prix de la location et la totalité de la prime de toute assurance voyage et/ou annulation. Si vous avez opté pour un acompte, vous payez la partie restante du prix de la location au plus tard 45 jours avant la date d'arrivée.

Après réception de votre (premier) paiement, vous recevrez une confirmation de paiement et la réservation est définitive. Une réservation définitive ne peut pas être annulée sans frais.

**7. Pas payé à temps.** La date de paiement est la date à laquelle le montant est crédité sur le compte bancaire de VFY. Vous êtes immédiatement en défaut si le paiement n'est pas sur notre compte bancaire à temps. Si vous n'avez pas payé à temps, VFY peut résilier le contrat et les frais d'annulation ainsi que les frais de recouvrement et les intérêts légaux vous seront facturés et éventuellement déduits de l'acompte.

**8. Frais supplémentaires.** S'il y a des frais supplémentaires pour des produits ou des services supplémentaires, tels que le nettoyage, le linge de lit, l'électricité et la taxe de séjour, et que ceux-ci doivent être payés sur place, ils ne sont pas inclus dans le prix de location et il est indiqué dans le contrat de voyage qu'ils doivent être payés sur place.

**9. Confirmation de séjour.** Une fois que vous avez payé le prix total de la location, vous et le propriétaire recevrez une confirmation de votre séjour environ 4 semaines avant la date d'arrivée. Cette confirmation contient les détails du logement, du propriétaire/gardien et des locataires, la durée du séjour et d'autres informations.

**10. Annulation par VFY.** Il peut arriver que nous devions annuler la réservation définitive dans un délai d'un jour ouvrable. Nous vous communiquons la raison de l'annulation et vous recevrez le remboursement de votre (acompte) dans les 14 jours.

**11. Frais d'annulation en cas d'annulation par le locataire.** Si vous souhaitez annuler votre réservation, nous vous facturerons le pourcentage suivant du prix de la location :

- i. jusqu'à et y compris 45 jours avant la date d'arrivée : 35%.
- ii. de 44 à 29 jours inclus avant la date d'arrivée : 60%.
- iii. de 28 à 1 jour avant la date d'arrivée : 90%.
- iv. à la date d'arrivée : 100%

Le prix de la location ne comprend pas les frais de réservation et la prime d'une éventuelle assurance annulation, qui ne sont pas remboursables. Si vous avez payé déjà le prix de la location (ou bien l'acompte), nous réglerons les frais d'annulation avec ce paiement (ou l'acompte).

Nous traitons l'annulation le jour ouvrable suivant. Ce jour ouvrable est déterminant pour le calcul des frais d'annulation. Nos horaires de travail sont du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00, à l'exception des jours fériés aux Pays-Bas. Si nous recevons l'annulation après la fin d'un jour ouvrable, le jour ouvrable suivant sera utilisé pour calculer les frais d'annulation.

Si vous avez réservé un logement par l'intermédiaire de l'un de nos partenaires, ce dernier peut appliquer ses propres conditions d'annulation. Dans ce cas, vous trouverez les frais d'annulation sur le site web du partenaire et/ou dans le contrat de voyage.

**12. Changements par VFY.** VFY peut apporter des modifications mineures au contrat de voyage, mais VFY en informera toujours en temps utile. En cas de changements majeurs, nous vous demanderons si vous pouvez les accepter ou si vous préférez annuler la réservation sans frais. Le délai pour faire votre choix est de 24 heures si nous vous informons dans les 14 jours avant la date d'arrivée, sinon il est de 48 heures. Si vous n'avez pas fait votre choix dans ce délai, les modifications sont considérées comme acceptées. Si vous avez choisi d'annuler sans frais, VFY vous remboursera le prix de la location déjà payé par vous dans les 14 jours.

À moins que vous n'ayez déjà payé la totalité du prix de la location, VFY peut inclure toute augmentation des taxes, comme la taxe de séjour, dans le prix de la location au moins 20 jours avant la date d'arrivée.

**13. Changements par le locataire.** Si vous souhaitez modifier le contrat de voyage, par exemple une autre date d'arrivée ou un autre logement, VFY peut vous facturer des frais d'annulation.

**14. Arrivée et départ.** Le check-in se fait généralement entre 16h00 et 18h00. Si cela est différent pour votre séjour, cela sera mentionné dans le contrat de voyage. Dans le contrat de voyage, vous trouverez également l'heure à laquelle il vous est demandé de quitter les lieux. Si vous partez trop tard, nous vous le facturerons.

**15. Réglementations.** Nous attendons de vous que vous suiviez les instructions du propriétaire/gardien et de VFY et que vous traitiez le propriétaire/gardien et le logement avec respect. Cela signifie en tout cas que (i) vous ne causerez aucune nuisance (sonore) ; (ii) vous utiliserez le linge de lit sur les lits ; (iii) vous laisserez le logement dans l'état où vous l'avez trouvé à l'arrivée, la vaisselle faite, le sol balayé et les déchets mis à l'endroit approprié. Si ce n'est pas le cas, nous pouvons mettre fin au contrat de voyage et / ou vous facturer les frais (de nettoyage). Vous n'avez droit à aucune compensation.

**16. Dégâts.** Il peut arriver que vous ou l'un des autres membres de votre group ou famille, causiez des dommages au logement. Veuillez le signaler le plus rapidement possible au propriétaire/gardien et à nous. Vous êtes responsable de ces dommages, mais dans de nombreux cas, ils sont couverts par notre assurance dommages. Vous recevrez les conditions de cette assurance lors de votre réservation. Si les dommages ne sont pas couverts par notre assurance, vous devez les payer vous-même.

**17. Aide et assistance.** Si vous êtes en difficulté, appelez-le propriétaire/gardien ou notre service d'assistance d'urgence dès que possible. Les numéros de téléphone figurent sur la confirmation de votre séjour.

**18. Circonstances inévitables et extraordinaires.** Les circonstances qui affectent votre séjour et qui sont indépendantes de la volonté de VFY et de vous-même et que VFY considère comme ayant un impact significatif sur votre séjour, vous permettent d'annuler ou, si possible, de réserver à nouveau sans frais à partir de 3 jours calendaires avant la date d'arrivée. Vous n'avez pas droit à une indemnisation.

Les circonstances inévitables et extraordinaires sont (sans s'y limiter) les calamités établies par les gouvernements (locaux), telles que les grèves, les catastrophes naturelles, les menaces terroristes, les guerres, les épidémies, les risques d'avalanche et les routes d'accès bloquées. Les circonstances que vous auriez pu assurer par une assurance voyage ou une assurance annulation ne sont pas incluses.

**19. Pas à la hauteur de vos attentes.** Si le séjour ne répond pas à vos attentes, signalez-le immédiatement pendant votre séjour au propriétaire/gardien. Si vous ne parvenez pas à trouver une solution ensemble, veuillez-nous le signaler directement. De cette façon, le propriétaire/gardien et nous avons encore la possibilité de trouver une solution appropriée.

Seulement si cela a un impact significatif sur votre séjour, une solution adéquate peut consister en un autre logement au moins équivalent ou une réduction raisonnable du loyer.

VFY n'est pas tenue de trouver une solution si celle-ci est impossible ou si elle implique des coûts déraisonnables. Si vous ne le signalez pas immédiatement, vous perdez le droit à une indemnisation.

**20. Plainte.** Si nous n'avons pas trouvé de solution adéquate dans un délai raisonnable, vous pouvez déposer une plainte comme indiqué sur notre site web. Dans ce cas, vous avez également la possibilité de résilier le contrat de voyage et éventuellement le droit à une indemnisation.

Soumettez votre plainte au plus tard deux mois après la date de départ, puis nous la traiterons dans un délai d'un mois après réception.

**21. Responsabilité de VFY.** VFY n'est pas responsable des frais encourus à la suite de circonstances inévitables et extraordinaires ou de dommages résultant de circonstances causées par vous ou par un tiers, telles que des conditions météorologiques extrêmes, un incendie dans ou autour du logement ou un problème avec l'approvisionnement local en électricité ou en eau.

En outre, la responsabilité de VFY est limitée à trois fois le prix de la location, sauf s'il s'agit d'actes délibérés ou de négligence de VFY ou de dommages corporels. La responsabilité de VFY peut être encore plus

limitée ou totalement exclue si VFY agit en tant qu'intermédiaire entre le locataire et le propriétaire.

**22. Services supplémentaires.** Si vous réservez un service (de voyage) supplémentaire auprès d'un tiers via un lien sur notre site web ou dans la confirmation de réservation, ce service (de voyage) supplémentaire ne fait pas partie du contrat de voyage que vous recevez de VFY.

**23. Litiges.** Si votre plainte n'est pas résolue de manière satisfaisante, vous avez le droit de vous adresser au tribunal d'Amsterdam.

**24. Modification des conditions générales.** Si nécessaire, VFY peut modifier les conditions générales en publiant les conditions générales modifiées sur son site web et en informant le locataire.

**25. Le droit applicable.** Le droit néerlandais s'applique au contrat de voyage, tous les litiges seront réglés par le tribunal de district d'Amsterdam, la version néerlandaise des présentes conditions générales est déterminante, seul le droit impératif du pays où le locataire a sa résidence ou où se trouve le logement peut prévaloir sur les dispositions pertinentes du présent contrat de voyage, auquel cas autres dispositions du présent contrat du présent restent inchangées.