

# Conditions générales de séjour à La Dame de Carreau

Chambres d'hôtes - rue de l'Armistice, 29 – 1081 Bruxelles

## article 1 acceptation des conditions générales

Toute demande de réservation par les Hôtes confirme la prise de connaissance de l'intégralité des présentes conditions générales et en implique l'acceptation sans réserves.

## article 2 réservation

Les Hôtes adressent leur demande de réservation selon les modalités en vigueur, notamment disponibles sur le site web [www.damedecarreau.be](http://www.damedecarreau.be).

Seules les confirmations écrites de réservation par La Dame de Carreau après réception de l'acompte (voir article 4) engagent La Dame de Carreau.

Les réservations sont nominatives et les chambres ne peuvent accueillir que les personnes indiquées par les Hôtes lors de la réservation. Toute modification à cet égard sera signalée par les Hôtes au plus tard à l'arrivée et entraînera, le cas échéant, les modifications tarifaires applicables. En aucun cas, La Dame de Carreau ne peut garantir la possibilité de modifier la réservation dans le sens voulu par les Hôtes.

## article 3 durée du séjour

Les Hôtes bénéficiant d'une confirmation de réservation pour la durée déterminée demandée ne pourront en aucun cas se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux au-delà de cette durée. La Dame de Carreau fera néanmoins de son mieux pour accepter les demandes de prolongation de séjour, en fonction de ses disponibilités et engagements pris par ailleurs. En aucun cas, la durée du séjour ne pourra dépasser 60 jours consécutifs.

## article 4 paiement

Les Hôtes s'engagent à payer un acompte de 20 % du montant total du séjour prévu (avec un montant minimum correspondant à une nuitée) au moins trois jours ouvrables avant le début du séjour. Seul le paiement de l'acompte confirme la réservation auprès de La Dame de Carreau.

Le solde du montant total du séjour est payé en espèces à l'arrivée des Hôtes. D'autres modalités de paiement peuvent être convenues entre les Hôtes et La Dame de Carreau pour autant qu'elles soient confirmées par La Dame de Carreau avant l'arrivée des Hôtes. En aucun cas, les chèques ne seront acceptés.

## article 5 annulation et modifications de la durée du séjour

Toute annulation par les Hôtes doit être notifiée par écrit à La Dame de Carreau et, de préférence, par courrier électronique à [welcome@damedecarreau.be](mailto:welcome@damedecarreau.be).

Si l'annulation a lieu moins de sept jours calendrier, l'acompte restera acquis à La Dame de Carreau ou, le cas échéant, l'acompte ne sera pas remboursé, à titre d'indemnité d'annulation. Dès confirmation de l'annulation de la réservation, La Dame de Carreau recouvre le droit de disposer des chambres réservées.

Est assimilé à une annulation, le fait de ne pas se présenter le jour prévu d'arrivée aux heures d'accueil applicables ou à l'heure convenue avec La Dame de Carreau (voir article 6). Dans ce cas également, La Dame de Carreau recouvre le droit de disposer des chambres réservées.

Si les Hôtes écourtent leur séjour, le prix payé reste intégralement acquis à La Dame de Carreau.

Si les Hôtes souhaitent prolonger leur séjour, ils doivent en avertir La Dame de Carreau le plus rapidement possible avant la fin du séjour initial afin de se voir confirmer les disponibilités et les tarifs applicables. En aucun cas, La Dame de Carreau ne peut garantir la possibilité de prolonger le séjour, ni la possibilité de conserver la même chambre aux mêmes conditions, notamment tarifaires.

La Dame de Carreau met tout en œuvre pour garantir les réservations confirmées. Si en raison de circonstances exceptionnelles, une annulation devait néanmoins avoir lieu, La Dame de Carreau en informera immédiatement les Hôtes via leurs coordonnées communiquées au moment de la demande de réservation.

Dans cette hypothèse exceptionnelle, La Dame de Carreau remboursera immédiatement aux Hôtes les montants déjà payés et, dans la mesure du possible, renseignera d'autres hébergements éventuels aux Hôtes. Si

l'annulation a lieu moins de sept jours avant la date prévue d'arrivée, La Dame de Carreau paiera aux Hôtes concernés 20% du prix prévu du séjour, à titre d'indemnité forfaitaire et définitive pour l'annulation intervenue.

## article 6 accueil et départ

Les arrivées et l'accueil à la Dame de Carreau se font entre midi et 13h30 le jour prévu d'arrivée. D'autres horaires d'accueil peuvent s'appliquer moyennant rendez-vous convenu entre les Hôtes et la Dame de Carreau.

Le jour du départ, les Hôtes doivent avoir libéré les chambres au plus tard à 11h00 du matin. D'autres horaires de départ peuvent être demandés à La Dame de Carreau qui fera de son mieux pour les accepter, en fonction de ses disponibilités.

Un local est prévu pour entreposer les bagages le jour d'arrivée et de départ. Ce dépôt volontaire se fait sous l'entière responsabilité des Hôtes. Les Hôtes respectent les rendez-vous convenus pour la récupération des bagages ainsi déposés.

## article 7 utilisation des lieux

Les Hôtes respectent le caractère paisible des lieux et s'engagent à en faire un usage conforme à leur destination. Ils respectent les convenances, utilisent, en bons pères de famille, les lieux et les équipements mis à leur disposition et les gardent en bon état.

## article 8 responsabilité de La Dame de Carreau

Dans tous les cas, la responsabilité de La Dame de Carreau à l'égard des Hôtes est limitée aux plafonds d'assurance applicables. La responsabilité de La Dame de Carreau ne pourra en aucun cas être recherchée au-delà des risques couverts par ses polices d'assurance dont le client reconnaît avoir pris connaissance et en accepter les termes, notamment les clauses de franchise, de limitation de responsabilité et de garantie prévues par ces polices. La réparation des dommages sera donc strictement limitée aux engagements de l'assureur.

## article 9 règlement d'ordre intérieur

- 9.1 La Dame de Carreau est non fumeur.
- 9.2 Les animaux ne sont pas admis.
- 9.3 Conformément au règlement général de police de Koekelberg, il est interdit de produire des bruits, tapages ou nuisances sonores de nature à troubler la tranquillité du voisinage, entre 22 heures et 7 heures du matin. De manière plus générale, les Hôtes s'engagent à respecter le repos et le calme de La Dame de Carreau et des autres hôtes.
- 9.4 Les chambres sont données dans un excellent état d'usage et de fonctionnement. Si tel n'est pas le cas, les Hôtes s'engagent à le signaler immédiatement à l'arrivée. Toute dégradation par les Hôtes engage leur responsabilité à la réparer.
- 9.5 Aucun visiteur n'est admis dans les chambres ou les autres pièces mises à la disposition des Hôtes, sans autorisation préalable de La Dame de Carreau.
- 9.6 Une salle à déjeuner est mise à disposition des Hôtes qui sont invités à ne pas manger dans les chambres.
- 9.7 Les Hôtes n'ont pas d'accès aux étages supérieurs de la maison.

## article 10 droit applicable, réclamations et litiges

Toute réclamation doit être adressée immédiatement sur place à La Dame de Carreau afin de pouvoir y remédier le plus rapidement possible.

A peine de déchéance, les réclamations doivent en tout cas parvenir à La Dame de Carreau par écrit dans les 30 jours calendrier qui suivent la fin du séjour afin de trouver une solution amiable. Il s'agit d'une étape préalable obligatoire avant toute autre action, notamment judiciaire.

Tout litige relatif au séjour chez La Dame de Carreau est soumis au droit belge et relève de la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles.