

## CONDITIONS GENERALES

### 1. Généralités

Les présentes Conditions Générales sont d'application à et de rigueur pour tous les contrats/réervations concernant l'hébergement touristique et les autres hébergements pour des séjours chez ALUXTOUR S.A.R.L, agissant sous le nom de "LA SAPINIÈRE", établie à L-9836 HOSINGEN - LUXEMBURG, ayant ses bureaux à l'adresse An Der Deckt 1a, ci-après "LA SAPINIÈRE".

### 2. Réservations

Une demande de réservation du client doit toujours être confirmée par écrit par LA SAPINIÈRE, à défaut de quoi il n'y a pas de réservation. L'âge minimum d'au moins un des résidents doit être de 18 ans. Le nombre maximal autorisé de personnes (y compris les bébés) ne peut jamais être dépassé. LA SAPINIÈRE se réserve le droit d'annuler la réservation si le nombre maximal est dépassé, sans restitution.

La confirmation de la réservation aura lieu dans les cinq jours suivant la réception de la réservation, par écrit ou par voie numérique. En même temps, une facture est également émise au client.

Si la réservation a eu lieu via le site web, une facture numérique sera mise à disposition. A tout moment, LA SAPINIÈRE se réserve le droit de refuser une réservation sans indiquer de raison. Sauf indication contraire, tous les prix sont en euros et incluent la TVA. Les prix indiqués dans la liste des prix et sur le site internet ne sont pas contraignants, LA SAPINIÈRE se réservant le droit de modifier unilatéralement ces prix, par exemple suite à des mesures gouvernementales, y compris des taxes modifiées telles que la taxe de séjour.

### 3. Conditions de paiement

Pour les réservations dans les 6 semaines avant l'arrivée, le prix total de la location doit être payé en une seule fois, par paiement en ligne ou par virement bancaire. Si le client effectue une réservation qui commence plus tard que six semaines, la moitié du loyer doit être versée dans les 8 jours après la date de réservation et le solde de 50% doit être en possession de LA SAPINIÈRE au plus tard 6 semaines avant l'arrivée.

Les montants de réservation jusqu'à € 150 doivent être acquittés immédiatement et intégralement. À défaut de réclamation au sujet d'une facture par courrier recommandé dans un délai de 8 jours suivant la date de la facture, les factures sont réputées avoir été acceptées. À défaut de paiement par le client de l'intégralité du prix du loyer dans le délai correspondant, il est réputé être en défaut de plein droit, et LA SAPINIÈRE a droit à des intérêts de 10% par an, sans mise en demeure, à compter de la date d'échéance. Tous les frais raisonnables engagés pour le recouvrement de la créance, tant judiciaires qu'extrajudiciaires, sont à la charge du client défaillant.

Les frais extrajudiciaires correspondent à 15% du montant impayé avec un minimum de € 150.

### 4. Annulation et modification

Si un contrat de voyage est annulé par le client, celui-ci sera redevable, en plus des frais de réservation éventuels, des montants suivants:

- En cas d'annulation avant les 42 jours qui précèdent le début du séjour, 30% du prix de location est dû;
- En cas d'annulation entre le 42ème jour (inclus) et le 28ème jour avant le début du séjour, 60% du prix de location est dû ;
- En cas d'annulation entre le 28ème jour (inclus) et le jour de l'arrivée, 90 % du prix de location est dû ;
- En cas d'annulation au jour de l'arrivée ou plus tard, la somme totale de location est due.

Les annulations ne seront traitées que les jours ouvrables pendant les heures de bureau et doivent être communiquées par écrit (info@lasapiniere.lu ou à l'adresse du bureau). Les annulations en dehors des heures de bureau seront traitées le jour ouvrable suivant. Les réservations 'non-refundable' (= non remboursables) ne peuvent pas être annulées ni modifiées. Dans tous les cas, 100% de la somme du séjour sera compté. LA SAPINIÈRE n'est pas obligée d'accepter une demande de modification d'une réservation effectuée. Si elle accepte cette demande de modification, elle sera habilitée à facturer des frais de modification. En cas de départ prématuré, le droit à une quelconque restitution est supprimé.

### 5. Animaux de compagnie

Il est permis d'amener des animaux de compagnie (1 par logement au maximum, le 2ème uniquement sur demande et selon le type de logement), sous réserve de notification préalable à LA SAPINIÈRE. Les coûts supplémentaires liés aux animaux de compagnie sont indiqués séparément sur la confirmation/facturation. Les prix concernés sont également indiqués dans la liste des prix. Lors de la réservation et à l'arrivée au parc, vous devez inscrire les animaux de compagnies. Les animaux de compagnie ne sont pas autorisés dans certaines parties du parc. Les animaux domestiques doivent être exempts de toute parasite. En dehors de la maison louée, il est obligatoire de tenir les animaux en laisse, ainsi que de ramasser les déjections animales. A la date du départ, la maison doit être délivrée libre de poils par le client.

### 6. Règlement intérieur

Afin de rendre le séjour dans le parc le plus agréable possible pour tous les hôtes, tous les hôtes doivent respecter le règlement intérieur établi par le parc. Le règlement est disponible sur demande à la réception. La violation de ce règlement peut entraîner l'enlèvement du parc, sans aucune restitution du loyer ou d'une partie de celle-ci.

### 7. Check-in & Check-out

Le check-in (enregistrement) est possible à partir de 15:00 heures au jour de l'arrivée. Le jour de départ, le check-out devra s'effectuer au plus tard à 10:00 heures.

Le check-out a eu lieu dès que les clés ont été remises à la réception. En cas de départ tardif, LA SAPINIÈRE est en droit de facturer un supplément conformément à la liste des prix actuelle.

### 8. Réclamations

Toute réclamation concernant les services et/ou les biens livrés par LA SAPINIÈRE doit être soumise pendant le séjour. À défaut, LA SAPINIÈRE considère que les services fournis ont été acceptés.

### 9. Cas de Force majeure

Aucune des parties ne sera responsable en raison de retard ou d'inexécution des obligations de ce document, si ce retard ou cette inexécution ont été causés par un cas de force majeure. Il convient d'entendre par « force majeure » toute circonstance indépendante de la volonté des parties tel que (sans s'y limiter): mesures contraignantes par les autorités, incendie, catastrophes naturelles, guerre, grève, lock out, blocage des moyens de communication et/ou flux de données. Pour ces raisons, le contrat peut être résilié par les deux parties sans aucune restitution.

### 10. Responsabilité

LA SAPINIÈRE et le parc concerné ne sont pas responsable de:

- Vol, perte ou dommage, de quelque nature que ce soit, pendant ou à la suite d'un séjour dans l'un des parcs où elle loue;
- défaut ou mise hors service d'équipements techniques et perte, panne ou fermeture de services d'utilité générale dans le parc;

Le client et ceux qui l'accompagnent sont solidairement responsables de toute perte et/ou tout dommage qui résulterait pour LA SAPINIÈRE et/ou des tiers en conséquence directe ou indirecte de leur séjour, que celui-ci ait été causé par des actes ou omissions d'eux-mêmes ou bien de tiers qui se trouvent dans le parc à cause d'eux, de même que de tous les dommages causés par un animal et/ou une chose/un bien qu'ils ont en leur possession. En cas d'utilisation incorrecte du logement ou si vous ne le laissez pas correctement, des frais (de nettoyage) supplémentaires vous pourront être facturés.

### 11. Clauses finales; droits applicable et choix de for

La nullité ou l'annulation d'une quelconque stipulation des présentes Conditions de location ne préjuge pas de la validité des autres stipulations. En ce qui concerne tous les contrats conclus par le bailleur, seuls les tribunaux de Diekirch sont compétents et le droit luxembourgeois doit être appliqué.