

1. Introduction

Seules ces conditions générales font partie de la convention conclue entre le voyageur et Interhome AG. Pour tout ce qui n'est pas réglé par ces conditions générales, la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages est d'application.

2. Promotions et offres

2.1. Les données contenues dans la brochure engageant Interhome AG, à moins que :

- des modifications de ces données aient été clairement communiquées au voyageur, par écrit avant la conclusion du contrat;
- des modifications n'interviennent ultérieurement à la suite d'un accord écrit entre Interhome AG et le(s) partie(s) contractante(s);
- il ne s'agit de fautes d'impression dans la brochure et/ou dans la liste des prix ou de modifications de prix. Dans ce dernier cas, l'article 6 mentionné ci-dessous est d'application;
- Interhome AG ne soit contrainte de supprimer une offre temporairement ou définitivement.

2.2. L'offre dans la brochure est valable jusqu'à épuisement.

3. Informations émanant de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages

Interhome AG communique par écrit au voyageur :

- Au moyen d'une mention dans la liste des prix et/ou dans la brochure : 1. des informations quant à la conclusion et au contenu de la garantie d'annulation;
- Au moyen d'une mention portée sur le voucher : 1. le nom, l'adresse et le numéro de téléphone et de fax des représentants locaux et/ou du responsable des clefs (que ces données soient ou non éventuellement les mêmes que celle de l'adresse de vacance); 2. pour les voyages et le séjour de mineurs d'âge à l'étranger, les informations permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou avec la personne sur place responsable de son séjour.

4. Information émanant du voyageur

Le voyageur est tenu à fournir de façon expresse toutes les informations utiles à Interhome AG ou à son agence de voyage.

Si le voyageur omet de fournir ces informations ou fournit des informations erronées entraînant des coûts supplémentaires pour Interhome AG, ces coûts pourront lui être portés en compte.

5. Conclusion du contrat

5.1. Toute réservation peut être faite par téléphone ou en personne par l'intermédiaire de toute agence de voyage renommée ou auprès de votre bureau Interhome AG, ou par le site www.interhome.be.

5.2. Le contrat naît à l'instant où le voyageur, par l'entremise ou non d'un organisateur de voyage agissant pour lui, reçoit de Interhome AG la confirmation écrite de la réservation de son voyage, qui vaut aussi bien à titre de bon de commande qu'à titre de confirmation écrite du voyage réservé.

5.3. Si le contenu du bon de commande diffère de la confirmation du voyage ou si la confirmation de voyage n'a pas lieu au plus tard endéans les 21 jours de la réservation, le voyageur peut supposer que le voyage n'a pas été réservé et le voyageur a droit, à son choix, soit au remboursement immédiat des montants déjà payés, soit à la réservation du voyage initialement commandé, si celui-ci est encore disponible, soit à la réservation d'un voyage alternatif équivalent si celui-ci est encore disponible.

5.4. Pour chaque réservation, Interhome AG porte en compte EUR 22 de frais d'administration.

6. Prix du voyage et facilités

6.1. Le prix du séjour convenu au contrat est fixe, sous réserve d'une erreur matérielle et des dispositions des articles des 6.2., 6.6. et 9.2. ci-dessous.

Ce prix comprend généralement les frais de consommation d'énergie et le nettoyage final à moins que le montant du nettoyage final ne soit mentionné dans la brochure ou la liste de prix, ce montant étant, dans ce dernier cas, porté en compte dans la facture. La literie et les taxes de séjour sont également compris dans le prix à moins qu'il n'en soit précisé autrement dans la liste de prix et/ou la confirmation.

Ne sont pas inclus dans le prix : les services et les matériaux supplémentaires, comme p. ex. un nettoyage en cours de séjour, le bois de chauffage, le nettoyage de la cuisine et des ustensiles de cuisine pendant et à la fin de séjour, etc.

6.2. Le prix publié pour le séjour est calculé en fonction des prix, des taux de change et des taxes, tels qu'ils sont connus à la date d'impression de la liste de prix.

6.3. Les prix publiés pour les maisons de vacances sont des prix hebdomadaires et par unité de logement de vacances durant la période spécifiée. Lorsqu'il s'agit d'une habitation type (p.ex. type 20), la brochure et la liste de prix ne mentionnent que le premier logement de ce type.

A l'occasion d'offres spéciales, il peut exister des différences entre des logements d'un même type.

6.4. En principe, chaque séjour est de minimum 7 jours.

Le jour usuel d'arrivée et de départ est le samedi (vacances scolaires). Des exceptions sont possibles mais celles-ci doivent nécessairement être dans chaque cas confirmées par écrit par Interhome AG.

6.5. Les descriptions dans la brochure et sur la confirmation de la réservation sont basées sur des données fournies par des tiers, telles qu'elles avaient été communiquées au moment de l'impression de la brochure. Elles ne font dès lors pas partie de la convention. Particulièrement dans l'avant et l'après haute saison en dehors de la haute saison, il doit être tenu compte de la possibilité de chantiers éventuels, d'une ouverture réduite des magasins, restaurants, piscines, cours de tennis, remontées mécaniques, etc. et d'une offre de facilités plus réduite.

Il en va de même pour les approvisionnements publics en énergie et des données relatives au climat.

6.6. Le prix convenu dans le contrat peut être revu à la hausse ou à la baisse jusqu'à 21 jours calendrier avant la date de départ, pour autant que cette révision résulte d'une modification :
– des taux de change appliqués au voyage et/ou ;
– des redevances et taxes afférentes à certains services.

Si l'augmentation excède le prix global de plus de 10%, le voyageur peut résilier le contrat sans indemnité pour autant qu'il avertisse Interhome AG, expressément et par écrit, de sa décision de résiliation et ce, endéans les 5 jours calendrier qui suivent la réception de la notification par Interhome AG. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement immédiat de toutes les sommes payées à Interhome AG.

7. Paiement

7.1. A la réception de la facture/confirmation, le voyageur paie un acompte de 30% sur le prix total dont il est redevable. Le paiement vaut confirmation de la réservation de la part du voyageur.

7.2. Le voyageur payera le solde au plus tard 42 jours calendrier avant la date de départ.

7.3. Si la réservation est effectuée moins de 42 jours calendrier avant la date de départ, la totalité du prix dû par le voyageur doit être payée immédiatement.

7.4. Le voyageur recevra les documents de voyage (voucher) lorsque le prix aura été intégralement acquitté. Ce document mentionne tout ce à quoi le voyageur a droit. Le voyageur est tenu de vérifier minutieusement ces documents de voyage.

8. Cession de la réservation

8.1. Avant le départ, le voyageur peut céder son voyage à un tiers qui devra satisfaire à toutes les conditions du contrat. Le cédant est tenu d'informer Interhome AG de cette cession suffisamment tôt avant le départ.

8.2. Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du prix total du séjour, des frais de dossier, des frais de l'assurance-annulation et des frais de cession.

9. Autres modifications par le voyageur

9.1. Le voyageur peut demander à Interhome AG de convenir d'autres modifications au contrat. Interhome AG s'efforcera de répondre à une telle demande dans la mesure du possible. Des modifications quant à l'habitation initialement convenue sont toutefois exclues.

Si le voyageur demande une modification, Interhome AG pourra porter en compte tous les frais en résultant, avec un montant minimum de EUR 37.

9.2. Le nombre maximum de personnes mentionné sur le voucher, ne peut être dépassé. Le responsable des clefs a le droit de refuser des personnes supplémentaires ou de réclamer le paiement d'un supplément, éventuellement par le biais d'une compensation avec la caution déposée par le voyageur.

10. Obligations du voyageur

10.1. Quelques soit sa nationalité, le voyageur se renseigne lui-même auprès des instances compétentes au sujet des passeports, visas et formalités sanitaires qui sont nécessaires pour le voyage et le séjour.

10.2. Le responsable des clefs a le droit d'exiger une caution. Cette caution s'élève dans la plupart des cas à environ EUR 200 ou son équivalent en devises du pays de destination. La caution peut dans la plupart des cas être réglée par carte de crédit et toujours en espèces et/ou par chèque. La caution peut être refusée en cas de non paiement.

Le jour du départ, la caution sera restituée au voyageur après prélèvement des frais supplémentaires qu'il a occasionnés, de la taxe de séjour et toutes autres sommes qui peuvent être réclamées du voyageur en application de ces conditions générales.

10.3. A l'arrivée, le voyageur doit tout d'abord se rendre à l'adresse du responsable des clefs avant de se rendre à son adresse de vacances à moins qu'il n'en soit mentionné autrement sur le voucher.

L'arrivée du voyageur doit avoir lieu après 16 heures et avant 19 heures, à moins que le voucher n'indique un autre horaire.

Le voyageur qui pense arriver après 19 heures, doit lui-même en informer le responsable des clefs (conformément à l'adresse et au n° de téléphone du responsable des clefs mentionnés sur les documents de voyage).

Le voyageur qui ne peut arriver à l'heure indiquée, quelque soit la cause (p. ex. embouteillage, grève, etc.) est tenu d'en informer lui-même le responsable de clefs par téléphone.

10.4. Le voyageur qui souhaite prolonger l'accommodation mise à disposition doit en informer son bureau de réservation dans les meilleurs délais.

10.5. Le jour du départ, le voyageur doit quitter à 10.00 heures au plus tard les lieux mis à sa disposition.

10.6. Le nettoyage de la cuisine et des ustensiles de cuisine doit être effectué par le voyageur et n'est pas inclus dans le prix du séjour.

10.7. Le voyageur est tenu de respecter toutes les consignes qui lui ont été communiquées en vue du bon déroulement de séjour par Interhome AG, par son agence de voyage ainsi que par leurs agents d'exécution et leurs préposés respectifs. Le voyageur est responsable de tout préjudice causé par son comportement inadéquat, à apprécier par rapport au comportement d'un voyageur correct.

Le voyageur qui provoque, ou pourrait provoquer, un embarras ou une nuisance tels que cela en rend la bonne exécution du contrat difficile, peut être exclu par Interhome AG de la poursuite de son séjour dans la mesure où il ne peut raisonnablement être attendu d'Interhome AG qu'elle continue à exécuter le contrat. Tous les frais causés par un tel comportement seront supportés par le voyageur. Le voyageur n'aura en ce cas aucun droit à quelque forme d'indemnisation de dommage ou d'indemnisation des frais.

11. Modification ou résiliation par Interhome AG avant le départ

11.1. Si, avant le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté pour des circonstances dont le voyageur ne peut être tenu responsable, Interhome AG en avertira le voyageur le plus rapidement possible et en tous les cas avant le départ et Interhome AG informera le voyageur de la possibilité soit de résilier le contrat sans frais, soit d'accepter les modifications proposées par Interhome AG, soit d'accepter la nouvelle offre formulée par Interhome AG pour un voyage de qualité équivalente. Interhome AG décide de laquelle des deux dernières possibilités elle propose au voyageur en fonction des alternatives équivalentes disponibles.

11.2. Le voyageur doit informer Interhome AG, par écrit, de sa décision en exécution l'article 11.1. ci-dessus et ce endéans les 5 jours calendriers de la notification par Interhome AG des circonstances mentionnées à l'article 11.1. et en tout cas avant le départ.

11.3. Si le voyageur décide de résilier le contrat dans les circonstances indiquées dans l'article 11.1, Interhome AG lui remboursera, dans les meilleurs délais, les sommes déjà payées.

Si le voyageur décide d'accepter le contrat existant avec les modifications proposées par Interhome AG ou d'accepter la nouvelle offre formulée par Interhome AG pour un voyage de qualité équivalente, et, pour autant que la modification du contrat existant consiste en une réduction de prix ou si le voyage alternatif offert est d'une qualité inférieure, Interhome AG remboursera aussi tôt que possible au voyageur le montant de la réduction de prix ou de la différence de prix.

11.4. Le voyageur peut, dans les cas prévus par l'article 11, réclamer une indemnisation qui ne pourra en aucun cas excéder 20% du prix du séjour initialement réservé par le voyageur, et ce à la condition que le voyageur produise les pièces justificatives du montant des dommages subis par lui. Cependant, Interhome AG n'est pas au paiement d'aucune indemnisation dans les cas suivants:

- si l'annulation est la conséquence d'un cas de force majeure ou de circonstances graves. On entend par cas de force majeure, des circonstances anormales et imprévisibles, indépendantes de la volonté de celui qui les invoque et dont les conséquences, malgré toutes les précautions prises, n'auraient pas pu être évitées. On entend par circonstances graves, les circonstances qui sont de telle nature qu'il n'est pas possible d'espérer qu'Interhome AG continue à être lié par le contrat;
- l'annulation est la conséquence d'événements ou d'incidents causés par le voyageur, la négligence imprévisible d'une tierce personne, un cas de force majeure auquel Interhome AG, l'intermédiaire ou le responsable local ne peuvent résister.

12. Non exécution partielle ou totale du voyage

12.1. Si pendant le voyage, il s'avère que le séjour diffère substantiellement de ce qui a été convenu, Interhome AG fera tout son possible afin d'offrir une alternative de qualité équivalente au voyageur.

12.2. Si une telle alternative est impossible ou si le voyageur refuse l'alternative pour des raisons valables dont Interhome AG sera immédiatement informé, Interhome AG indemnera le voyageur à concurrence d'un montant égal à la différence entre les services initialement réservés et les services réellement rendus, pour autant que la responsabilité d'Interhome AG soit établie et qu'il s'agisse de différences substantielles telles que mentionnées dans l'article 12.1. ci-dessus.

En refusant l'alternative offerte par Interhome AG sans raisons valables ou continuant le séjour dans l'habitation, le voyageur reconnaît que le séjour n'est pas affecté d'une différence substantielle et il renonce inconditionnellement à tout droit à une quelconque indemnisation.

12.3. Toute demande émanant du voyageur en vue d'être indemnisé à raison de l'inexécution partielle ou totale du contrat est en tous les cas soumise aux dispositions de l'article 11.4. ci-dessus.

13. Résiliation du contrat par le voyageur

13.1. Le voyageur peut à tout moment résilier une partie ou la totalité du contrat.

13.2. Si le voyageur résilie le contrat plus de 43 jours calendriers avant le début de la période d'occupation, il sera redevable envers Interhome AG 30% de frais d'annulation. Si le voyageur résilie le contrat entre les 42^{ème} et les 29^{ème} jours calendriers avant le début du séjour, les frais d'annulation s'élèvent à 60% (soixante pourcent) du prix du location. Si le contrat est résilié par le voyageur 28 jours calendriers ou moins, avant le début de la période d'occupation, les frais d'annulation s'élèvent à 90% (nonante pourcent) du prix du location. Si le contrat est résilié un jour avant l'arrivée ou si les voyageurs emménagent plus tard ou n'emménagent pas de tout, le voyageur demeurera redevable de l'intégralité du prix du location ou de son solde non encore payé à Interhome AG. Pour l'application de cet article, est déterminante la date du cachet de remise à la poste de l'envoi recommandé par lequel l'annulation est communiquée à Interhome AG. Toute annulation qui n'aurait pas été communiquée à Interhome AG par lettre recommandée ne sera pas considérée comme une annulation.

13.3. Interhome AG conseille au voyageur de souscrire au moment de la réservation une assurance-annulation, laquelle couvre les frais résultant d'une annulation, par exemple en cas de maladie, accident, décès, etc.

13.4. Nonobstant l'application de l'article 13.2. ci-dessus, Interhome AG n'est pas tenue de rembourser les frais de dossier et le montant de l'assurance-annulation. Pour autant que de besoin, ceux-ci seront portés en compte au voyageur de façon séparée.

14. Responsabilité d'Interhome AG

14.1. Interhome AG est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes raisonnables du voyageur que les dispositions du contrat peuvent susciter chez lui et des obligations découlant de ce contrat.

14.2. Interhome AG n'est pas responsable des blessures ou dommages personnels, des dommages et des pertes du fait de vol, et des dommages et des pertes affectant les biens personnels du voyageur.

Interhome AG n'est pas non plus responsable si:

- les manquements dans l'exécution du contrat sont attribuables au voyageur;
- il s'agit de circonstances imprévisibles ou inévitables qui sont attribuables au comportement d'un tiers;
- les manquements sont dus à des circonstances mentionnées à l'article 11.4., al. 2 ci-dessus;
- les manquements sont dus à un événement qu'Interhome AG ne pouvait pas prévoir ou éviter, même en observant une extrême prudence.

14.3. Pour le surplus, l'article 19 de la loi mentionnée à l'article 1 est applicable.

14.4. La responsabilité d'Interhome AG est en tous les cas limitée au remboursement des sommes payées par le voyageur à Interhome AG.

15. Responsabilité du voyageur

Le voyageur répond du préjudice causé à Interhome AG, à son personnel ou à son/ses représentant(s) ou préposés, par sa faute ou son défaut de prévoyance ainsi que pour tout dommage causé par la non-exécution de ses obligations contractuelles. La faute et/ou le défaut de prévoyance sont appréciés par rapport au comportement normal d'un voyageur.

16. Règlement de plaintes

16.1. Avant le voyage: les plaintes doivent être introduites auprès d'Interhome AG, au plus vite et avant que le contrat de voyage ne soit exécuté, par lettre recommandée ou contre accusé de réception.

16.2. Durant le séjour: les plaintes qui surviennent pendant le séjour doivent être introduites sur les lieux et au plus vite, de manière appropriée et probante, afin que le responsable des clés puisse chercher une solution. Si la situation ne peut être résolue sur place, celui-ci doit, endéans des 3 jours calendriers après avoir emménagé dans le lieu de séjour, informer son bureau de réservation et/ou Interhome AG, de façon appropriée et probante, du contenu de sa plainte et des solutions qui lui ont été proposées.

16.3. Après les voyages: si une plainte n'a pas été résolue sur place, le voyageur doit introduire, auprès d'Interhome AG ou de l'agence de voyage, une plainte par lettre recommandée endéans le mois suivant la fin du contrat. La date du cachet de remise à la poste de l'envoi recommandé est déterminante pour l'application de cet article.

16.4. Le voyageur qui, sans consulter Interhome AG, emménage de façon indépendante dans un autre lieu de séjour ou qui quitte le séjour réservé ou l'alternative acceptée par lui, perd tous ses recours à l'encontre d'Interhome AG.

17. Commission de litige voyage

17.1. Un litige naît lorsqu'une plainte ne peut être résolue à l'amiable ou n'a pas été résolue endéans les 4 mois suivant la fin du contrat de voyage ou, si le contrat de voyage n'a jamais été exécuté, suivant la date prévue pour le début du contrat.

17.2. Chaque litige né après la conclusion d'un contrat de voyage, tel que visé à l'article 1 de ces conditions générales, au sujet de ce contrat et par lequel le voyageur est concerné, est exclusivement traité par la Commission de Litiges Voyages ASBL ou son successeur ou – et seulement au cas où ces instances viendraient à ne plus exister – par les tribunaux compétents de Bruxelles, et ce à l'exception des litiges relatifs aux dommages corporels.

17.3. La procédure le jugement interviennent conformément au Règlement des Litiges de la Commission de Litiges Voyages ASBL et des dispositions du Code judiciaire en matière d'arbitrage (articles 1676 à 1723). La décision lie les parties sans possibilités de recours. Pour l'examen d'un litige une indemnité est due conformément au Règlement des Litiges de la Commission de Litiges Voyages ASBL.

17.4. Les articles de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages sont d'application en ce qui concerne la prescription des actions résultant du contrat de voyage.

18. Validité

Cette brochure est valable du 12.12.2009 au 22.10.2010 et remplace toutes les publications précédentes.

