

## CONDITIONS GENERALES DE VENTES

### **1 . Coordonnées**

#### **1.1 Hôtel**

Wellness Resort Domaine des Hautes Fagnes SA

Dont le siège d'exploitation est situé : Rue des Charmilles, 67 à BE-4950 Ovifat

Dont le nom d'exploitation est : Domaine des Hautes Fagnes

N° TVA : BE 0820 469 748

Tél. : 0032 80 44 69 87

Courriel : info@dhf.be

Le Domaine des Hautes Fagnes part du principe que le Client, responsable de l'achat ou de la réservation, possède une connaissance suffisante du français pour comprendre les présentes conditions générales. Dans le cas contraire, les présentes conditions peuvent être traduites sur demande.

#### **1.2 Wellness**

Vita Natura

Wellness Resort Domaine des Hautes Fagnes SA

Dont le siège d'exploitation est situé : Rue des Charmilles, 67 à BE-4950 Ovifat

N° TVA : BE 0820 469 748

Tél. : 0032 80 44 69 87

Courriel : wellness@dhf.be

Le Centre Vita Natura part du principe que le Client, responsable de l'achat ou de la réservation, possède une connaissance suffisante du français pour comprendre les présentes conditions générales. Dans le cas contraire, les présentes conditions peuvent être traduites sur demande.

### **2. Généralités**

#### 2.1

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre et à tout contrat conclu sur place ou à distance entre le Client et le Domaine des Hautes Fagnes/ Centre Vita Natura que cela soit via le site web [www.dhf.be](http://www.dhf.be), les sites web connexes où les produits et services qui peuvent être achetés et/ou réservés par téléphone. Le présent contrat peut consister en l'achat de produits et/ou la réservation de services.

#### 2.2

Les présentes conditions générales prévalent sur toutes les conditions générales d'achat du Client, dont l'application est expressément exclue.

### 2.3

Les conditions générales sont toujours librement consultables sur le site web ou disponibles sur simple demande à la réception du Domaine des Hautes Fagnes et du centre Vita Natura

### 2.4

Si une disposition des conditions générales devait être jugée totalement ou partiellement invalide, nulle ou non applicable, cela n'affectera pas les autres clauses et dispositions des conditions générales.

### 2.5

Le fait que le Domaine des Hautes Fagnes et le Vita Natura Wellness ne se prévale pas d'une disposition prévue dans les conditions générales ne peut pas être interprété comme une renonciation pour l'avenir.

## **3. Délai de réflexion et droit de rétraction**

En cas d'achat pour un usage non professionnel, le Client, en sa qualité de personne physique, a le droit d'informer la société qu'il renonce à l'achat, sans paiement d'amende et sans donner de motif, dans un délai de sept jours calendrier à compter du lendemain de la livraison du bien ou de la conclusion du contrat de service. Le Client devra uniquement supporter les frais directs de retour de la marchandise. Si le contrat est conclu en deçà du délai de sept jours calendrier, le Client ne pourra pas se référer au point 3.

## **4. Paiement anticipé et règles d'annulation**

### 4.1

Lors de la conclusion de la vente, il peut vous être demandé de verser un acompte de tout ou partie du montant dû ou de fournir, à titre de garantie, les données de carte de crédit appartenant de plein droit au Client. Les règles d'annulation s'y appliquent.

### 4.2

Si un acompte est requis, une date de paiement définitif, qui peut dépendre du moment de la commande, sera communiquée au Client.

### 4.3

Si l'acompte n'est pas reçu dans le délai établi, le Domaine des Hautes Fagnes se réserve le droit de résilier le contrat unilatéralement et sans autre préavis.

#### 4.4

Dans le cas où le Client fournit les données de sa carte de crédit à titre de garantie, le Domaine des Hautes Fagnes et Vita Natura se réserve le droit d'annuler unilatéralement le présent contrat à condition qu'il apparaisse que ces informations ne sont pas valides ou n'appartiennent pas au Client.

#### 4.5

Dans le cas où le Client effectue son paiement par carte de crédit, le Domaine des Hautes Fagnes et Vita Natura est en droit de débiter le montant immédiatement au moment de la transaction.

#### 4.6

Le paiement de l'acompte ou la remise des données de la carte bancaire constitue, dans le cas de vente à distance par téléphone, une acceptation irrévocable des présentes conditions générales par le Client.

#### 4.7

Dans le cas où le Client annule sa commande, les règles d'annulation suivantes seront appliquées :

##### Non présentation / Retard / Annulation / Modification :

- En cas de non-présentation sans annulation ou report dans un délai de sept jours calendrier avant la date prévue, votre acompte ou bon cadeau sera perdu.
- En cas de décès ou de maladie (sur présentation d'un certificat officiel), le Domaine des Hautes Fagnes se réserve le droit d'accepter ou refuser la modification ou l'annulation.
- Toute annulation ou modification doit être faite par écrit. Toute annulation par un autre moyen ne sera pas prise en compte et la commande sera facturée.

#### 4.8

- Toute facture doit être payée au comptant au moment de quitter l'hôtel/ le Wellness. En cas de non-paiement les prestations seront majorées d'un forfait de 10 % du montant total, avec un minimum de 50 €. Il sera porté en compte, de plein droit et sans aucune mise en demeure, un intérêt de retard compensatoire de 1 % par mois jusqu'au complet paiement.

### **5. Données personnelles / Vie privée**

#### 5.1

Le traitement des données est soumis à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard du traitement des données à caractère personnel. Le Domaine des Hautes Fagnes / Vita Natura Wellness est considéré comme le responsable du traitement des données conformément à cette loi.

## 5.2

En acceptant les présentes conditions générales, le client donne expressément son consentement au Domaine des Hautes Fagnes/ Vita Natura Wellness pour traiter ses données personnelles afin d'exécuter les droits et obligations liés à la réservation.

## 5.3

En acceptant les présentes conditions générales, le client donne expressément son consentement au Domaine des Hautes Fagnes / Vita Natura Wellness pour traiter ses données dans une base de données interne, afin de réaliser des études de marché, d'informer le client sur de nouveaux produits, installations, services et de permettre au Domaine des Hautes Fagnes de réaliser des campagnes d'information et de promotion.

## 5.4

Le client a à tout moment le droit d'accéder gratuitement à ses données personnelles détenues par le Domaine des Hautes Fagnes, et a le droit de les modifier gratuitement. Le client a le droit de s'opposer gratuitement au traitement de ses données à des fins de marketing.

## 5.5

Les changements dans la situation personnelle du client (changement d'adresse, changement de numéro de compte bancaire, etc.) doivent être communiqués par écrit à la réception du Domaine des Hautes Fagnes par courriel : [info@dhf.be](mailto:info@dhf.be). Ces changements sont personnels et ne peuvent en aucun cas être effectués au nom de tiers.

## 5.6

Le Domaine des Hautes Fagnes / Vita Natura Wellness ne peut être tenue responsable des erreurs ou omissions dans les données personnelles du client.

## 5.7

Le Domaine des Hautes Fagnes/ Vita Natura Wellness se réserve le droit de traiter et d'utiliser les données des clients si nécessaire pour :

- L'exécution par le Domaine des Hautes Fagnes d'une obligation légale à laquelle elle est soumise en vertu d'une loi, d'un décret ou d'une ordonnance
- La réalisation d'une mission d'intérêt public ou l'exercice de l'autorité publique confiée au Domaine des Hautes Fagnes

- La défense des intérêts légitimes du Domaine des Hautes Fagnes

## **6. Réclamations**

Les réclamations concernant les services relatifs à la commande du Client doivent être signalées par écrit ou par courriel au Domaine des Hautes Fagnes/ Vita Natura Wellness dans les 48 heures. Passé ce délai, la commande est considérée conforme et aux attentes du client.

## **7. Force majeure**

Le Domaine des Hautes Fagnes/Vita Natura Wellness ne peut être tenue responsable du non-respect de ses obligations si ce non-respect est dû à des circonstances anormales et imprévisibles indépendantes de la volonté du Domaine des Hautes Fagnes et dont les conséquences ne pouvaient être évitées malgré toutes les précautions possibles.

## **8. Responsabilité**

### 8.1

Chaque Client utilise les installations du Domaine des Hautes Fagnes/ Vita Natura Wellness à ses propres risques et ne peut être tenue responsable des accidents survenant sur ses terrains lors de l'utilisation par le Client des installations.

### 8.2

Le Domaine des Hautes Fagnes / Vita Natura Wellness ne peut être tenue responsable du vol ou des dommages causés aux biens personnels appartenant au Client.

### 8.3

Le Domaine des Hautes Fagnes/ Vita Natura Wellness ne peut être tenue responsable des blessures corporelles causées par des tiers ou d'autres membres lors de l'utilisation par le Client des installations.

### 8.4

Toute dégradation causée par les clients dans l'enceinte du Domaine des Hautes Fagnes sera à charge du client.

### 8.5

Nous rappelons qu'en Belgique il est strictement interdit de fumer dans les lieux publics, dans les chambres ainsi que dans l'entièreté de l'hôtel excepté les lieux réservés à cet effet, une amende peut être réclamée en cas de transgression à cette règle.

## **9. Chambre, check-in et check-out**

Les chambres sont disponibles à partir de 15h00 le jour de l'arrivée et jusqu'à 11h00 le jour du départ. Des charges additionnelles peuvent être ajoutées en cas de départ tardif qui reste sujet à la disponibilité de la chambre le jour concerné. Si le client quitte l'hôtel avant la date de départ, le prix total de la chambre sera dû et aucun remboursement ne sera effectué.

## **10. Bons cadeaux**

En achetant un bon cadeau, le Client accepte de facto les conditions d'utilisation de celui-ci. Ces conditions sont consultables par demande à [info@dhf.be](mailto:info@dhf.be) ou sur notre site web [www.dhf.be](http://www.dhf.be)

## **11. Divers**

### 11.1

Les tarifs utilisés par le Domaine des Hautes Fagnes sont TVAC. Le Domaine des Hautes Fagnes se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Les modifications tarifaires prennent effet à la date mentionnée et sont consultables sur le site web ou à la réception du Domaine des Hautes Fagnes.

#### 11.1.1

Les tarifs utilisés par Vita Natura sont TTC. Vita Natura se réserve le droit de modifier les tarifs à tout moment. Les modifications tarifaires prennent effet à la date mentionnée et sont consultables sur le site web ou à la réception de Vita Natura.

### 11.2

Le Domaine des Hautes Fagnes / Vita Natura se réserve le droit de fermer totalement ou partiellement ses installations certains jours, après en avoir informé la clientèle via le site web général et à la réception. Le Domaine des Hautes Fagnes se réserve également le droit de modifier temporairement ou définitivement ses heures d'ouverture. Les jours de fermeture ou les modifications des horaires d'ouverture sont toujours annoncés à l'avance via la réception ou le site web du Domaine des Hautes Fagnes.

### 11.3

Le Domaine des Hautes Fagnes / Vita Natura se réserve le droit de mettre tout ou partie de son complexe à la disposition exclusive des organisateurs d'événements avec un accès exclusif pour les invités de l'événement. Les annonces concernant la tenue d'événements à accès

exclusif sont communiquées via le site web, facebook ou la réception du Domaine des Hautes Fagnes.

#### 11.4

Le Domaine des Hautes Fagnes / Vita Natura se réserve le droit de fermer totalement ou partiellement ses installations pour effectuer des travaux de réparation ou de maintenance. L'indisponibilité des installations du Domaine des Hautes Fagnes en raison de travaux d'entretien ou de réparation ne donne droit à aucune indemnité ou compensation de la part du Domaine des Hautes Fagnes envers ses clients.

#### 11.5

Tout retard de présentation à une prestation du Vita Natara Wellness entraînera une réduction de la durée de la prestation, sans possibilité de compensation. La facturation restera toutefois due en totalité, conformément aux engagements pris lors de la réservation.

### **13. Caméras**

L'établissement est sous la surveillance de caméras dans le respect stricte de la loi caméras.

### **12. Droit applicable et tribunaux compétents**

Le droit belge est applicable aux présentes conditions générales. En cas de litige, le tribunal du lieu d'exploitation est compétent.

**En cas de non-respect d'une de nos conditions générales de vente, le personnel responsable et la direction se réserve le droit de vous faire quitter l'établissement. Également en cas d'ébriété, d'un comportement agressif ou inapproprié, d'une tenue vestimentaire non conforme, l'accès pourra vous être refusé.**