

## Conditions générales Dormio Resorts & Hotels

### 1. DÉFINITIONS

Dans les présentes Conditions Générales, les termes suivants se définissent comme suit, sauf mention contraire sous l'article concerné :

**Arrivée** : la date de début de la période pour laquelle le Contrat est conclu entre le Locataire et Dormio Resorts & Hotels.

**Caution** : un montant qui peut être exigé par Dormio Resorts & Hotels ou par le Complexe lui-même au titre de garantie pour couvrir toutes les réclamations, dommages et/ou coûts éventuels résultant, mais non limités à, des travaux supplémentaires, des actes de vandalisme et autres, qui seraient causés pendant le séjour par (des interventions du) le Locataire. Si le numéro de compte du Locataire est connu et qu'aucun dommage et/ou frais supplémentaires n'ont été constatés, la Caution sera restituée dans les sept jours suivant le départ.

**Complexe** : le site sur lequel se trouve l'Hébergement.  
**Conditions Générales** : les présentes conditions qui s'appliquent au Contrat conclu entre le Locataire et Dormio Resorts & Hotels.

**Contact Center** : le département « Contact Center » de Dormio Resorts & Hotels, accessible du lundi au dimanche de 09h00 à 17h00 au +33 366 740 074, par e-mail [reservations@dormio.eu](mailto:reservations@dormio.eu) à ou via Whatsapp au +31 6 48 17 03 97.

**Contrat** : le Contrat conclu par le Locataire avec Dormio Resorts & Hotels concernant la location de l'Hébergement pour un usage récréatif.

**Dormio Resorts & Hotels** : Dormio Resorts & Hotels B.V., établi à Arnhem, inscrit au registre de commerce sous le numéro 51427648, ou ses entreprises affiliées qui louent des Hébergements.

**Équipements** : toutes les installations à l'intérieur et/ou à l'extérieur du Complexe qui peuvent être utilisées sur la base du Contrat.

**Frais supplémentaires** : les frais tels que, mais sans s'y limiter, les frais de réservation et de traitement, le linge de lit, les serviettes, les lits faits à l'arrivée, le nettoyage (final), la taxe de séjour et redevances sont dus pour toute Réservation.

**Hébergement(s)** : tout hébergement de vacances à des fins récréatives (comme une chambre d'hôtel, un appartement, une villa, etc.).

**Inventaire** : le mobilier présent dans le Logement, au sens large du terme.

**Locataire** : la personne qui effectue une réservation auprès de Dormio Resorts & Hotels ainsi que les personnes qui utilisent ou utiliseront également l'Hébergement loué.

**Long séjour** : une Réservation de 22 nuits ou plus.

**Loyer** : le prix Flexible ou Standard convenu lors de la conclusion du Contrat.

**Non-présentation (no show)** : on parle de non-présentation quand le Locataire ne se présente pas dans le Complexe dans les 24 heures qui suivent la première heure à laquelle il est possible de s'enregistrer le jour de l'Arrivée, sans en avoir averti préalablement Dormio Resorts & Hotels ou la réception du Complexe.

**Par écrit** : par e-mail avec accusé de réception ou par lettre recommandée.

**Prix du séjour** : le Prix de location de l'Hébergement, y compris les frais supplémentaires éventuels.

**Prix flexible** : une réservation effectuée à un prix flexible peut être annulée et/ou modifiée sans frais - sans avoir à donner de motif - jusqu'à 14 jours avant l'Arrivée. 50% du prix du séjour doit être payé au moment de la réservation. Les 50 % restants devront être payés au plus tard 14 jours avant la date d'arrivée.

**Prix standard** : le prix standard est le tarif préférentiel de Dormio Resorts & Hotels. Une réservation effectuée à un prix standard ne peut être annulée et/ou modifiée sans frais. Le Prix du séjour doit être payé immédiatement.

**Réception** : l'espace d'accueil du Complexe où le Locataire est tenu de se présenter pour le check-in et le check-out de son séjour et où le Locataire peut s'adresser s'il a des questions.

**Règlement du parc** : le règlement applicable dans le Complexe concerné, y compris, mais sans s'y limiter, l'utilisation de l'Hébergement, des Équipements, etc.

**Réservation** : la réservation d'un Hébergement auprès de Dormio Resorts & Hotels.

**Réservation de groupe** : une réservation de 4 Hébergements ou plus.

**Site web** : le(s) site(s) web de Dormio Resorts & Hotels.

Les définitions peuvent être utilisées au singulier et au pluriel sans perte de sens.

### 2. APPLICATION

- 2.1 Les présentes Conditions Générales s'appliquent à toutes les offres, actions (gagnantes), réservations et contrats relatifs aux Hébergements loués par Dormio Resorts & Hotels.
- 2.2 Dormio Resorts & Hotels décline expressément toutes les conditions générales auxquelles le Locataire ferait référence ou utiliserait.



- 2.3 Les accords dérogeant aux Conditions Générales ne sont valables que s'ils ont été convenus Par écrit par le Locataire et Dormio Resorts & Hotels.

### 3. RÉSERVATIONS

- 3.1 Les réservations peuvent être effectuées directement sur le site [www.dormio.nl](http://www.dormio.nl), [www.dormio.uk](http://www.dormio.uk), [www.dormio.fr](http://www.dormio.fr), [www.dormio.de](http://www.dormio.de) ou [www.dormioresortshotels.es](http://www.dormioresortshotels.es) ou par courrier électronique à l'adresse suivante [reservations@dormio.eu](mailto:reservations@dormio.eu). Les réservations peuvent aussi être effectuées par téléphone au +33 366 740 074.
- 3.2 Dormio Resorts & Hotels se réserve le droit de ne pas traiter les Réservations effectuées par des personnes âgées de moins de 21 ans.
- 3.3 Dormio Resorts & Hotels se réserve le droit de refuser des Réservations ou d'imposer des conditions supplémentaires, sans avoir à en donner les raisons.
- 3.4 Une fois que le Locataire a effectué sa Réservation, il reçoit une confirmation de réservation accompagnée d'une facture. Le Locataire est tenu de vérifier leur exactitude dès réception et d'informer immédiatement Dormio Resort & Hotels de toute inexactitude éventuelle. Toute inexactitude éventuelle dans une Réservation demeure la responsabilité du Locataire.
- 3.5 Lors d'une réservation de Long séjour ou une Réservation de groupe, le Locataire peut contacter la Dormio Business Line à l'adresse [business@dormio.eu](mailto:business@dormio.eu) et demander une proposition et les conditions.
- 3.6 Si le Locataire ne reçoit pas une confirmation de réservation et la facture correspondante dans les 5 jours suivant la Réservation, il doit contacter le Contact Center. En l'absence de la confirmation de réservation/facture, aucun recours ne pourra être fait concernant la Réservation.
- 3.7 Un Contrat est conclu entre le Locataire et Dormio Resorts & Hotels au moment où le Locataire effectue une Réservation et que Dormio Resorts & Hotels a confirmé la Réservation au Locataire.
- 3.8 Dormio Resorts & Hotels rappelle au Locataire que la Réservation effectuée par le Locataire est légalement définitive. Le droit de rétractation (que l'on appelle « délai de réflexion ») de 14 jours ne s'applique pas au contrat que le Locataire conclut avec Dormio Resorts & Hotels.

### 4. PRIX

- 4.1 Lorsqu'il effectue une Réservation, le Locataire peut choisir entre un Prix flexible et un Prix standard.
- 4.2 Le Locataire est tenu d'indiquer ses préférences en même temps que la Réservation et celles-ci ne seront accordées qu'en fonction des disponibilités. Les préférences sont facturées à un tarif de 45,00 € par Hébergement. Pendant les jours fériés (internationaux), les vacances scolaires et les événements (locaux), le tarif est de 150,00 € par Hébergement Si cette facture est manquante ou non payée, aucune réclamation ne pourra être faite pour ces préférences.
- 4.3 Le Locataire est tenu de payer à Dormio Resorts & Hotels : le prix de Location convenu et les Frais supplémentaires, tels qu'indiqués sur la confirmation de Réservation et la facture.
- 4.4 Le Locataire ne peut plus faire usage d'autres réductions et/ou offres spéciales une fois que la confirmation de la Réservation avec la facture correspondante a été envoyée par Dormio Resorts & Hotels.
- 4.5 Tous les prix comprennent la TVA, le cas échéant, sauf indication contraire.
- 4.6 Dormio Resorts & Hotels a le droit d'appliquer des augmentations de prix à la suite d'ajustements intermédiaires des réglementations ou dispositions légales (y compris, mais sans s'y limiter, la TVA, la taxe de séjour et redevances), qui échappent au contrôle de Dormio Resorts & Hotels, et de les facturer au locataire.

### 5. ANNULATION OU MODIFICATION DU CONTRAT

- 5.1 Une réservation effectuée au Prix flexible peut être annulée jusqu'à 14 jours avant l'Arrivée. Le prix du séjour, à l'exclusion des frais de réservation et de traitement, sera remboursé.
- 5.2 Une Réservation effectuée au Prix standard ne peut être annulée et/ou modifiée sans frais. Après l'annulation, le Locataire recevra une lettre d'annulation. Y seront décrits les coûts de l'annulation.
- 5.3 Après un « No show »(non-présentation), la réservation est annulée et le Locataire n'a droit qu'à la restitution de la taxe de séjour et redevances payée. Aucun remboursement ne sera effectué pour les autres frais supplémentaires. Ce principe s'applique aussi bien aux réservations effectuées au Prix standard qu'au Prix flexible.
- 5.4 Il n'est pas possible de modifier une Réservation effectuée au Prix standard.
- 5.5 Il est possible de modifier une Réservation effectuée au Prix flexible jusqu'à 14 jours avant l'Arrivée. Le nouveau Prix du séjour sera déduit de l'ancien Prix du séjour et le Locataire recevra une note (de crédit) complémentaire.
- 5.6 Si Dormio Resorts & Hotels doit apporter une modification à la Réservation effectuée par le Locataire en raison de circonstances liées par exemple au Complexe, à la période de séjour ou au type et/ou à l'emplacement de l'Hébergement, Dormio Resorts & Hotels pourra proposer au Locataire une alternative appropriée.



## 6. SUBSTITUTION

- 6.1 Le Locataire n'est pas autorisé à permettre l'utilisation de l'Hébergement à d'autres personnes que les personnes citées dans le Contrat, sauf accord Par écrit au préalable avec Dormio Resorts & Hotels.
- 6.2 Si le Locataire et Dormio Resorts & Hotels ont convenu Par écrit d'une substitution, conformément à l'article 6.1, le Locataire et la personne qui le remplace sont conjointement et solidairement responsables envers Dormio Resorts & Hotels du paiement de la partie due du Prix du séjour.

## 7. FRAIS SUPPLÉMENTAIRES

- 7.1 Outre le Prix de la location, le Locataire est redevable envers Dormio Resorts & Hotels des frais supplémentaires.
- 7.2 La taxe de séjour et redevances est fixée conjointement par la commune sur le territoire de laquelle se trouve le Complexe. Le Locataire est toujours redevable de cette taxe de séjour et redevances, qui fait partie des Frais supplémentaires.

## 8. CAUTION

Dormio Resorts & Hotels ou le Complexe peuvent exiger le dépôt d'une Caution à la première demande. Le Locataire est alors tenu de coopérer et de restituer cette Caution.

## 9. PAIEMENTS

- 9.1 Lorsqu'il effectue une Réservation au Prix flexible, le Locataire est tenu de payer 50% du Prix du Séjour immédiatement et les 50% restants du Prix du Séjour au plus tard 14 jours avant l'Arrivée.
- 9.2 Lorsqu'il effectue une Réservation au Prix standard, le Locataire est tenu de payer immédiatement le Prix du séjour.
- 9.3 Si à l'Arrivée, il s'avère que le solde n'a pas encore été crédité sur le compte bancaire de Dormio Resorts & Hotels, le Locataire devra payer le solde (restant) avant de pouvoir accéder à l'Hébergement. S'il apparaît qu'un paiement a été effectué par le Locataire, mais qu'à son Arrivée, le montant ne se trouvait pas encore sur le compte bancaire de Dormio Resorts & Hotels, un remboursement sera effectué par la suite.
- 9.4 En cas de retard de paiement, le Locataire sera déclaré en défaut de paiement immédiatement après l'expiration du délai de paiement. Si le paiement n'est pas effectué (à temps), Dormio Resorts & Hotels a le droit de dissoudre le Contrat. Le Locataire est responsable de tous les frais et dommages que Dormio Resorts & Hotels subit ou subira de ce fait. Dans tous les cas, Dormio Resorts & Hotels se réserve le droit de facturer au Locataire le Prix total du séjour.

## 10. ARRIVÉE ET DÉPART

- 10.1 Les heures d'arrivée et de départ sont indiquées dans la confirmation de réservation.
- 10.2 Le Locataire peut prolonger le Contrat avec Dormio Resorts & Hotels moyennant un supplément, en fonction de la disponibilité et si Dormio Resorts & Hotels l'accepte Par écrit. Dormio Resorts & Hotels a le droit dans ce cas d'attribuer un autre Hébergement. Le surcoût sera confirmé au Locataire et devra être payé immédiatement.
- 10.3 Si le Locataire arrive en retard et/ou part en avance, le Prix du séjour restera dû pour la totalité de la Réservation.
- 10.4 Le Locataire est tenu d'informer la Réception du Complexe en temps utile s'il arrive dans le Complexe après l'heure d'enregistrement.

## 11. RÈGLEMENTS

- 11.1 Le Locataire est tenu de se comporter en bon locataire en ce qui concerne l'Hébergement et les Équipements.
- 11.2 Le Locataire doit également se conformer aux règles établies par le Complexe, dont le Règlement du parc.
- 11.3 Le Locataire est tenu de prouver son identité à la Réception lors de son enregistrement. Si le Locataire n'est pas en mesure de présenter une preuve d'identité, Dormio Resorts & Hotels et/ou la Réception du Complexe peuvent décider de refuser le Locataire.
- 11.4 L'Hébergement ne peut être occupé que par le nombre maximum de personnes indiqué sur le site internet de Dormio Resorts & Hotels, à l'exception des enfants jusqu'à l'âge d'un an.
- 11.5 Dormio Resorts & Hotels se réserve le droit d'apporter des modifications à la disponibilité et aux heures d'ouverture des Équipements du Complexe ou d'effectuer les travaux d'entretien nécessaires dans l'Hébergement et/ou dans le Complexe, sans que le Locataire puisse prétendre à une quelconque compensation ou à des dommages et intérêts.



- 11.6 Lors de son départ, le Locataire doit laisser l'Hébergement dans un état de propreté et de rangement conforme à celui décrit dans le Règlement du parc.
- 11.7 En cas de violation des règles contenues dans les présentes Conditions Générales, le Règlement du parc et/ou en cas de non-respect des instructions données par le personnel du Complexe, Dormio Resorts & Hotels ou le Complexe ont le droit d'exclure immédiatement le Locataire du Complexe, sans remboursement du Prix du séjour, en tout ou en partie.
- 11.8 Si la direction du parc soupçonne fortement que le Locataire d'un Hébergement agit de manière contraire à la loi et/ou à l'ordre public et/ou aux bonnes mœurs, la direction du parc a le droit d'accéder à l'Hébergement.

## **12. ANIMAUX DOMESTIQUES**

- 12.1 Les animaux domestiques ne sont autorisés que si cela est explicitement mentionné et dans la mesure où leur présence est précisée lors de la Réservation. L'ajout ultérieur d'un animal de compagnie à une Réservation déjà effectuée n'est possible que sous réserve de disponibilité.
- 12.2 Le Locataire est à tout moment responsable de tout dommage ou nuisance causés par l'animal de compagnie dans l'Hébergement et/ou dans le Complexe.
- 12.3 Les animaux qui pourraient représenter un danger pour l'environnement ne sont pas autorisés.

## **13. UTILISATION DE L'HÉBERGEMENT ; INVENTAIRE**

- 13.1 Le Locataire est individuellement et solidairement responsable du bon ordre dans et autour de l'Hébergement et dans le Complexe.
- 13.2 Le Locataire est solidairement responsable des dommages causés par la casse et/ou la perte et/ou la détérioration de l'Inventaire et/ou de l'Hébergement. Tout dommage éventuel doit être signalé immédiatement par le Locataire à Dormio Resorts & Hotels et/ou à la Réception du Complexe, et immédiatement indemnisé sur place. Si le Locataire peut prouver que la survenue du dommage n'est pas due à une faute du Locataire, ce qui précède n'est pas d'application.

## **14. FORCE MAJEURE ET RESPONSABILITÉ**

- 14.1 On parle de force majeure dans le chef de Dormio Resorts & Hotels si Dormio Resorts & Hotels est empêché d'exécuter le Contrat en tout ou en partie, temporairement ou non, en raison de circonstances indépendantes de la volonté de Dormio Resorts & Hotels, y compris, mais sans s'y limiter, les risques de guerre, les grèves du personnel, les blocages, les incendies, les inondations, les épidémies et autres événements.
- 14.2 Dans le cas où Dormio Resorts & Hotels est, temporairement ou non, dans l'impossibilité d'exécuter le Contrat en tout ou en partie pour cause de force majeure, Dormio Resorts & Hotels peut, après avoir pris connaissance de l'impossibilité (temporaire) d'exécuter le Contrat, présenter une proposition de modification au Locataire. Dormio Resorts & Hotels ne sera jamais tenu d'indemniser le Locataire pour les coûts et/ou les dommages.
- 14.3 Le Locataire n'est pas obligé d'accepter la proposition de modification. Si le Locataire ne souhaite pas en faire usage, il doit le faire savoir dans les 14 jours suivant la réception de la proposition de modification. Dans ce cas, Dormio Resorts & Hotels a le droit de résilier le Contrat avec effet immédiat. Le Locataire a alors droit au paiement et/ou à la restitution du Prix du séjour (ou de la partie déjà payée).
- 14.4 Dormio Resorts & Hotels n'est pas responsable du vol ou des dommages causés aux biens ou aux personnes, de quelque nature que ce soit, pendant ou à la suite du séjour dans le Complexe, de l'utilisation de l'Hébergement et/ou des autres Équipements du Complexe, à moins qu'il n'y ait une intention ou une imprudence délibérée de la part de Dormio Resorts & Hotels ou de (l'un de) ses employés.
- 14.5 Dormio Resorts & Hotels n'accepte aucune responsabilité pour les dommages résultant d'une perte de jouissance du séjour, y compris, mais sans s'y limiter, les activités (de construction) inattendues à proximité de l'Hébergement, la disponibilité limitée des Équipements, les travaux sur les voies d'accès et/ou les routes principales, les nuisances sonores du voisinage, les cloches des églises, les feux d'artifice, les voitures, les trains et/ou les machines agricoles.
- 14.6 Le Locataire est solidairement responsable de toute perte et/ou dommage à l'Hébergement loué et/ou à d'autres biens de Dormio Resorts & Hotels qui se produiraient pendant l'utilisation de celui-ci, indépendamment de la personne qui a causé le dommage.
- 14.7 Le Locataire indemniserà Dormio Resorts & Hotels pour toutes les réclamations concernant les dommages causés à des tiers qui sont le résultat d'un acte ou d'une omission du Locataire ou de tiers qui se trouvent dans le Complexe avec le consentement du Locataire.
- 14.8 Dormio Resorts & Hotels n'est pas responsable des activités supplémentaires prévues par le Locataire dans le cadre de sa Réservation.

- 14.9 En cas d'utilisation inappropriée ou de manquement à l'obligation de laisser l'Hébergement dans un état correct - par exemple, mais sans s'y limiter, le fait de salir exagérément l'Hébergement - des frais supplémentaires seront facturés, que le Locataire sera alors tenu de payer immédiatement.
- 14.10 La responsabilité éventuelle de Dormio Resorts & Hotels envers le Locataire est toujours limitée au Prix du séjour, à moins qu'il ne s'agisse d'un acte délibéré ou de négligence.

## 15. RÉCLAMATIONS

Si lors de son séjour dans le Complexe, le Locataire a des réclamations à formuler, il les signalera sur place, à la Réception du Complexe. Si le Locataire ne séjourne plus dans le Complexe ou si la plainte n'a pas été résolue de manière satisfaisante, le Locataire peut le faire savoir par courrier électronique à l'adresse suivante [customerservice@dormio.eu](mailto:customerservice@dormio.eu), en indiquant le nom de famille du locataire principal ayant effectué la réservation, l'adresse électronique utilisée pour effectuer la réservation, le numéro de téléphone, le numéro de réservation, la date de la réclamation, le Complexe concerné, la description de la réclamation et les attentes. La réclamation doit être déposée dans un délai d'un mois après le départ.

## 16. DROIT APPLICABLE

Le Contrat entre le Locataire et Dormio Resorts & Hotels est exclusivement régi par le droit néerlandais. Les litiges relatifs au Contrat ne peuvent être soumis qu'à la juridiction compétente du tribunal d'arrondissement de Gelderland.

## 17. DOCUMENTS DE VOYAGE

Le Locataire est lui-même responsable de la possession de documents de voyage valides. Dormio Resorts & Hotels n'acceptera aucune responsabilité pour les conséquences qui découleraient du fait de ne pas posséder les documents de voyage et/ou médicaux et/ou certificats de vaccination requis à cette date.

## 18. CONFIDENTIALITÉ

- 18.1 En acceptant les Conditions Générales, le Locataire donne l'autorisation à Dormio Resorts & Hotels d'enregistrer ses données personnelles dans le système de réservation et de les transmettre au Complexe, et ce, dans le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).
- 18.2 À la demande du Locataire, Dormio Resorts & Hotels corrigera, complétera, supprimera ou masquera les données du Locataire, si par exemple les données sont matériellement incorrectes. Cela peut avoir pour conséquence que le Locataire ne puisse plus utiliser (une partie de) nos services.

## 19. GÉNÉRALITÉS

- 19.1 Dormio Resorts & Hotels enverra sa correspondance par voie numérique, sauf si, pour une quelconque raison, cela n'était pas possible.
- 19.2 Toutes les déclarations sont sujettes à des erreurs d'impression et de typographique. Dormio Resorts & Hotels n'acceptera aucune responsabilité pour les conséquences d'éventuelles erreurs d'impression et de typographie.