

## **REGLEMENT D'OCCUPATION DES HEBERGEMENTS au Domaine Provincial de Chevetogne**

---

### **Article 1** : Objet

Les présentes conditions visent à régir la location d'hébergements touristiques, au sein du Domaine Provincial de Chevetogne. Il est expressément précisé que l'attribution d'un droit d'occupation dans un hébergement au Domaine provincial de Chevetogne constitue un contrat sui generis à l'exclusion de tout bail ou tout autre contrat civil de louage de choses.

La mise à disposition reste soumise aux lois du service public (primauté, changement, continuité, égalité...) et au contrôle par l'administration. Le principe d'exécution de bonne foi doit être ici apprécié plus particulièrement au regard des missions d'intérêt général dont est investie la Province de Namur.

La location d'un hébergement ne permet en aucun cas l'installation ou la construction de structures temporaires. Aucune autre activité que le logement n'est autorisée au sein de ces hébergements. Toute demande spécifique liée à une activité qui serait organisée au sein de ces hébergements doit faire l'objet d'une autorisation de la Direction pédagogique et événementielle de la Régie ordinaire « Domaine provincial de Chevetogne » ([accueil.chevetogne@province.namur.be](mailto:accueil.chevetogne@province.namur.be)).

Seules les personnes majeures pourront effectuer une réservation d'hébergement au Domaine provincial de Chevetogne. Les enfants mineurs d'âge ou les personnes mises sous minorité prolongée sont admis sous l'entière responsabilité de leurs parents ou des personnes majeures qui en ont la charge.

### **Article 2** : Adhésion au règlement

Par l'utilisation de la plateforme de réservation, le visiteur s'engage à avoir pris connaissance du présent règlement et à y adhérer sans réserve, en son nom personnel ainsi qu'au nom des autres occupants.

### **Article 3** : Procédure de réservation

Les réservations se font via le site internet du Domaine provincial de Chevetogne qui recourt à une plateforme de réservation en ligne (ELLOHA), l'utilisation et l'inscription à cette plateforme se faisant sous la seule et entière responsabilité des utilisateurs, la Province étant déchargée de toute responsabilité.

A titre informatif, la plateforme se présente comme suit :

- Sélection d'une période de réservation :
  - Weekend : du vendredi soir au dimanche après-midi
  - Midweek : du lundi après-midi au vendredi matin
  - Semaine : du vendredi soir au vendredi matin ou du lundi après-midi au lundi matin ;
- Description détaillée de chaque hébergement ;
- Coordonnées personnelles de l'utilisateur ;

- A titre de garantie du paiement de la redevance, de l'indemnité en cas d'annulation ou de l'indemnité forfaitaire à titre de clause pénale, la plateforme Stripe garde en mémoire les coordonnées bancaires de l'utilisateur. Les coordonnées bancaires sont entreposées dans des serveurs hautement sécurisés (aux normes PCI-DSS): elles sont automatiquement détruites 10 jours après la date de check-out. Tout prélèvement devra être validé par le visiteur, via une saisie d'un code numérique sur son téléphone mobile et/ou une empreinte digitale et/ou une empreinte faciale (FaceID) comme le permettent de plus en plus de terminaux mobiles.

Après paiement de l'acompte, un mail automatique est envoyé via la plateforme, à l'utilisateur, ce mail confirmant la réservation et invitant l'utilisateur à payer par virement bancaire, au plus tard, 15 jours avant l'occupation, le solde de la redevance. La plateforme générera automatiquement un rappel de paiement, 30 jours avant le début du séjour. En cas de non-paiement du solde, la réservation sera automatiquement annulée moyennant paiement de frais d'annulation.

Pour toute personne qui rencontrerait des difficultés avec l'utilisation de la plateforme, il sera possible de contacter l'accueil du Domaine au 083/687.211 durant ses heures d'ouverture pour obtenir de l'aide à distance. Aucune réservation en ligne ne pourra cependant se faire par les agents de la Régie ordinaire « Domaine provincial de Chevetogne », l'utilisateur devant réaliser lui-même toutes les étapes de réservation en ligne.

L'utilisateur est seul responsable de sa réservation faite en ligne et notamment du choix de l'hébergement et de l'adéquation de celui-ci à son besoin. La responsabilité de la Province de Namur ne peut être engagée à cet égard.

La réservation faite en ligne vaut engagement ferme et définitif de la part du visiteur.

Pour les personnes ne disposant pas d'un moyen de paiement requis pour une réservation en ligne, une réservation exceptionnelle via téléphone pourra être réalisée au 083/687 211 (accueil du Domaine provincial de Chevetogne).

#### **Article 4 : Modalités de paiement**

##### **1. Acompte**

La réservation ne sera confirmée qu'après le paiement d'un acompte **de 20%** de la redevance, via la plateforme Stripe (partenaire d'ELLOHA pour les paiements). La réservation en ligne ne peut se faire que par carte de crédit (VISA, MasterCard).

##### **2. Solde du paiement**

Le solde du paiement de la réservation est à faire, **au plus tard quinze jours avant** le début du séjour, sur le compte : **IBAN BE29 0910 2254 6364** au nom de la Régie ordinaire « Domaine provincial de Chevetogne ».

Il est indispensable de présenter sa preuve de paiement au check-in ainsi que **la liste complète des participants au séjour qui logent dans l'hébergement** pour pouvoir recevoir la clé de l'hébergement.

En cas de besoin d'une facture, il est possible de l'éditer directement via la plateforme ELLOHA.

#### **Article 5** : Désistement – annulation

Tout désistement doit être notifié par écrit à l'adresse mail suivante [accueil.chevetogne@province.namur.be](mailto:accueil.chevetogne@province.namur.be), sans quoi il ne pourra être pris en considération.

Un désistement ou une annulation quelle qu'en soit la raison, entraînera sans mise en demeure le paiement d'une indemnité forfaitairement fixée comme suit :

Délai d'annulation	Indemnité due
Plus de 60 jours calendrier avant le début du séjour	
De 60 à 31 jours calendrier avant le début du séjour	20 % de la valeur du séjour
De 30 à 15 jours calendrier avant le début du séjour	50 % de la valeur du séjour
Moins de 15 jours avant le début du séjour	100 % de la valeur du séjour

En cas de désistement **exclusivement justifié** pour les causes suivantes, et ce quel que soit le moment : décès ou maladie grave attesté par un certificat médical de l'occupant signataire, d'un parent ou allié du 1er degré, seuls les frais administratifs d'un montant de **35,00 €** seront comptabilisés.

**Un départ anticipé ou une arrivée tardive ne donnent lieu à aucun remboursement.**

**En cas d'annulation avec indemnité, l'acompte ne sera pas remboursé, celui-ci étant déduit de l'indemnité due.** Le solde de l'indemnité sera prélevé via la plateforme Stripe, les coordonnées bancaires du client étant conservées, à titre de garantie. Tout prélèvement devra être validé par le visiteur, via une saisie d'un code numérique sur son téléphone mobile et/ou une empreinte digitale et/ou une empreinte faciale (FaceID) comme le permettent de plus en plus de terminaux mobiles. A défaut d'accord du visiteur pour le prélèvement, une facture sera envoyée par le Directeur financier spécial de la Régie ordinaire « Domaine provincial de Chevetogne ».

#### **Article 6** : Non- présence lors d'un séjour réservé

Un séjour réservé, pour lequel aucune annulation formelle n'a été sollicitée et pour lequel personne ne s'est présenté pour le check-in, ne pourra recevoir un remboursement de la redevance payée, sauf à justifier d'un cas de force majeure rendant impossible le séjour.

La Province se réserve le droit de ne plus faire suite aux prochaines demandes de réservation de ce client n'ayant pas respecté ses engagements.

#### **Article 7** : Co-contractant

La personne ayant réalisé la réservation sera considérée comme seul co-contractant de la Province, celui-ci se portant garant du respect par les autres occupants de l'hébergement du présent règlement et toute autre réglementation en vigueur au sein du Domaine provincial de Chevetogne.

Si la réservation est effectuée au nom d'une personne morale, celle-ci et ses administrateurs seront considérés comme codébiteurs solidaires des sommes dues en vertu du présent règlement, sachant que la procédure de réservation devra être dûment réalisée par son représentant légal.

#### **Article 8** : Tarif

La grille de tarif est jointe en annexe. La plateforme en ligne est paramétrée pour inclure ces tarifs. A partir du 1er janvier 2023, la redevance sera, chaque année, liée à l'indice des prix à la consommation du mois de juillet, publié par le Service public fédéral économie et classes moyennes et ajustée automatiquement et de plein droit. Le mois de juillet 2021 servant de base.

En aucun cas, l'application de la règle d'indexation ne peut avoir pour effet de faire diminuer le montant de la redevance. En cas de modification de la méthode de calcul de l'indice ou du remplacement de l'indice en vigueur par un autre indice équivalent, la nouvelle méthode ou le nouvel indice est mutatis mutandis pris en considération.

Dans l'hypothèse où l'indice des prix à la consommation ou un autre indice officiel qui le remplacerait ne serait pas publié, les parties conviendraient amiablement du choix d'une nouvelle base d'indexation.

Les tarifs comprennent la mise à disposition de l'hébergement, les charges (eau, électricité, chauffage) ainsi que l'entrée au Domaine.

La location d'un hébergement donne droit à un nombre défini de Pass-voiture qui permettent d'entrer gratuitement dans le Domaine durant l'occupation de l'hébergement. Ce nombre de Pass est fixé, en fonction de la capacité de l'hébergement, par la Direction de la Régie ordinaire « Domaine provincial de Chevetogne ». Les Pass-voiture sont délivrés à l'arrivée au moment de la remise des clés.

#### **Article 9** : Heures d'arrivée et de départ

Les heures de départ et d'arrivée diffèrent selon le type de réservation (week-end, mid-week ou semaine). Elles sont précisées lors de chaque réservation sur la plateforme en ligne ELLOHA et dans la confirmation reçue par email.

Pour des raisons organisationnelles, il n'est pas possible déroger à ces heures de check-in et check-out.

#### **Article 10** : Nettoyage

Le nettoyage complet reste à charge de l'occupant. A défaut, le Directeur financier spécial de la Régie ordinaire « Domaine provincial de Chevetogne » facturera à l'occupant une indemnité forfaitaire de 300€ pour un chalet familial et 500€ pour les hébergements de groupe. Toute indemnisation forfaitaire sera établie par facture émise au plus tard dans les 30h du départ des lieux par l'occupant. Le paiement se fera selon la procédure prévue à l'article 15.

La remise en état de l'hébergement doit être effectuée selon les consignes suivantes :

- Nettoyage avec du savon de vaisselle, essuyage et rangement dans les bons emplacements de toute la vaisselle et des ustensiles de cuisine ;
- Nettoyage des miroirs, plans de travail, éviers, taques de cuisines, du four, traces de cafés dans les machines, vidage des grilles-pains,... ;
- Nettoyage des traces de mains sur les vitres ;
- Nettoyage des cuvettes de wc (brosse présente) ;
- Ramassage de tous les déchets, détritiques, vidange des poubelles ;

- Balayage + aspiration des sols en linoléum ou parquet ;
- Balayage + nettoyage à l'eau des surfaces au sol en carrelage.

Au terme du nettoyage, laisser les portes intérieures ouvertes et les tentures fermées.

**Article 11** : Matériel à emporter par l'occupant

L'occupant devra emporter avec lui draps de lit, couvertures, oreillers, taies d'oreiller et essuies de bain, produits de nettoyage, nécessaire de vaisselle, papier toilette et sacs poubelle pour les déchets « tout venant ».

**Article 12** : État des lieux et Inventaire- indemnisation

Un inventaire du contenu de l'hébergement doit être effectué à l'entrée et à la sortie sur les formulaires adéquats.

L'inventaire d'entrée doit être réalisé par l'occupant et **déposé à l'accueil du Domaine au plus tard le lendemain de l'arrivée, pour 11h au plus tard**. Dans l'hypothèse où l'occupant ne remet pas l'inventaire d'entrée dans les délais prescrits, l'équipement de l'hébergement sera considéré comme complet et en bon état.

L'inventaire de sortie sera établi par un agent de la Régie ordinaire « Domaine provincial de Chevetogne » dans les 30h du départ des lieux par l'occupant.

Aucun état des lieux d'entrée et de sortie ne sera réalisé, les lieux étant présumés en bon état, à défaut de toute remarque formulée par écrit dans l'inventaire d'entrée. L'occupant est tenu de restituer les lieux en bon état. Si des dommages sont constatés dans les 30h du départ des lieux par l'occupant et/ou pour tout matériel manquant ou endommagé, une indemnisation qui sera fixée forfaitairement, conformément à la liste reprise en annexe du présent règlement sera réclamée à l'occupant. En dehors des dommages pour lesquels une indemnité forfaitaire a été fixée, celle-ci sera fixée sur base d'un devis de réparation.

La procédure de paiement de ces indemnités est prévue à l'article 15.

**Article 13** : Occupation

Tout visiteur ou occupant supplémentaire à la capacité de l'hébergement **n'est pas autorisé**.

L'occupation des lieux se fera raisonnablement, conformément à la destination précisée à l'article 1 du présent règlement. L'occupant est tenu d'occuper personnellement les lieux, aucune cession de ses droits, même à titre gratuit, à un tiers n'est autorisée.

L'occupant est tenu de respecter tout règlement qu'édicterait la Province pour le Domaine, dont notamment le tri sélectif des déchets. Il fera bon usage des infrastructures mises à sa disposition et se comportera raisonnablement dans l'ensemble du Domaine.

Tout occupant est tenu d'adopter un comportement conforme à la moralité, tranquillité et sécurité publique. Il doit respecter le personnel et les installations du Domaine provincial de Chevetogne. Tout comportement non-adéquat donnera lieu à un avertissement d'un membre du personnel de la

Régie ordinaire « Domaine provincial de Chevetogne ». En cas de non-respect de cet avertissement, la location se résiliera de plein droit.

#### **Article 14** : Animaux

**Les animaux sont interdits dans les hébergements.** Toute infraction par rapport à cet article du règlement entraînera d'office le paiement d'une indemnité forfaitaire à titre de clause pénale de 150€ par jour et par animal.

Toute indemnisation forfaitaire sera établie par facture, dans les 30h du départ des lieux par l'occupant. Le paiement se faisant selon la procédure prévue à l'article 15.

#### **Article 15** : Procédure de paiement des indemnités

Toute indemnisation forfaitaire dont la facture est établie lors du check-out sera payée immédiatement par Bancontact à l'accueil du Domaine provincial de Chevetogne.

A défaut de paiement immédiat, ou de facturation ultérieure, cette indemnisation forfaitaire sera prélevée directement via la plateforme Stripe, sur les coordonnées bancaires encodées par le visiteur. Tout prélèvement devra être validé par le visiteur, via une saisie d'un code numérique sur son téléphone mobile et/ou une empreinte digitale et/ou une empreinte faciale (FaceID) comme le permettent de plus en plus de terminaux mobiles.

A défaut d'accord du visiteur pour le prélèvement, une facture sera envoyée par le Directeur financier spécial de la Régie ordinaire « Domaine provincial de Chevetogne ».

#### **Article 16**: Feu et barbecue

L'occupant est tenu de respecter l'article 45 du Décret relatif au Code Forestier interdisant d'allumer du feu en-dehors des zones aménagées expressément à cet effet. Les barbecues sauvages **sont strictement interdits** dans l'enceinte du Domaine.

En cas d'incendie causé suite au non-respect de cette interdiction, l'occupant sera tenu d'indemniser la Province ou tout autre personne des dommages imputables à ce manquement.

En cas de sécheresse, il peut être interdit d'utiliser les barbecues prévus près des hébergements. Le cas échéant, les occupants seront prévenus par un membre du personnel de la Régie ordinaire « Domaine provincial de Chevetogne »

#### **Article 17** : Sécurité

Pour des raisons de sécurité, il est formellement interdit :

- de déplacer le mobilier (ou de le sortir de l'hébergement) ;
- d'installer des lits supplémentaires en sus du nombre autorisé ;
- d'accueillir un nombre de personnes dépassant la capacité maximale de l'hébergement occupé ;
- de fumer dans les locaux.
- de déplacer du matériel de détection et d'extinction d'incendie ;
- d'avoir une utilisation inappropriée du matériel de détection et d'extinction d'incendie.

**Par ordre des services Incendie, l'occupant est tenu de remettre au bureau d'accueil dès son arrivée une liste complète des participants au séjour qui logent dans l'hébergement.** Le non-respect de ces consignes est susceptible d'entraîner une non-intervention de l'assurance incendie que la Province a souscrit, les dommages imputables à ces manquements resteront à charge de l'occupant.

#### **Article 18** : Objets personnels

La Province n'assume aucune obligation contractuelle en matière de garde et de conservation des biens personnels des occupants. La responsabilité de la Province n'est pas engagée en cas de vol, perte ou dommage quels qu'ils soient, causés à ces effets personnels, pendant ou suite à un séjour. La responsabilité de la Province n'est pas non plus engagée pour les dommages causés ou subis aux véhicules stationnant ou circulant dans le Domaine Provincial de Chevetogne.

L'occupant est libre de souscrire une assurance incendie couvrant les objets personnels qu'il amène dans l'hébergement sachant que la police incendie souscrite par la Province ne couvre pas ces objets.

#### **Article 19** : Assurance

La Province a souscrit dans sa police assurance « incendie » un abandon de recours en faveur des occupants. En cas de dommages, l'occupant est donc tenu de **déclarer le sinistre immédiatement à l'accueil (083/687.211)** afin que la déclaration puisse être faite, dans les délais, auprès de l'assureur de la Province.

Les dommages qui ne seraient pas pris en charge par l'assurance « incendie » de la Province, devront être indemnisés par l'occupant, sauf ceux dus à la vétusté et à des cas de force majeure. L'occupant est libre de souscrire une assurance complémentaire « RC occupant de locaux », la Province pouvant lui proposer une assurance auprès de sa compagnie, le formulaire de souscription devant être demandé à la Province ([assurance@province.namur.be](mailto:assurance@province.namur.be)).

#### **Article 20** : Force majeure

Dans l'hypothèse d'un cas de force majeure, celui-ci étant entendu comme un événement à la fois imprévu, insurmontable et indépendant de la volonté de la personne, ne permettant pas à la Province de mettre à disposition l'hébergement réservé, la Province proposera à l'occupant, dans les limites des disponibilités, un autre hébergement similaire. A défaut d'hébergement disponible, la Province remboursera l'intégralité du prix déjà payé à l'occupant, et ce sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée à la Province.

#### **Article 21** : Droit de refus

Les personnes physiques ou morales impliquées dans un litige ou un contentieux avec la Province de Namur ainsi que toute personne ayant un comportement non-conforme à la moralité, bonnes mœurs, à la sécurité publique ou poursuivant un but social incompatible avec les objectifs de service public de la Province ne pourront occuper les hébergements, de même que les groupes n'ayant pas respecté les clauses du présent règlement lors de précédents séjours.

#### **Article 22** : Manquements

Toute infraction grave et /ou répétée au présent règlement , dûment constatée par un agent de la Régie ordinaire « Domaine provincial de Chevetogne », entraînera la résiliation immédiate du contrat d'occupation, l'occupant et son groupe étant tenus de quitter les lieux dans les trois heures à partir du constat de l'infraction, après nettoyage du bâtiment. Aucun dédommagement financier ne sera accordé aux groupes concernés, des poursuites pouvant être engagées par la Province le cas échéant.

Les manquements suivants seront constatés par procès-verbal de police ou par toute personne compétente de la Régie ordinaire « Domaine provincial de Chevetogne » :

- Le tapage nocturne ;
- Le dépassement de la capacité d'accueil de l'hébergement ;
- Feu ou barbecue en dehors de la zone réservée ;
- Le déplacement des meubles à l'intérieur ou l'extérieur de l'hébergement ;
- Les comportements de nature à porter atteinte à la tranquillité et la sécurité publiques (port d'armes, menaces, rixes, vandalisme, atteintes à la propreté du site, ...).

Ledit manquement dûment constaté, entrainera le paiement une indemnité forfaitaire fixée à 50% de la redevance, due à titre de clause pénale. Le paiement de cette indemnité se fera selon la procédure prévue à l'article 15.

#### **Article 23** : Convention de preuve

La saisie des informations bancaires requises, ainsi que l'acceptation du présent règlement constitue une signature électronique qui a, entre les parties, la même valeur qu'une signature manuscrite. Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques d'elloha.com. seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. Le client est informé que son adresse IP est enregistrée au moment de la réservation.

#### **Article 24** : Respect de la vie privée (Voir également annexe RGPD)

Le client est informé, sur chacun des formulaires de collecte de données à caractère personnel, du caractère obligatoire ou facultatif des réponses par la présence d'un astérisque. Les informations traitées sont destinées à l'établissement, elloha.com, à ses entités, à ses partenaires, à ses prestataires (et notamment aux prestataires de paiement en ligne). Le client autorise elloha.com à communiquer ses données personnelles à des tiers à la condition qu'une telle communication se révèle compatible avec la réalisation des opérations incombant à elloha.com au titre des présentes conditions générales et en lien avec la Charte clients de protection des données personnelles. En particulier lors du paiement en ligne, les coordonnées bancaires du client devront être transmises par le prestataire de paiement stripe.com à la banque de l'établissement, pour l'exécution du contrat de réservation. Le client est informé que ce transfert de données peut donc s'exécuter dans des pays étrangers ne disposant pas d'une protection des données personnelles adéquate au sens de la loi Informatique et Libertés. Cependant, le client consent à ce transfert nécessaire pour l'exécution de sa réservation. Constellation SAS / Stripe.com en leur qualité de professionnel, se sont engagés vis-à-vis de l'établissement à prendre toutes les mesures de sécurité et de respect de la confidentialité des données pour lesdits transferts de données.

**Article 25** : Clause d'élection de for

Seuls les tribunaux de l'arrondissement Judiciaire de Namur et de Dinant sont compétents pour connaître des litiges ayant trait à l'application de ce présent règlement.

**Article 26** : Nullité. La nullité d'une clause n'entraîne pas la nullité de l'ensemble du règlement.

---