

Helan Vakantieverblijven vzw

Conditions Générales et conditions de paiement

Organisation

La location des résidences de vacances est organisée par Helan Vakantieverblijven vzw (dénommée ci-après Helan Vakantieverblijven), avec pour siège social : RPR Antwerpen, Boomsesteenweg 5, 2610 Wilrijk et avec numéro d'entreprise 0507.887.050.

Prix de la location

Le prix 'client' est le prix pour les clients de la Mutualité libre Helan en règle de cotisations mutualistes. La réduction a déjà été appliquée dans le tableau des prix (voir 'clients'). Le prix 'tous les autres' est le prix pour les personnes qui ne sont pas clientes Helan ou pour les clients Helan qui ne sont pas en règle de cotisations mutualistes.

Les frais de consommation d'électricité, d'eau et de gaz, et ceux du nettoyage à la fin du séjour et du linge de lit pour tous les lits sont inclus dans le prix de location du tableau des prix.

La caution n'est pas comprise dans le prix : Au Coq et à Saint-Idesbald, la caution est de 150 euros. La caution sera remboursée après le décompte des frais, par exemple les dommages causés.

Droit de rétractation en cas de réservation en ligne sur le site

Le client n'a pas le droit de renoncer à un achat.

Bien que la loi sur la vente à distance prévoit un délai de 14 jours calendrier pendant lequel le consommateur peut se rétracter du contrat, ce droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats conclus via le site pour l'hébergement à des fins autres que résidentielles, le transport, les services de location de voitures, la restauration et les services liés aux activités de loisirs, si les contrats prévoient une date ou un délai d'exécution déterminé (article VI 53, 12° du Code de droit économique).

Réservation

Réservation en ligne

- Vous réservez votre séjour de vacances sur www.helan.be/villegiatures
- Lors de la réservation, vous payez un acompte de 10% en ligne via Ogone. Vous disposez d'une heure maximum pour effectuer le paiement. Passé ce délai, la réservation est irrévocablement annulée et vous pourrez recommencer la réservation à nouveau si l'appartement est encore disponible.
- Vous recevez la facture par e-mail pour confirmation de votre réservation. C'est votre preuve de réservation définitive.
- Vous avez le choix entre ces différents modes de paiement :
 - VISA
 - Mastercard/Eurocard
 - Bancontact

Helan Vakantieverblijven travaille avec Ogone. La plateforme de paiement Ogone se porte garante de la sécurité des paiements sur le web.

La facture mentionne la date limite de paiement du solde/de la garantie. Vous ne recevrez pas de nouvelle facture pour le paiement du solde et de la garantie.

Réservation par téléphone ou par e-mail

- Contactez-nous au 09 210 80 05 ou par e-mail à vakantie@helan.be
- L'acompte pour la réservation d'un appartement s'élève à 10% du montant total.
- Vous recevrez par e-mail la confirmation définitive de la réservation avec la facture et les informations pratiques.
- L'acompte doit être payé au plus tard 2 semaines après la date de réservation. Le non-paiement ne vaut pas annulation.
- La facture mentionne la date limite de paiement du solde/de la garantie. Vous ne recevrez pas de nouvelle facture pour le paiement du solde et de la garantie.
- Les paiements ne peuvent être effectués que par virement bancaire sur le numéro de compte de Helan Vakantieverblijven vzw : BE28 7360 0691 1720 – code BIC : KREDBEBB avec mention la communication structurée.

Clause de dommages et intérêts

En cas de non-paiement de l'acompte ou de la facture finale à la date d'échéance, un rappel sera envoyé sans frais. En cas de non-paiement 14 jours après ce rappel (le délai de 14 jours commence à compter à partir du 3ème jour ouvrable après l'envoi), Helan Vakantieverblijven peut réclamer, outre le montant principal, des intérêts (au taux d'intérêt de référence majoré de 8% tel que visé à l'article 5, 2ème alinéa de la loi du 2/08/2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, cf. art. XIX.4 1° WER) et une indemnité forfaitaire dont le montant est fonction du montant de la facture due :

- 20 euros : si le montant dû est inférieur ou égal à 150 euros
- 30 euros (+ 10% du montant dû) si le montant dû est compris entre 150,01 et 500 euros
- 65 euros (+ 5 % du montant dû) si le montant dû est supérieur à 500 euros.

Animaux domestiques

Les animaux domestiques sont uniquement autorisés dans les appartements suivants (dans les autres appartements les animaux sont strictement interdits):

Saint-Idesbald (Dolfijnen 1) :

- Rez-de-chaussée
- 1^{er} étage

Le Coq :

- Type 550 (D3 au Zeeaster)
- Tous les appartements au Zeehelm

Supplément animaux domestiques :

- Midweek/week-end : 15 euros par animal
- Semaine : 25 euros par animal

Annulation

Nous vous enverrons les conditions d'annulation sur demande. Les annulations doivent toujours être communiquées par écrit.

Pour les annulations qui ne relèvent pas des conditions, nous facturons les frais suivants :

- Les frais d'annulation jusqu'à 60 jours avant le départ s'élèvent à 25 euros.
- Les frais d'annulation entre 59 et 30 jours avant le départ s'élèvent à 50% du montant du voyage.
- Les frais d'annulation entre 29 et 15 jours avant le départ s'élèvent à 75% du montant du voyage.
- Les frais d'annulation moins de 15 jours avant le départ s'élèvent au montant total du voyage.
- Les frais administratifs en cas d'annulation s'élèvent à 25 euros par réservation et ne sont jamais remboursés.

Le non-paiement ne vaut pas annulation.

Internet

Internet en Belgique

Les appartements à Saint-Idesbald et au Coq (De Haan) disposent d'une connexion Internet chez Telenet.

Nettoyage à la fin du séjour

Le nettoyage à la fin du séjour est inclus dans le prix de location. En tant que locataire, vous vous engagez à entretenir le logement de vacances loué comme 'une personne prudente et raisonnable', et à le quitter à la fin de la location dans l'état indiqué dans la description du lieu. Lorsque vous partez, tout doit se trouver à sa place initiale.

Travaux à l'extérieur du logement de vacances

Il peut arriver que des travaux soient effectués à proximité de votre logement de vacances. Il s'agit le plus souvent de travaux de voirie ou de la construction de nouveaux bâtiments. Helan Vakantieverblijven ne peut être tenue responsable des actes de tiers.

Réclamations

Faites-nous savoir si nous pouvons mieux faire. Nous sommes à votre écoute. Signalez votre réclamation ou votre suggestion sur www.helan.be/vosimpressions ou adressez un courrier à la Mutualité Helan, à l'attention de l'Ombudsman – Boomsesteenweg 5, 2610 Wilrijk.

Respect de la vie privée

Des données à caractère personnel sont rassemblées par l'intermédiaire de Helan Vakantieverblijven vzw. Nous utilisons ces données pour organiser la location d'un logement de vacances. Le traitement des données a toujours lieu dans le cadre de l'organisation du séjour de vacances. Nous utilisons également ces données pour vous informer des services et activités de l'asbl. Conformément au RGPD, vous pouvez consulter, corriger ou supprimer vos données. C'est possible sur privacy@helan.be