



Conditions générales d'utilisation

Conditions générales Nutchel (marque déposée)

NUTCHEL SA
Société anonyme
Bastnicherstrooss 19
L-9638 Pommerloch LUXEMBOURG
+352 2 879 5488
Numéro de TVA : LU30731700
Registre du commerce Luxembourg: B229226

1. Paiement

Le paiement intégral de la réservation doit être effectué 30 jours avant la date d'arrivée afin de confirmer celle-ci. Pour confirmer votre réservation, un acompte doit être payé par carte bancaire (Mastercard, Visa, American Express, cartes bancaires, iDeal) lors de la réservation si celle-ci est effectuée plus de 30 jours avant la date d'arrivée. Cet acompte correspond à 30 % du prix du séjour. Si la réservation est effectuée à moins de 30 jours de la date d'arrivée prévue, le montant total de la réservation est dû au moment de la confirmation.

Concernant les réservations en ligne, Nutchel a choisi Stripe afin de sécuriser vos paiements en ligne par carte bancaire.

L'autorisation en ligne d'utiliser le numéro de carte bancaire et/ou la validation de la réservation et de son paiement constituent la preuve de l'intégralité de ladite réservation, conformément aux dispositions légales en vigueur relatives à la preuve électronique et à la signature électronique, et valent engagement pour les sommes dues au

La validation de la réservation vaut signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées, notamment la réservation. Toutefois, en cas d'utilisation frauduleuse de votre carte bancaire, nous vous recommandons de contacter votre banque et, si possible, le service client Nutchel par e-mail à l'adresse suivante : info@nutchel.lu.

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste de la part de Nutchel, les données enregistrées sur support informatique de Nutchel, dans des conditions de sécurité raisonnables, font foi quant à la réservation effectuée.

Les données enregistrées sur support informatique ou électronique constituent une preuve valable et sont, à ce titre, recevables dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document établi, reçu ou conservé par écrit.

Nutchel se réserve le droit de refuser toute réservation dont le prix serait manifestement erroné et/ou en cas de non-respect des

Ouverture d'un nouveau domaine en juillet !

Découvrez Nutchel Champagne ! 🍷

Ce nouveau Forest Village est situé au bord d'une rivière, à deux pas de deux des régions viticoles fra...

présentes conditions générales.

Vous garantissez être pleinement habilité à utiliser la carte bancaire utilisée et disposer des fonds nécessaires pour couvrir le montant de la commande. En aucun cas Nutchel ne pourra être tenu responsable d'une utilisation frauduleuse de votre carte bancaire ou de votre compte bancaire.

Les éventuels frais bancaires liés aux paiements par carte restent à votre charge. Ces frais correspondent à ceux facturés exclusivement par votre banque pour l'utilisation de votre carte.

Pour les moyens de paiement ne permettant pas un prélèvement automatique, le paiement du solde doit être effectué manuellement 4 semaines avant la date d'arrivée. Nous nous réservons le droit d'annuler votre réservation si le solde restant dû n'est pas payé 30 jours avant la date d'arrivée. L'acompte de 30 % versé lors de la réservation sera conservé par Nutchel à titre d'indemnisation.

2. Prix

Le taux de TVA appliqué dépend de la nature des produits réservés (hébergement, services, etc.) et est automatiquement calculé et indiqué sur votre facture. Tous les prix affichés sur notre site internet s'entendent TVA comprise.

Les éléments suivants sont systématiquement inclus dans le prix de votre séjour :

- Accès au village forestier et jouissance de celui-ci
- Consommation d'eau
- Du bois pour alimenter votre poêle à bois
- Éléments réfrigérants pour la glacière
- Lits faits avant votre arrivée, draps inclus
- Un duo de serviettes par personne
- Accès au spa extérieur de Nutchel Champagne
- Petits-déjeuners chez Nutchel Champagne
- Frais de réservation de 30 €
- La taxe de séjour, le cas échéant. Son montant est calculé en fonction du nombre d'adultes (âgés de plus de 18 ans) et du nombre de nuitées, conformément à la réglementation locale.

Ne sont pas systématiquement compris dans le prix de votre séjour :

- Accès à l'expérience chez Nutchel Alsace
- Les petits-déjeuners chez Nutchel Alsace et Nutchel Les Ardennes

3. Droit de révocation

Quel que soit le mode de réservation, un délai de rétractation de 14 jours après la réservation est prévu. En cas d'annulation, les frais de réservation de 30,00 € sont conservés par Nutchel. Si le séjour a lieu dans un délai de 14 jours ou moins après la réservation, les conditions ci-dessous relatives aux modifications ou annulations prévalent.

4. Modification ou annulation de votre séjour

En cas de modification ou d'annulation de votre réservation, vous devrez envoyer une demande écrite, de préférence par e-mail à info@nutchel.lu. Veuillez indiquer votre code de réservation dans l'objet de votre e-mail.

a. Annulation de votre part avant votre séjour

Pour chaque annulation, les dispositions suivantes s'appliquent :

- En cas d'annulation plus de deux semaines avant la date d'arrivée, 30 % du montant de la réservation seront retenus ;
- En cas d'annulation entre deux semaines et une semaine avant le séjour prévu, 50 % du montant de la réservation seront retenus ;
- En cas d'annulation dans la semaine précédant l'arrivée, d'interruption ou de non-achèvement du séjour, le montant total du séjour réservé sera dû à Nutchel.

En cas d'annulation, Nutchel conserve les frais de réservation.

b. Modifications avant votre séjour

Vous pouvez modifier votre réservation jusqu'à 8 jours avant l'arrivée.

Si la modification est demandée plus de 2 semaines avant la date d'arrivée, elle est gratuite et peut prendre la forme d'un report immédiat du séjour dans les 12 mois suivant la date d'annulation, ou d'un bon d'une valeur équivalente au montant initialement payé, valable pendant 6 mois à compter de la date d'annulation. Toute différence de prix entre la nouvelle réservation et la réservation initiale devra être réglée.

Entre 2 semaines et 8 jours avant l'arrivée, des frais de modification de 60 € seront appliqués.

Si vous souhaitez modifier le lieu de votre séjour (par exemple de Nutchel Alsace vers Nutchel Les Ardennes), des frais de modification de 60 € seront également facturés. Ces frais s'ajoutent à toute éventuelle différence de prix entre les deux réservations.

c. Modification ou annulation de votre séjour par Nutchel, avant votre arrivée

La direction se réserve le droit d'annuler votre séjour pour des raisons de sécurité, en cas de problème technique majeur ou de toute autre situation susceptible de présenter un risque pour votre sécurité ou de nuire à la qualité de votre séjour. Dans ce cas, nous vous proposerons de reporter votre séjour à une date ultérieure, dans les 12 mois suivant la date initiale de séjour, ou de vous rembourser intégralement le montant que vous avez déjà versé.

d. Modification ou annulation de votre séjour par Nutchel, sur place

La direction se réserve le droit d'annuler votre séjour pour des raisons de sécurité, en cas de problème technique majeur ou de toute autre situation pouvant présenter un risque pour la sécurité ou nuire à l'expérience des clients.

Un séjour alternatif vous sera proposé, sans frais supplémentaires, sous réserve de disponibilité. Le cas échéant, la différence de prix vous sera remboursée.

e. Modification ou annulation de votre séjour par vous-même, sur place

Si vous refusez de séjourner dans la cabane que vous avez réservée (pour des raisons telles que la peur, le vertige ou autres), vous ne pourrez prétendre à aucune indemnisation.

f. Annulation de produits ou services par vous-même, avant votre arrivée

Il est possible de modifier sans frais, avant votre arrivée, les produits ou services commandés. Les produits ou services annulés peuvent faire l'objet d'un remboursement si nous en sommes informés au plus tard 24 heures avant votre arrivée.

g. Annulation de produits ou services par vous-même, à votre arrivée sur le domaine ou pendant votre séjour

Pour des raisons d'organisation, aucun remboursement ne sera effectué pour les services et extras payés lors de la réservation, tels que les vélos, les paniers-repas, les forfaits animaux, les frais de late check-in ou les serviettes de bain, si la demande nous est communiquée au moment du check-in ou pendant le séjour.

h. Annulation en raison du Covid-19

Pour toute modification ou annulation de réservation liée au Covid-19, nos conditions générales s'appliquent.

5. Capacité

Le nombre de personnes par cabane indiqué sur notre site web correspond à la capacité d'accueil maximale autorisée, compte tenu des équipements disponibles. Pour des raisons de sécurité et d'assurance, ce nombre ne peut pas être dépassé.

6. Enfants

Un document officiel attestant de l'âge des enfants peut être demandé au début du séjour. Toutes les cabanes Nutchel sont adaptées à tous les enfants, quel que soit leur âge.

7. Accessibilité

Pour des raisons de sécurité, l'accès à nos cabanes Eventail et Canopé est déconseillé aux personnes souffrant du vertige, de troubles cardiaques ou d'une déficience visuelle non corrigée.

8. Animaux de compagnie

Les chiens et les animaux de compagnie sont admis dans nos cabanes Classique pour 4, Classique pour 6, Soul et Flow. Un maximum de deux chiens est autorisé par cabane, moyennant un petit supplément. Le chien doit avoir reçu les vaccins obligatoires et, s'il sort de la cabane, il doit être tenu en laisse. Si votre animal de compagnie cause des nuisances, nous nous réservons le droit de vous demander de l'emmener dans un refuge local pour animaux.

9. Objets de valeur

Nous vous déconseillons de laisser des objets de valeur dans votre logement. Nutchel décline toute responsabilité en cas de vol.

10. Réclamations

Toute réclamation relative à votre séjour doit être adressée à l'adresse suivante par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de 30 jours à compter de la fin de votre séjour :

Nutchel
Bastnicherstrooss 19
L-9638 Pommerloch
LUXEMBOURG

11. Consommation d'alcool et tabagisme

Il est strictement interdit d'être en état d'ivresse dans les cabanes ou dans les accès (escaliers, échelles, passerelles et pontons). Il est interdit de fumer dans les cabanes. Toutes nos cabanes disposent d'une terrasse où il est possible de fumer, à condition de ne laisser aucun mégot dans la nature. Un cendrier est mis à disposition dans chaque cabane. Il est interdit de fumer lorsqu'une alerte rouge ou orange a été émise par les pompiers.

12. Litiges

En cas de litige, seuls les tribunaux de Luxembourg sont compétents. En cas de divergence, d'incohérence ou de contradiction entre la version anglaise du site et toute version traduite, la version anglaise prévaut et fait foi.

13. Votre séjour

En cas d'arrivée en dehors des heures de check-in standard, nous vous remercions de bien vouloir nous communiquer votre heure d'arrivée prévue au plus tard 24 heures avant votre arrivée (par e-mail ou téléphone). Si vous deviez arriver plus tard ou en cas d'imprévu de dernière minute, merci de nous en informer dès que possible.

Nous vous demandons de bien vouloir arriver pendant les heures de check-in. En cas d'arrivée en dehors de ces horaires, nous nous réservons le droit de vous refuser l'accès, afin de préserver la tranquillité des autres clients.

Il est strictement interdit de camper sur le domaine ou d'y faire du feu. Nous vous demandons également de respecter les chemins. Les voitures ne sont pas autorisées sur le site ; vous pouvez stationner votre véhicule sur le parking à l'entrée.

Nous vous demandons de respecter strictement toutes les consignes de sécurité durant votre séjour.

Le jour de votre départ, les cabanes doivent être libérées avant l'heure de check-out. Nous vous remercions de laisser les cabanes aussi propres que possible et de restituer à la réception le matériel qui vous a été confié. En cas de départ après l'heure officielle de check-out, nous nous réservons le droit de facturer des frais supplémentaires de 60 €.

Nous vous demandons de laisser votre cabane dans le même état que celui dans lequel vous l'avez trouvée, conformément aux consignes du Welcome Book. Des frais supplémentaires de nettoyage et d'entretien pourront être facturés en cas d'utilisation inappropriée de la cabane ou si celle-ci est laissée en mauvais état.

En acceptant les présentes conditions générales, vous déclarez avoir pris connaissance du fait que votre séjour se déroule en plein air, avec toutes les surprises désagréables que cela peut comporter : conditions météorologiques changeantes, présence d'insectes, d'oiseaux ou d'animaux à proximité des cabanes, voire à l'intérieur même de celles-ci.

13. Votre séjour

a. Informations générales

En cas d'arrivée en dehors des heures de check-in standard, nous vous remercions de bien vouloir nous communiquer votre heure d'arrivée prévue au plus tard 24 heures avant votre arrivée (par e-mail ou téléphone). Si vous deviez arriver plus tard ou en cas d'imprévu de dernière minute, merci de nous en informer dès que possible.

Nous vous demandons de bien vouloir arriver pendant les heures de check-in. En cas d'arrivée en dehors de ces horaires, nous nous réservons le droit de vous refuser l'accès, afin de préserver la tranquillité des autres clients.

Il est strictement interdit de camper sur le domaine ou d'y faire du feu. Nous vous demandons également de respecter les chemins à l'intérieur du domaine. Les voitures ne sont pas autorisées sur le site ; vous pouvez stationner votre véhicule sur le parking à l'entrée.

Nous vous demandons de respecter scrupuleusement toutes les consignes de sécurité pendant votre séjour.

Le jour de votre départ, les cabanes doivent être libérées avant l'heure de départ. Nous vous demandons de laisser les cabanes aussi propres que possible et de restituer le matériel qui vous a été confié à la réception ou aux emplacements prévus à cet effet. Si le départ a lieu après l'heure officielle de départ, nous nous réservons le droit de vous facturer des frais supplémentaires de 60 €.

Nous vous demandons de laisser votre cabane dans le même état que celui dans lequel vous l'avez trouvé et conformément aux consignes du livret d'accueil. Des frais supplémentaires de nettoyage et d'entretien pourront être facturés si la cabane est utilisée de manière inappropriée ou laissée dans un état inapproprié.

En acceptant les présentes conditions générales, vous déclarez avoir pris connaissance du fait que votre séjour se déroule en plein air, avec toutes les surprises désagréables que cela peut comporter : conditions météorologiques changeantes, présence d'insectes, d'oiseaux ou d'animaux à proximité des cabanes, voire à l'intérieur même de celles-ci.

b. Bains nordiques

Lorsqu'ils séjournent dans une cabane équipée d'un bain nordique privé, les clients reconnaissent que son utilisation comporte des risques inhérents, notamment, mais sans s'y limiter, des brûlures, des glissades, des chutes. Les risques de noyade ou des problèmes de santé liés à l'immersion dans l'eau chaude.

L'utilisation du bain nordique se fait aux risques et périls de l'utilisateur.

Les enfants doivent être sous la surveillance constante et active d'un adulte responsable à tout moment lorsqu'ils utilisent le bain chaud ou se trouvent à proximité. Nutchel ne peut être tenu responsable de tout accident, blessure ou dommage impliquant des enfants, y compris en cas de surveillance insuffisante.

Il incombe aux clients de s'assurer que leur état de santé leur permet de fréquenter les bains nordiques. En cas de doute, il est recommandé de consulter un médecin avant de les utiliser.

Les clients doivent respecter scrupuleusement toutes les consignes d'utilisation et de sécurité indiquées sur place et dans le livret d'accueil.

c. Expérience eau (Nutchel Alsace & Nutchel Champagne)

Le nom « Expérience eau » désigne le spa en plein air de Nutchel Champagne, ainsi que la piscine extérieure et les saunas de Nutchel Alsace.

L'accès à l'Expérience eau chez Nutchel Champagne est inclus dans tous les séjours. Chez Nutchel Alsace, l'accès à l'Expérience Eau est inclus dans les séjours en cabane Canopé et est également accessible aux clients séjournant dans d'autres types de cabanes, moyennant un supplément.

Les clients reconnaissent que l'utilisation de ces installations comporte des risques inhérents, y compris, sans s'y limiter, des brûlures, des glissades, des chutes, des risques de noyade ou des incidents liés à la santé dus à l'exposition à la chaleur ou à l'immersion dans l'eau froide.

L'utilisation du spa extérieur se fait aux risques et périls du client.

Les enfants doivent à tout moment restés sous la surveillance constante et active d'un adulte responsable lorsqu'ils accèdent au spa extérieur et à l'expérience eau. Nutchel ne peut en aucun cas être tenu responsable d'un quelconque accident, dommage ou blessure impliquant des enfants, y compris en cas de surveillance insuffisante.

Il incombe aux clients de s'assurer que leur état de santé leur permet d'utiliser le sauna ainsi que les bains chauds et froids. En cas de doute, il est recommandé de consulter un médecin avant toute utilisation.

Nutchel se réserve le droit de restreindre l'accès à l'espace bien-être extérieur en cas d'utilisation abusive, de comportement dangereux ou de non-respect des consignes de sécurité.

14. Responsabilité

Nous déclinons toute responsabilité dans les cas suivants :

- Vol, perte ou dommage, de quelque nature que ce soit, survenant pendant ou à la suite d'un séjour dans une cabane ou sur le domaine, y compris le parking.
- Mise hors service ou démantèlement des équipements techniques, ainsi que panne ou fermeture d'installations sur le domaine.
- Le locataire et les personnes l'accompagnant sont solidairement responsables de toute perte et/ou de tout dommage causé à Nutchel et/ou à tout tiers, résultant directement ou indirectement de leur séjour, que ceux-ci soient dus à leurs propres actes ou négligences, ou à ceux de tiers présents sur le domaine, ainsi que de tout dommage causé par les animaux et/ou les biens dont ils ont la garde.
- Toute perte, blessure ou dommage survenant dans l'espace wellness extérieur, dans la zone du parcours d'eau, ainsi que dans et autour du bain chaud privatif des cabanes, y compris, sans s'y limiter, les incidents liés à l'exposition à la chaleur, aux bains froids, aux surfaces glissantes ou à une surveillance insuffisante des mineurs.

15. Acompte

Nous nous réservons le droit de demander une caution (100 €, ou 150 € en cas de séjour avec un animal) au moment du check-in si cela nous semble nécessaire, afin de prévenir toute perte liée à une utilisation inappropriée de la cabane ou du domaine.

Aucun montant n'est effectivement prélevé : seule une préautorisation sur la carte de crédit est réalisée. Si aucun dommage ni perte liés à une utilisation inappropriée de la cabane ne sont constatés, cette préautorisation sera levée.

En revanche, en cas de perte ou de dommage, nous nous réservons le droit de conserver tout ou partie du montant de la caution.

16. Promotions

Les offres promotionnelles peuvent être mises en place dans le cadre de la stratégie commerciale de Nutchel. Les codes de réduction associés à ces offres ne peuvent être utilisés que pendant la période et selon les conditions précisées dans l'article de blog correspondant. Les codes de réduction ne sont pas cumulables et sont valables uniquement pendant la période définie par Nutchel.

17. Conditions des concours et utilisation des codes de réduction

En s'inscrivant ou en participant à tout type de concours Nutchel, le participant accepte les conditions générales dudit concours.

Le participant accepte également que le séjour gagné chez Nutchel est sous réserve de disponibilité des cabanes éligibles.

Toute modification apportée par le gagnant concernant la date ou la période du séjour, ou le type d'hébergement, peut entraîner des frais supplémentaires qui seront à la charge du gagnant. En fonction des disponibilités, Nutchel se réserve le droit de proposer un type de séjour/d'hébergement d'une valeur inférieure à celle initialement annoncée lors du concours. Dans ce cas, le gagnant n'aura pas droit à un remboursement de la différence de prix. Les codes de réduction ne sont pas cumulables. Les codes de réduction ne peuvent être utilisés que pendant la période définie par Nutchel.

18. Groupes et séminaires d'entreprise

Tous les séjours de groupe et séminaires organisés dans nos villages forestiers, qui comprennent l'hébergement en cabane, les prestations supplémentaires et les services, sont soumis à des conditions générales distinctes qui sont remises au client lors de la signature du contrat.

Dernière mise à jour : 17 avril 2026



À propos de Nutchel ▼

Vacances chez Nutchel ▼

Bons-cadeaux Nutchel



Transaction
sécurisée



Contact
humain
garanti



Modification
gratuite possible



Logement
confortable



Ouvert
toute
l'année

Conditions générales de
ventes

Politique de
confidentialité

Mentions
légales

Nous
contacter

Nutchel

