

Conditions générales de vente (Marque déposée)

6 décembre 2021

www.nutchel.be

NUTCHEL

Société Anonyme

Bastnicherstrooss 19

L-9638 Pommerloch LUXEMBOURG

+352 2 879 5488

Numéro de TVA : LU30731700

Numéro d'entreprise (Luxembourg) : B229226

1. Paiement

Pour les réservations effectuées par le biais de notre site internet avec paiement sécurisé moins de 4 semaines avant la date d'arrivée prévue, le paiement intégral est dû afin de confirmer la réservation. Pour les réservations effectuées par le biais de notre site internet avec paiement sécurisé avec une date d'arrivée prévue plus de 4 semaines après la date de la réservation, un acompte équivalent à 30% du prix du séjour, sera débité au moyen de paiement que vous aurez choisi. Le solde restant dû sera automatiquement débité de votre carte de crédit 4 semaines avant la date prévue d'arrivée.

Nous nous réservons le droit d'annuler votre réservation si le montant restant de votre réservation n'est pas reçu 4 semaines avant la date d'arrivée prévue. L'acompte de 30% payé au moment de la réservation sera conservé par Nutchel en guise de compensation.

2. Droit de rétractation

Indépendamment de la méthode de réservation, un délai de rétractation de 7 jours sera observé après la finalisation de la réservation. En cas d'annulation, les frais administratifs seront cependant retenus.

3. Paiement et réservation

Nous acceptons les moyens de paiement suivants :

Mastercard, Visa, American Express, Credit cards, Bank Cards, iDeal, Bankcontact, KBC, Belfius Direct, Giropay.

Pour toute réservation, nous prélevons 29,50€ de frais administratifs.

La TVA appliquée dépend de la nature des produits réservés (hébergement, service, etc.) et est automatiquement calculée et reportée sur votre facture. Tous les prix pratiqués sur notre site incluent la TVA.

La taxe de séjour n'est pas incluse dans le prix de votre réservation. Elle doit être acquittée lors de votre arrivée, le montant étant calculé par personne et par jour.

4. Changement ou annulation

En cas de modification ou d'annulation de votre réservation, il vous sera demandé de nous le signaler par écrit et uniquement par e-mail à info@nutchel.lu. Votre code de réservation devra être mentionné dans l'objet de votre e-mail.

a. Annulation sollicitée par vous avant votre séjour

Pour toute annulation, les retenues suivantes s'appliqueront :

En cas d'annulation plus de 4 semaines avant la date d'arrivée prévue, 30% du prix total de la réservation sera retenu ;

En cas de d'annulation entre 4 et 2 semaines avant la date d'arrivée prévue, 50% du prix total de la réservation sera retenu ;

En cas d'annulation dans les 14 jours précédant la date prévue d'arrivée, d'interruption du séjour ou de non-présentation, l'intégralité du prix du séjour restera due à Nutchel.

En cas de toute annulation, nous retiendrons les frais administratifs.

b. Changements avant votre arrivée

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

Pour cette modification, des frais supplémentaires de 50 € sont facturés (plus les frais supplémentaires éventuels en cas de réservation plus chère).

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

La Direction se réserve le droit d'annuler le séjour pour des raisons de sécurité en cas d'avertissement météorologique qui pourraient laisser présager de conditions météorologiques indépendantes de notre volonté, comme des tempêtes ou orages. Dans pareil cas, nous vous proposerons de repousser votre séjour à une date ultérieure, dans les 12 mois suivants, ou nous vous rembourserons intégralement le montant, à votre choix.

d. Modification ou annulation du séjour par Nutchel SUR PLACE

La direction se réserve le droit d'annuler votre séjour en cas d'avertissement météorologique qui pourraient laisser présager de conditions météorologiques indépendantes de notre volonté, comme des tempêtes ou orages. Nutchel vous proposera alors une formule d'hébergement alternative, sans coûts supplémentaires et selon nos disponibilités. Les cas échéant, vous recevrez le remboursement de la différence de prix.

e. Modification ou annulation du séjour par vous, SUR PLACE

Si vous refusez de séjourner dans la cabane que vous avez réservée (les raisons pourraient être la peur, le vertige ou autres), il ne vous sera pas possible de réclamer de compensation.

f. Annulation des services et extras par VOUS avant votre arrivée ou lors de votre arrivée sur place

Pour des raisons d'organisation, l'annulation des services et extras effectués et payés par vous au moment de la réservation du séjour tels que les vélos, les paniers gourmands, les packages pour animaux de compagnie, la taxe de check-in tardif et les serviettes de bain ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement.

g. Annulation pour cause de Covid-19

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

5. Capacité

Le nombre de personnes par cabane renseigné sur notre site correspond à la capacité maximum autorisée dans la cabane, compte tenu des équipements disponibles. Pour des raisons de sécurité et d'assurance, cette capacité ne pourra être dépassée.

6. Tarifs

La TVA est incluse dans nos tarifs. Seuls les prix mentionnés sur notre site internet sont en vigueur. La taxe de séjour n'est pas incluse dans les prix mentionnés en ligne, elle devra être payée sur place.

Sont inclus dans le prix du séjour :

L'accès et l'utilisation du domaine ;

La consommation d'eau dans la cabane ;

Le bois de chauffage pour le poêle ;

Éléments de congélation pour le frigo box

Les lits faits à votre arrivée ;

Ne sont inclus dans le prix de votre séjour :

Les serviettes de bain dans les cabanes Sweet, Classique pour 4 et Classique pour 6

7. Enfants

Un document officiel reprenant les âges des enfants peut être demandé dès le début de votre séjour.

Toutes nos cabanes sont adaptées aux enfants, indépendamment de leur âge.

8. Conditions spécifiques

Pour des raisons de sécurité, l'accès à nos cabanes Canopy et Eventail n'est pas recommandé aux personnes souffrant de vertiges, de problèmes cardiaques ou de perte de vision non corrigée.

9. Animaux

Les chiens et autres animaux de compagnie sont admis dans nos cabanes Classic for 4 et Classic for 6. Un maximum deux chiens sont autorisés par cabane et nous facturons un léger supplément pour leur

présence. Le chien doit être en ordre dans ses vaccinations et être tenu en laisse lorsqu'il quitte la cabane. Si d'aventure votre chien causait trop de nuisances, nous nous réservons le droit de vous demander de le laisser dans un refuge local le temps du séjour.

10. Objets de valeur

Nous recommandons de ne pas laisser de biens de valeur dans les logements. La direction de Nutchel ne pourra être tenue responsable en cas de vols qui y seraient commis.

11. Plaintes

Toutes les plaintes relatives à votre séjour devront être envoyées à l'adresse suivante par courrier recommandé avec accusé de réception, dans les 30 jours à compter de votre venue chez Nutchel :

Nutchel SA

Bastnicherstrooss 19

L-9638 Pommerloch

LUXEMBOURG

12. Consommation d'alcool et interdiction de fumer

Il est strictement interdit d'être en état d'ébriété dans les cabanes ou dans les entrées de ces dernières (escaliers, patios, terrasses, pontons...).

Il est interdit de fumer à l'intérieur des cabanes. Toutes nos cabanes sont pourvues d'une terrasse extérieure où il est autorisé de fumer, étant entendu que vous ne pouvez pas jeter vos mégôts dans la nature. Un cendrier sera présent dans chaque cabane. Il est cependant interdit de fumer sur le domaine lorsque les services d'incendie décrètent le signal rouge ou orange, en cas de forte sécheresse.

13. Différends

En cas de différend, seuls les tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg sont reconnus comme compétents.

14. Votre séjour

Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir vous arranger avec nous sur votre heure d'arrivée, en respectant les heures de check-in proposées, et ce, au moins 24 heures avant votre arrivée (par mail ou téléphone). Si vous deviez arriver plus tard que prévu ou étiez retenu en dernière minute, nous vous demandons de nous en informer au plus vite.

Nous vous prions d'arriver dans les heures d'enregistrement. Si vous arrivez plus tard, nous avons le droit de vous refuser l'accès car cela peut causer des nuisances aux autres clients.

Il est strictement interdit de camper ou de faire du feu dans le domaine. Nous vous demandons également de respecter le tracé des chemins. Les voitures ne sont pas autorisées à l'intérieur du domaine, vous pouvez stationner votre véhicule sur le parking situé à l'entrée.

Nous vous prions de bien vouloir respecter scrupuleusement les consignes de sécurité durant votre séjour.

Le jour de votre départ, les cabanes doivent être libérées avant l'heure du check-out. Nous vous demandons de laisser votre cabane aussi proprement que possible et de rendre à la réception le matériel que nous vous avons confié. Si le départ a lieu après l'heure officielle de départ, nous nous réservons le droit de vous facturer un supplément de 60 €.

Nous vous demandons de laisser votre cabane dans le même état que vous y êtes entré et selon les directives du livre de bienvenue. Si cela n'est pas respecté, nous nous réservons le droit de vous facturer des frais de ménage supplémentaires.

15. Responsabilités

Nutchel ne peut être tenu responsable pour :

Tout vol, perte ou dommage de quelque nature que ce soit, durant ou résultant d'un séjour dans une cabane ou sur le domaine y compris le parking ;

L'indisponibilité ou la panne d'équipements ou la fermeture d'infrastructures sur le domaine ;

Le client et les personnes qui l'accompagnent durant son séjour restent solidairement et individuellement responsables pour toute perte / dommage qui pourrait survenir à l'égard de Nutchel et/ou tout tiers comme conséquence directe ou indirecte de leur séjour, et ce indépendamment du fait que les dommages aient été causés par des actes délibérés ou par négligence. Le client et les personnes qui l'accompagnent durant son séjour restent solidairement et individuellement responsables de tout dégât causé par leur animal ou par tout objet qu'ils détiendraient ;

Des coûts additionnels de nettoyage pourront être facturés au client s'il s'avère que la cabane n'a pas été utilisée correctement, ou si elle est rendue dans des conditions de propreté discutables.

16. Caution

Nous nous réservons le droit de demander une caution à l'arrivée (100€ ou 150€ si vous voyagez avec un animal de compagnie) pour se prémunir de toute forme de dégât ou perte qui pourrait être causée par un usage inapproprié de la cabane ou du domaine. Ce montant ne sera pas prélevé de la carte de crédit, il s'agira d'une "réservation" sur le moyen de paiement. S'il apparaît qu'aucun dégât ou perte n'a été causé par l'usage inapproprié de la cabane, la caution sera restituée. Toutefois, en cas de perte ou de dégât, nous nous réservons le droit de conserver tout ou partie de la caution.

En acceptant nos conditions générales, vous déclarez avoir pris connaissance du fait que votre séjour se déroule en plein air et des surprises moins agréables qui peuvent en résulter : conditions météorologiques changeantes, présence d'insectes ou d'oiseaux à proximité voire même dans les cabanes.

17. Participation à des concours et utilisation des codes de réduction

En participant à des concours proposés par Nutchel, le participant accepte les conditions annoncées lors dudit concours notamment celles afférant au type d'hébergement ainsi qu'à la période de séjour proposés. Le participant accepte que les modalités du séjour gagné sont susceptibles de varier selon les disponibilités. Toute modification émanant du participant gagnant relative à la date/période du séjour ou au type d'hébergement pourra entraîner des coûts supplémentaires qui seront à charge de ce dernier. Compte tenu des disponibilités, Nutchel peut être amené à proposer un type de séjour/hébergement d'une valeur inférieure à celui initialement proposé dans le cadre du concours. Le cas échéant, le gagnant ne pourra en aucun cas réclamer que la différence tarifaire lui soit remboursée. Les codes de réduction ne peuvent pas être cumulés. Un code de réduction peut uniquement être utilisé endéans la période définie par Nutchel.

18. Groupes et séminaires

Nos conditions générales s'appliquent à tous les séjours de groupes et séminaires organisés dans nos villages forestiers, qu'il s'agisse de l'hébergement en cabanes et de toutes autres prestations, extras ou services faisant l'objet d'une facturation.

Update 6 décembre 2021