

## Algemene huurvoorwaarden

### Art. 1. Inleidende bepalingen

#### 1.1. Identificatie

**Ardennes-étape** is een gedeponerd handelsmerk van **ASTERIA SRL/BV**, gevestigd te 4970 Stavelot, Avenue Constant Grandprez 29 (België), ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0473.952.094 (rechtspersonenregister van Luik, afdeling Verviers) en met BTW-nummer BE0473952094.

**ASTERIA SRL/BV** kan gecontacteerd worden via het contactformulier op de Website: <https://www.ardennes-etape.be/experience/form/contact>. Als u een bericht achterlaat via het contactformulier op de Website, bevestigen wij de ontvangst van uw bericht per e-mail.

Indien u Ardennes-étape niet kunt contacteren via het contactformulier op de Website, kunt u ons contacteren per telefoon op +32 80 29 24 00 of per e-mail via [contact@ardennes-etape.com](mailto:contact@ardennes-etape.com).

Het bankrekeningnummer van **ASTERIA BV** is: IBAN: BE27 3400 2727 9973 - BIC: BBRUBEBB.

#### 1.2. Definities

In deze Algemene Voorwaarden worden de volgende definities gebruikt:

- **Aankomstdatum** betekent de aanvangsdatum van het verblijf in de Accommodatie zoals overeengekomen tussen Ardennes-étape en de Klant.
- **Accommodatie** betekent de accommodatie waartoe toegang verkregen wordt in overeenstemming met de Boeking en die wordt beschreven op de Website.
- **Accommodatieregels** betekent de bijzondere voorwaarden met betrekking tot de Accommodatie, zoals aangegeven op de Website en/of anderszins meegedeeld door Ardennes-étape en de Eigenaar, met inbegrip van de Huisregels.
- **Algemene Voorwaarden** betekent deze algemene voorwaarden voor Klanten, met inbegrip van de daarbij behorende bijlagen.
- **Ardennes-étape** betekent ASTERIA SRL/BV, zoals gedefinieerd in Artikel 1.1.
- **Ardennes-étape Cadeaubon** betekent een betaalmiddel waarmee de Klant de volledige of een deel van de Verblijfsprijs kan betalen, met uitzondering van de waarborgsom.
- **Ardennes-étape Kortingscode** betekent een instrument dat korting geeft op de Huurprijs voor Klanten en de Dossierkosten.
- **Ardennes-étape Waardebon** betekent een waardebon met een bepaalde waarde die door Ardennes-étape (naar eigen goeddunken) aan de Klant kan worden gegeven om de Klant te vergoeden voor bepaalde gebeurtenissen (bijvoorbeeld in geval van overmacht, ter compensatie van de beëindiging van het Contract wegens externe omstandigheden, in geval van schade aan de Accommodatie wegens omstandigheden die niet te wijten zijn aan de Klant, enz. ).
- **Boeking** betekent de boeking van een Accommodatie door de Klant.
- **Contract** betekent het contract tussen de Klant en Ardennes-étape voor de toegang tot en het gebruik van de Accommodatie. Deze Algemene Voorwaarden en de Accommodatieregels zijn volledig van toepassing op het Contract.
- **Dossierkosten** betekent de door de Klant aan Ardennes-étape verschuldigde vergoeding ter dekking van de administratiekosten van de Boeking, zoals aangegeven op de Website.
- **Eigenaar** betekent de persoon of entiteit die de Accommodatie ter beschikking stelt.
- **Gebrek** betekent het feit dat een Accommodatie, haar inhoud of uitrusting (of een deel daarvan) gebrekkig is.
- **Gerant-onthaal** betekent de door de Eigenaar aangeduide persoon of entiteit die de Klant verwelkomt en de formaliteiten in verband met de ontvangst in de Accommodatie verzorgt (zoals overhandiging van de sleutels, inkomende/uitgaande plaatsbeschrijving, meteropname enz.).
- **Huisregels** betekent de huisregels van de Accommodatie zoals opgenomen in Bijlage 1 van de Algemene Voorwaarden en zoals eventueel door de Eigenaar aan de Klant meegedeeld.
- **Huurprijs voor Klanten** is de vergoeding inclusief btw die door de Klant aan Ardennes-étape moet worden betaald voor de Boeking, zoals vermeld op de presentatiepagina van de Accommodatie op de Website en/of zoals bevestigd per e-mail, onmiddellijk wanneer de Klant de Boeking niet via de Website maakt. De volgende elementen zijn niet inbegrepen in de Huurprijs voor Klanten :
  - de waarborgsom voor de gekozen periode;
  - de premies voor verzekeringen die eventueel door de Klant zijn afgesloten tijdens of in verband met de Boeking van de Accommodatie;
  - de Dossierkosten;
  - verplichte kosten (zoals, maar niet uitsluitend, toeristenbelasting en linnengoed); en
  - Nutsvoorzieningskosten;

- Optionele diensten die in de Accommodatie worden aangeboden
- **Klant** betekent de natuurlijke of rechtspersoon die een Accommodatie reserveert bij Ardennes-étape (in eigen naam) via de Website of op een andere manier.
- **Non-conformiteit** betekent het feit dat een Accommodatie niet overeenkomt met de beschrijvende informatie op de Website of in de plaatsbeschrijving.
- **Nutsvoorzieningskosten** betekent de kosten voor nutsvoorzieningen zoals gedefinieerd in Artikel 4.1.2.
- **Overmacht** betekent een onvoorzienbare en onvermijdelijke gebeurtenis of omstandigheid die de uitvoering van de Algemene Voorwaarden, de Accommodatieregels en/of het Contract onmogelijk maakt (met inbegrip van schade aan, afbraak of vernieling van de Accommodatie, alsmede het niet optreden van de Eigenaar) en die niet te wijten is aan de Partij die door de gebeurtenis wordt getroffen. Van Overmacht is uitdrukkelijk uitgesloten het COVID-19 virus en zijn varianten en gevolgen (zoals overheidsmaatregelen ter inperking van het virus).
- **Partij(en)** betekent elk afzonderlijk Ardennes-étape of de Klant en gezamenlijk Ardennes-étape en de Klant.
- **Verblijfsprijs** betekent de totale vergoeding inclusief btw die door de Klant aan Ardennes-étape verschuldigd is voor de Boeking, zoals vermeld op de Website, d.w.z. de Huurprijs voor Klanten verhoogd met:
  - de waarborgsom voor de gekozen periode;
  - de premies voor verzekeringen die eventueel door de Klant zijn afgesloten tijdens of in verband met de Boeking van de Accommodatie;
  - de Dossierkosten;
  - verplichte kosten (zoals, maar niet uitsluitend, toeristenbelasting en linnengoed); en
  - Nutsvoorzieningskosten;
  - Optionele diensten die in de Accommodatie worden aangeboden.
- **Website** betekent de website van Ardennes-étape waarop de Accommodatie wordt gepromoot en de Boeking door de Klant wordt uitgevoerd, met de domeinnamen ardennes-etape.be, -.nl, -.com, -.de, of -.fr.

### 1.3. Toepassingsgebied

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op het volledige Contract, met uitsluiting van alle voorwaarden van de Klant. Geen enkele afwijking van deze Algemene Voorwaarden zal mogelijk zijn zonder het schriftelijk akkoord van Ardennes-étape. In geval de Klant en Ardennes-étape van deze Algemene Voorwaarden afwijken, blijven deze Algemene Voorwaarden in elk geval aanvullend van toepassing.

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing vanaf 07/03/2023. Deze Algemene Voorwaarden annuleren en vervangen alle andere contracten, algemene voorwaarden en bijlagen die voordien tussen de Klant en Ardennes-étape werden afgesloten met betrekking tot hetzelfde voorwerp.

Vanuit juridisch oogpunt echter zullen Boeking met Klanten die vóór genoemde datum (onder de oude contractuele voorwaarden) voor de periode na de inwerkingtreding van de Algemene Voorwaarden en Accommodatieregels zijn gesloten, eveneens door deze Algemene Voorwaarden en de Accommodatieregels worden beheerst tenzij anders overeengekomen tussen Partijen.

De Klant wordt geacht kennis te hebben genomen van en in te stemmen met de Algemene Voorwaarden en de Accommodatieregels door het vakje "Ik heb kennis genomen van en ga akkoord met de Algemene Voorwaarden voor Klanten en de Accommodatieregels" aan te kruisen wanneer hij op de knop "Nu Reserveren" klikt. Door uitdrukkelijk de bepalingen van de Algemene Voorwaarden en de Accommodatieregels te aanvaarden, erkent en bevestigt de Klant dat hij of zij weet dat hij of zij een contractuele relatie heeft met Ardennes-étape onder de daarin vermelde voorwaarden.

Ardennes-étape behoudt zich het recht voor om de huidige Algemene Voorwaarden om objectieve redenen te wijzigen, na de Klant hiervan per brief, per e-mail of op de Website op de hoogte te hebben gebracht. De Klant wordt geacht elke wijziging te hebben aanvaard indien hij of zij Ardennes-étape niet binnen de zeven (7) kalenderdagen volgend op de kennisgeving van de wijziging van de Algemene Voorwaarden op de hoogte brengt van diens weigering.

Het Contract kan niet worden gewijzigd op verzoek van de Klant, tenzij Ardennes-étape uitdrukkelijk instemt met dit verzoek. In zo'n geval zal de wijziging enkel van kracht zijn voor de Boeking die worden gedaan na het akkoord van Ardennes-étape met de wijziging, behoudens andersluidend akkoord tussen de Klant en Ardennes-étape.

Ardennes-étape zal in geen enkel geval een overeenkomst sluiten met een persoon jonger dan 18 jaar. Elke Boeking door personen jonger dan 18 jaar zal als nietig worden beschouwd, zonder dat de Klant enige schadevergoeding van Ardennes-étape kan eisen.

## Art. 2. Voorwerp

Ardennes-étape zorgt ervoor dat de Klant, op de overeengekomen data en voor de duur van de Boeking, toegang wordt verleend tot de Accommodatie in overeenstemming met de voorwaarden van deze Algemene Voorwaarden en de Accommodatieregels, zonder daarbij op te treden als eigenaar van, houder van een zakelijk recht op of gebruiker van de Accommodatie.

Naast het gebruik van de Accommodatie worden de volgende aanvullende diensten geleverd door de Eigenaar aan de Klant tijdens of in verband met de Accommodatie en de duur van het verblijf in de Accommodatie, in de mate waarin dit is voorzien in de Accommodatieregels, waarbij Ardennes-étape zal optreden als eerste aanspreekpunt voor de Klant (maar niet als

aanbieder) met betrekking tot zulke aanvullende diensten:

- het schoonmaken van de Accommodatie voor en na elk verblijf in de Accommodatie;
- ontvangst van de Klant en/of zijn/haar gast(en) (bij aankomst en vertrek), overhandiging van sleutels, opstellen van de plaatsbeschrijving met de Klant;
- de ontvangst van de Klant en de betaling aan de bevoegde instanties van een bedrag dat overeenstemt met de toepasselijke regionale of lokale toeristische en andere belastingen in verband met het verblijf in de Accommodatie, voor zover de inning van deze belastingen een verplichting van Ardennes-étape ten aanzien van de bevoegde instanties zou zijn.

De Klant begrijpt en erkent uitdrukkelijk dat de Algemene Voorwaarden, de Accommodatieregels en het Contract, evenals hun uitvoering en implementatie, niet vallen onder het toepassingsgebied van (i) de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten, en (ii) Richtlijn 2000/31/EG van het Europees Parlement en de Raad van 8 juni 2000 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij, met name de elektronische handel, in de interne markt ("richtlijn inzake elektronische handel"). De activiteiten van Ardennes-étape vallen niet onder de wetgeving en de beroepsregels inzake de organisatie van het beroep van vastgoedmakelaar.

De Klant erkent en aanvaardt eveneens uitdrukkelijk dat Ardennes-étape niet verplicht is om gelden, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, de waarborgsom of garantiebedragen, op een derdenrekening te bewaren.

## Art. 3. Boekingsprocedure en overdracht van het Contract

### 3.1. Beschikbaarheid en totstandkoming van het Contract

De Accommodatie wordt door Ardennes-étape voorgesteld op de Website onder voorbehoud van beschikbaarheid.

Het Contract komt tussen de Klant en Ardennes-étape tot stand na de voltooiing van de volgende technische stappen:

Stap 1	Selectie van de Accommodatie op de Website door de Klant voor een bepaalde periode
Stap 2	<p>Identificatie van de Klant door middel van een e-mail aan Ardennes-étape, waarin de Klant gevraagd wordt de volgende persoonlijke gegevens mee te delen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• naam</li><li>• voornaam</li><li>• adres</li><li>• telefoonnummer</li></ul> <p>Onder "samenstelling" in de e-mail geeft de Klant de samenstelling aan van de groep die in de Accommodatie zal verblijven</p> <p>In geval de Klant Ardennes-étape niet alle nodige en relevante informatie verstrekt over de samenstelling van de groep die in de Accommodatie zal verblijven, zal Ardennes-étape het recht hebben de Boeking te weigeren. Bovendien zal Ardennes-étape van de Klant een vergoeding kunnen eisen voor de schade veroorzaakt door dit gebrek aan informatie van de Klant</p>
Stap 3	<p>De Klant kan een annuleringsverzekering afsluiten</p> <p>De annuleringsverzekering is onderworpen aan de voorwaarden die kunnen worden geraadpleegd via de volgende hyperlink: <a href="https://www.ardennes-etape.be/algemene-voorwaarden-annuleringsverzekering">https://www.ardennes-etape.be/algemene-voorwaarden-annuleringsverzekering</a></p>
Stap 4	<p>De Klant kan alle details van de Boeking raadplegen op een webpagina die alle modaliteiten van de Boeking samenvat, met inbegrip van de Verblijfsprijs en de duur van het verblijf in de Accommodatie</p> <p>Indien de Klant deze gegevens wenst te wijzigen, kan hij of zij teruggaan in het Boekingsproces en de relevante gegevens wijzigen. Merk op dat elke wijziging van de Boekingsgegevens invloed kan hebben op de Verblijfsprijs</p> <p>De Klant wordt verzocht de Algemene Voorwaarden en het Accommodatieregels te lezen</p> <p>Ardennes-étape zal de Boeking voorlopig bevestigen of weigeren binnen achtenveertig (48) uur na de eerste e-mail van Ardennes-étape ter identificatie van de Klant en de samenstelling van de groep die in de Accommodatie zullen verblijven</p>

Stap 5	<p>De Klant klikt op de knop "Boek nu" voor goedkeuring en akkoord, waarmee de Klant verklaart de Algemene Voorwaarden en het Accommodatieregels te hebben gelezen en aanvaard, en verklaart naar behoren te zijn geïnformeerd over de Boeking en alle modaliteiten ervan</p> <p>De voltooiing van deze stap 5 wordt beschouwd als een elektronische handtekening die tussen de Partijen dezelfde waarde heeft als een handgeschreven handtekening, waardoor het Contract wordt gesloten en de Klant gebonden is aan de voorwaarden van het Contract.s</p>
Stap 6	<p>Vanaf de sluiting van het Contract komt een "Boeking met betalingsverplichting" tot stand voor de Klant, die de Verblijfsprijs (inclusief alle bijbehorende kosten, lasten en, in voorkomend geval, de waarborgsom) moet betalen volgens de op de Website vermelde betalingswijzen en overeenkomstig Artikel 4.1. van deze Algemene Voorwaarden</p>
Stap 7	<p>Na betaling van alle aan Ardennes-étape verschuldigde bedragen, ontvangt de Klant alle informatie betreffende de Boeking en kan hij of zij de details van het Contract (opnieuw) bekijken in een digitaal formaat in de gekozen taal, dat hij of zij kan afdrukken vanuit zijn of haar persoonlijk Klantenprofiel <a href="https://www.ardennes-etape.be/guest">https://www.ardennes-etape.be/guest</a>.</p>
Stap 8	<p>De Klant dient vóór zijn of haar verblijf in de Accommodatie te controleren of alle gegevens met betrekking tot de Boeking volledig en juist zijn. In geval van onnauwkeurigheden of ontbrekende elementen moet de Klant Ardennes-étape onmiddellijk, en ten laatste op de Aankomstdatum, op de hoogte brengen van deze onnauwkeurigheden of ontbrekende elementen.</p>

### 3.2. Overdracht van het Contract

De Klant kan het Contract niet overdragen zonder het uitdrukkelijk en schriftelijk akkoord van Ardennes-étape. Elk verzoek hiertoe moet ten minste vijftien (15) kalenderdagen vóór de Aankomstdatum aan Ardennes-étape worden overgemaakt. Ardennes-étape behoudt zich het discretionaire recht voor om elke overdracht van het Contract te weigeren. De Klant-overdrager en de overnemer van het Contract zijn in elk geval hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van het Contract en in het bijzonder voor de betaling van de Verblijfsprijs, evenals voor de betaling van de kosten verbonden aan de overdracht, vastgesteld op de toepasselijke Dossierkosten.

Indien de Klant het Contract overdraagt zonder de voorwaarden vermeld in dit Artikel 3.2. van deze Algemene Voorwaarden na te leven, is die overdracht niet geldig ten aanzien van Ardennes-étape, die niet verplicht is derden toe te laten tot de Accommodatie. Voor alle duidelijkheid, de Klant blijft in dat geval volledig verantwoordelijk voor de naleving van diens verplichtingen krachtens deze Algemene Voorwaarden, waarbij de schending aanleiding kan geven tot een schadeloosstelling overeenkomstig Artikel 5.2.2. van de Algemene Voorwaarden.

## Art. 4. Betaling

### 4.1. Betalingsvoorwaarden

De Klant is verplicht aan Ardennes-étape de Verblijfsprijs te betalen overeenkomstig dit Artikel 4.1. van deze Algemene Voorwaarden.

- 4.1.1. Betalingsmodaliteiten

De Klant zal aan Ardennes-étape bepaalde bedragen betalen zoals vermeld in de onderstaande tabel :

Tijdstip van de Boeking	Interval	Door de Klant uit te voeren actie
-------------------------	----------	-----------------------------------

<b>Minimaal acht (8) kalenderweken voor de Aankomstdatum</b>	Binnen drie (3) kalenderdagen na de bevestiging van de Boeking door Ardennes-étape	Betaling aan Ardennes-étape van een voorschot van dertig (30) % van de Huurprijs voor Klanten, alsook de volledige Dossierkosten en, in voorkomend geval, de volledige kostprijs van de annuleringsverzekering afgesloten via de verzekeringsmakelaar, telkens samen met de toepasselijke taksen en BTW (in voorkomend geval).  De Boeking kan worden geweigerd indien het voorschot niet tijdig wordt betaald.
	Uiterlijk acht (8) kalenderweken voor de Aankomstdatum	Betaling van het resterende deel van de Verblijfsprijs aan Ardennes-étape
<b>Minder dan acht (8) kalenderweken en meer dan twintig (20) kalenderdagen voor de Aankomstdatum</b>		Betaling van de volledige Verblijfsprijs zodra Ardennes-étape de Boeking heeft verwerkt. Boeking kunnen worden geweigerd indien ze niet volledig zijn betaald. De Klant zal Ardennes-étape op eenvoudig verzoek onmiddellijk een geldig bewijs van betaling via overschrijving bezorgen.
<b>Twintig (20) kalenderdagen of minder voor de Aankomstdatum ("Last Minute Boeking")</b>		Onmiddellijke betaling van de gehele Verblijfsprijs door middel van online betaling. Boeking kunnen worden geweigerd indien ze niet volledig zijn betaald.

Indien de Klant geen enkele betaling verricht binnen de betalingstermijn, behoudt Ardennes-étape zich het recht voor de Boeking te annuleren, op kosten van de Klant, vóór de Aankomstdatum.

In geen geval kunnen de Klant en/of zijn/haar gast(en) in de Accommodatie verblijven zonder dat de Klant de volledige Verblijfsprijs aan Ardennes-étape heeft betaald.

Alle in dit Artikel vermelde betalingen zullen door de Klant aan Ardennes-étape worden uitgevoerd door overschrijving op het bankrekeningnummer dat vermeld staat op de bevestiging van de Boeking en/of op de (pro forma) factuur met de daarin vermelde mededeling, of via beveiligde online betalingswijzen. Voor "Last Minute Boeking" (zie tabel hierboven) wordt echter enkel de betaling van de Verblijfsprijs via één van de door Ardennes-étape voorgestelde online betalingswijzen aanvaard.

Wanneer de Klant kiest om aan Ardennes-étape te betalen via één van de door Ardennes-étape voorgestelde online betalingswijzen, zal de betaalkaart van de Klant onmiddellijk gedebiteerd worden na bevestiging van het succes van de betaling.

#### • 4.1.2. Kosten

De vermelde bedragen door Ardennes-étape en/of de Eigenaar met betrekking tot kosten voor nutsvoorzieningen verbonden aan het verblijf in de Accommodatie zoals bijvoorbeeld gas, elektriciteit, vuilniszakken, kolen, hout, etc. (hierna de "**Nutsvoorzieningskosten**"), komen overeen met een indicatief en redelijk verbruik, rekening houdend met:

- (i) de samenstelling van de groep deelnemers aan het verblijf in de Accommodatie, zoals door de Klant aangegeven bij de Boeking; en
- (ii) normaal gebruik van de Accommodatie als een redelijk en vooruitziend persoon.

In geval van vaststelling van een forfaitair bedrag voor de Nutsvoorzieningskosten, dekt dit bedrag een redelijk verbruik als een redelijk en vooruitziend persoon volgens de samenstelling van de groep deelnemers aan het verblijf in de Accommodatie, zoals door de Klant aan Ardennes-étape meegedeeld.

Dit forfaitaire bedrag kan in geen geval bijvoorbeeld het opladen van elektrische voertuigen, de installatie van opblaasbare zwembaden of enig ander gebruik of uitrusting (volledig) dekken dat niet op de presentatiepagina van de Accommodatie op de

Website is vermeld.

Het gebruik van middelen of nutsvoorzieningen voor andere doeleinden dan die van het normale beoogde gebruik van de Accommodatie geeft aanleiding tot het in rekening brengen aan de Klant van de extra kosten.

De berekeningswijze van de kosten verbonden aan het verblijf in de Accommodatie wordt op alle pagina's van de Website die verwijzen naar de Accommodatie en de toepasselijke Verblijfsprijs nader toegelicht. De kosten voor het verblijf in de Accommodatie kunnen, zonder dat deze lijst volledig is, de Nutsvoorzieningskosten, de toeristenbelasting, de prijs van het linnengoed en de kosten voor het gebruik van specifieke apparatuur omvatten.

Aangezien de Nutsvoorzieningskosten vanwege hun aard redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden berekend (bijvoorbeeld de werkelijke kosten van gas of elektriciteit), worden deze kosten slechts op basis van een indicatieve schatting in de Verblijfsprijs opgenomen en is het op de Website en/of door Ardennes-étape en/of de Eigenaar gecommuniceerde bedrag derhalve niet bindend. De schatting van die Nutsvoorzieningskosten is berekend op basis van de geldende kostenniveaus op het moment van het verblijf in de Accommodatie.

De exacte afrekening van de Nutsvoorzieningskosten zal op het einde van het verblijf in de Accommodatie worden verwerkt en aan de Klant worden gefactureerd op basis van de werkelijke meterstanden of andere informatie die de werkelijke Nutsvoorzieningskosten vaststelt, tenzij een forfaitair bedrag wordt overeengekomen tussen Ardennes-étape en de Klant. De Klant zal aan Ardennes-étape alle werkelijke informatie betreffende de werkelijke Nutsvoorzieningskosten (bijvoorbeeld de meterstanden) meedelen, voor zover de Klant over deze informatie beschikt. In geval de Klant Ardennes-étape geen enkele feitelijke informatie betreffende de Nutsvoorzieningskosten ter beschikking stelt, zullen de gegevens waarover Ardennes-étape beschikt als bewijs dienen voor de berekening van de werkelijke Nutsvoorzieningskosten (in voorkomend geval).

Indien in de Accommodatieregels is bepaald dat kosten en lasten rechtstreeks tussen de Eigenaar en de Klant worden afgehandeld, wordt aan het einde van elk verblijf in de Accommodatie door de Eigenaar of de Gerant-onthaal een rekening voor deze kosten en lasten opgesteld voor en rechtstreeks aan de Klant. Die rekening moet correct en transparant zijn opgesteld om de geldigheid ervan te rechtvaardigen. In dit geval zullen de toepasselijke lasten en kosten door de Klant worden betaald, zonder tussenkomst of verhaal tegen Ardennes-étape. Ardennes-étape is ontheven van elke aansprakelijkheid met betrekking tot alle kosten of lasten voor dat verblijf in de Accommodatie.

#### • 4.1.3. Waarborgsom

Tenzij anders overeengekomen tussen de Partijen (bijv. in verband met Last Minute Boeking), betaalt de Klant de waarborgsom, voor het volledige bedrag dat op het vakantieticket staat vermeld, uiterlijk acht (8) kalenderweken voor de Aankomstdatum.

In geval van niet-betaling van de waarborgsom kan de Gerant-onthaal weigeren de sleutels aan de Klant te overhandigen zonder dat deze aanspraak kan maken op enige schadevergoeding.

Onverminderd de andere bepalingen van de Algemene Voorwaarden, wordt de waarborgsom door Ardennes-étape aan de Klant terugbetaald binnen vijftien (15) kalenderdagen na het verblijf in de Accommodatie. De volgende voorwaarden met betrekking tot de terugbetaling van de waarborgsom zijn van toepassing:

- De waarborgsom wordt terugbetaald, in voorkomend geval en bij voorrang, na aftrek van alle kosten die voortvloeien uit of verband houden met enige schade of verlies veroorzaakt aan de Accommodatie of de inhoud ervan tijdens het verblijf in de Accommodatie (met inbegrip van reparatie- en vervangingskosten);
- Indien deze kosten hoger zijn dan of gelijk zijn aan de waarborgsom, verbindt de Klant zich ertoe het resterende verschil aan Ardennes-étape te betalen; en
- Een terugbetaling van de waarborgsom zal plaatsvinden indien de Eigenaar zich niet tegen deze terugbetaling verzet, omwille van eventuele (bijkomende) schade die de Eigenaar vaststelt. In dat geval zal de waarborgsom aan de Klant worden terugbetaald onder aftrek van de relevante kosten zoals aangegeven door de Eigenaar. Indien de Klant niet akkoord gaat met de aftrek van de relevante kosten van de waarborgsom, kan de Klant een bezwaar maken via het Ardennes-étape contactformulier: <https://www.ardennes-etape.be/experience/form/contact>.

De terugbetaling van de waarborgsom door Ardennes-étape kan worden uitgesteld indien de voorwaarden hiervoor (zoals uiteengezet in de vorige paragraaf) niet zijn vervuld.

Ardennes-étape kan niet aansprakelijk worden gesteld voor een eventuele vertraging in de terugbetaling van de waarborgsom indien deze vertraging het gevolg is van schikkingen of besprekingen met een Klant als gevolg van vorderingen van de Eigenaar of van elke andere geldige reden.

#### 4.2. Ardennes-étape Cadeaubonnen en Ardennes-étape Kortingscodes

De Klant kan de Boeking betalen door middel van een Ardennes-étape Cadeaubon of Ardennes-étape Kortingscode onder de voorwaarden die in deze Algemene Voorwaarden zijn bepaald, zoals bepaald in de onderstaande tabel.

Gemeenschappelijke voorwaarden voor de Ardennes-étape Cadeaubon en de Ardennes-étape Kortingscode	
<p>Ardennes-étape Cadeaubonnen en Ardennes-étape Kortingscodes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• i) bevatten een unieke code die moet worden ingevoerd bij de Boeking van de Accommodatie op de Website. De Klant moet de betalingswijze “Cadeaubon” of, in stap 2, “Kortingscode” beschreven in Artikel 3.1. van de Algemene Voorwaarden kiezen. De code kan slechts één keer en voor één enkele Boeking worden gebruikt;</li> <li>• ii) zijn persoonlijk en mogen niet worden verkocht of overgedragen;</li> <li>• iii) zijn niet, zelfs niet gedeeltelijk, in valuta omzetbaar;</li> <li>• iv) zijn enkel geldig voor “nieuwe” Boekingen (d.w.z. Boekingen gemaakt na de uitgiftedatum van de Ardennes-étape Cadeaubon of Ardennes-étape Kortingscode);</li> <li>• v) zijn geldig op het algemene aanbod van beschikbare Accommodaties dat op de Website wordt vermeld. Ardennes-étape garandeert in geen geval de beschikbaarheid van een individuele Accommodatie zonder het schriftelijke akkoord van de Eigenaar.</li> </ul>	
Specifieke voorwaarden voor Ardennes-étape Cadeaubonnen	Specifieke voorwaarden voor Ardennes-étape Kortingscodes
<p>Een Ardennes-étape Cadeaubon :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• i) heeft een nominale waarde zoals vermeld op de Ardennes-étape Cadeaubon;</li> <li>• ii) is geldig voor een bepaalde duur vermeld op de Ardennes-étape Cadeaubon;</li> <li>• iii) kan worden gecombineerd met een of meerdere Ardennes-étape Cadeaubonnen of andere Ardennes-étape Waardebonnen;</li> <li>• iv) geeft geen recht op terugbetaling van het teveel betaalde bedrag indien het bedrag van de Boeking lager is dan de waarde van de Ardennes-étape Cadeaubon. Het overschot kan worden gebruikt in de vorm van een nieuwe Ardennes-étape Cadeaubon. De geldigheidsdatum van de nieuwe Ardennes-étape Cadeaubon blijft dezelfde.</li> </ul>	<p>Een Ardennes-étape Kortingscode:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vi) is geldig volgens en heeft een waarde afhankelijk van de promotie die Ardennes-étape voert. De specifieke voorwaarden van de promotie staan vermeld op het promotiemateriaal dat bij de Ardennes-étape Kortingscode is gevoegd;</li> <li>• vii) is niet cumuleerbaar met andere Ardennes-étape Kortingscodes.</li> </ul>

## Art. 5. Wijziging, opzegging en beëindiging

### 5.1. Wijzigingen aan de Boeking

#### • 5.1.1. Vóór de Aankomstdatum

In geval, na het afsluiten van het Contract en vóór de Aankomstdatum, een belangrijk element van de Boeking door Ardennes-étape wordt gewijzigd waardoor het verblijf in de Accommodatie gedurende de periode van de Boeking onmogelijk kan worden gerealiseerd, of wanneer een dergelijke belangrijke wijziging wordt veroorzaakt door externe omstandigheden (bijvoorbeeld noodzakelijke werken uitgevoerd door de Eigenaar aan de Accommodatie), zal Ardennes-étape de Klant zo snel mogelijk na kennisname van de gewijzigde omstandigheden en in ieder geval vóór de Aankomstdatum hiervan op de hoogte brengen.

In dat geval heeft de Klant de keuze:

**a) een andere door Ardennes-étape voorgestelde Accommodatie te aanvaarden, waarvoor de volgende voorwaarden gelden:**

- indien de door Ardennes-étape voorgestelde Accommodatie van gelijkwaardige kwaliteit is als de oorspronkelijke Accommodatie (de gelijkwaardigheid wordt beoordeeld op basis van objectieve criteria zoals de klasse van de Accommodatie), zal geen van beide Partijen een bijkomend bedrag verschuldigd zijn.
- In geval de door Ardennes-étape voorgestelde Accommodatie van betere kwaliteit is, kan de Klant worden verzocht aan Ardennes-étape het verschil in Huurprijs voor Klanten tussen de respectieve accommodaties te betalen, tenzij deze laatste verkiest af te zien van de uitvoering van het Contract en de terugbetaling van de reeds betaalde bedragen verkrijgt.
- In geval de door Ardennes-étape aan de Klant aangeboden Accommodatie van mindere kwaliteit is, zal Ardennes-étape het verschil in Huurprijs voor Klanten tussen de respectieve accommodaties zo snel als redelijkerwijs mogelijk is aan de Klant terugbetalen.

**b) de terugbetaling te vragen van alle bedragen die reeds aan Ardennes-étape werden betaald in de vorm van een Ardennes-étape Waardebou voor het overeenstemmende bedrag, uitgegeven op de datum van de niet-aanvaarding door de Klant van het voorstel van Ardennes-étape, en geldig gedurende één (1) kalenderjaar. Geen enkele terugbetaling in contanten kan worden geëist.**

In geval, na het afsluiten van het Contract en vóór de Aankomstdatum, een niet-belangrijk element van de Boeking door Ardennes-étape wordt gewijzigd, maar het verblijf in de Accommodatie mogelijk blijft, heeft Ardennes-étape de mogelijkheid (maar niet de verplichting) om een commerciële geste aan te bieden.

- 5.1.2. Tijdens het verblijf in de Accommodatie

Indien, tijdens het verblijf in de Accommodatie, ten gevolge van uitzonderlijke omstandigheden één of meerdere elementen van de Boeking niet kunnen worden uitgevoerd en de Eigenaar geen oplossing kan bieden die aanvaardbaar is voor de Klant tijdens het verblijf in de Accommodatie, zal Ardennes-étape de Klant zo snel mogelijk een andere Accommodatie voorstellen (de gelijkwaardigheid wordt beoordeeld op basis van objectieve criteria zoals de klasse van de Accommodatie en de voorgestelde faciliteiten). De voorwaarden vermeld in Artikel 5.1.1. a) zijn van toepassing.

Als de Klant het voorstel van Ardennes-étape niet aanvaardt of als Ardennes-étape niet in staat is de Klant een voorstel te doen, zal het Contract automatisch worden opgezegd en zal Ardennes-étape aan de Klant de Huurprijs voor Klanten terugbetalen pro rata van het aantal resterende dagen tot de datum van het einde van het verblijf in de Accommodatie, in de vorm van een Ardennes-étape Waardebon voor het overeenstemmende bedrag, uitgegeven op de datum van deze opzegging en geldig voor één (1) kalenderjaar. Geen enkele terugbetaling in contanten kan worden geëist. De eventueel door Ardennes-étape terugbetaalde bedragen vormen geen schadevergoeding.

De aansprakelijkheid van Ardennes-étape voor de opzegging wegens wijziging van de Boeking tijdens het verblijf in de Accommodatie is beperkt tot de werkelijk geleden en door de Klant objectief bewezen schade. Elke aansprakelijkheid van Ardennes-étape voor de opzegging wegens wijziging van de Boeking tijdens het verblijf in de Accommodatie kan enkel worden vergoed door middel van een Ardennes-étape Waardebon voor het overeenstemmende bedrag, uitgegeven op de datum van deze opzegging en geldig voor één (1) kalenderjaar. Artikel 8.2. van de Algemene Voorwaarden zal volledig van toepassing zijn op deze gevallen van aansprakelijkheid.

## 5.2. Beëindiging en opzegging

- 5.2.1. Door Ardennes-étape

Ardennes-étape behoudt zich het recht voor het Contract op te zeggen vóór de Aankomstdatum. Indien de opzegging niet te wijten is aan de Klant, en behalve in geval van Overmacht, heeft de Klant de keuze om:

**a) een andere Accommodatie te accepteren zoals voorgesteld door Ardennes-étape, waarvoor de volgende voorwaarden gelden:**

- indien de door Ardennes-étape voorgestelde Accommodatie van gelijkwaardige kwaliteit is als de oorspronkelijke Accommodatie (de gelijkwaardigheid wordt beoordeeld op basis van objectieve criteria zoals de klasse van de Accommodatie), zal geen van beide partijen een bijkomend bedrag verschuldigd zijn.
- In geval de door Ardennes-étape voorgestelde Accommodatie van betere kwaliteit is, kan de Klant worden verzocht aan Ardennes-étape het verschil in Huurprijs voor Klanten tussen de respectieve accommodaties te betalen, tenzij deze laatste verkiest af te zien van de uitvoering van het Contract en de terugbetaling van de reeds betaalde sommen te bekomen.
- In geval de door Ardennes-étape aan de Klant aangeboden Accommodatie van mindere kwaliteit is, zal Ardennes-étape het verschil in Huurprijs voor Klanten tussen de respectieve Accommodaties zo snel als redelijkerwijs mogelijk is aan de Klant terugbetalen.

**b) de terugbetaling vragen van alle reeds aan Ardennes-étape betaalde bedragen in de vorm van een Ardennes-étape Waardebon voor het overeenstemmende bedrag, uitgegeven op de datum van de niet-aanvaarding door de Klant van het voorstel van Ardennes-étape, en geldig gedurende één (1) kalenderjaar. Geen enkele terugbetaling in contanten kan worden geëist.**

Indien de Klant het voorstel van Ardennes-étape niet aanvaardt of indien Ardennes-étape niet in staat is de Klant een voorstel te doen, zal het Contract automatisch worden opgezegd en zal Ardennes-étape de Klant de Huurprijs voor Klanten terugbetalen pro rata van het aantal resterende dagen tot de datum van het einde van het verblijf in de Accommodatie, in de vorm van een Ardennes-étape Waardebon voor het overeenstemmende bedrag, uitgegeven op de datum van deze opzegging en geldig voor één (1) kalenderjaar. Geen enkele terugbetaling in contanten kan worden geëist. De eventueel door Ardennes-étape terugbetaalde bedragen vormen geen schadevergoeding.

De aansprakelijkheid van Ardennes-étape wegens opzegging krachtens dit Artikel 5.2.1. van de Algemene Voorwaarden, is beperkt tot de werkelijk geleden en door de Klant objectief bewezen schade. Elke aansprakelijkheid van Ardennes-étape wegens opzegging krachtens dit Artikel 5.2.1. van de Algemene Voorwaarden, kan enkel worden vergoed door middel van een Ardennes-étape Waardebon voor het overeenstemmende bedrag, uitgegeven op de datum van deze opzegging en geldig voor één (1) jaar. Artikel 8.2. van de Algemene Voorwaarden zal integraal van toepassing zijn op deze gevallen van aansprakelijkheid.

- 5.2.2. Door de Klant

Indien de Klant het Contract verbreekt of opzegt, kan hij of zij de verzekeringspremies die ten behoeve van de verzekeringsmaatschappijen aan Ardennes-étape werden betaald, niet terugvorderen.



Indien de Klant het Contract verbreekt of opzegt buiten een geval van Overmacht in diens hoofde, zal hij of zij Ardennes-étape bovendien een schadevergoeding verschuldigd zijn voor de door Ardennes-étape geleden schade, die overeenstemt met het volledige bedrag van de Dossierkosten en het restant dat forfaitair wordt vastgesteld zoals in de onderstaande tabel is opgenomen:

Datum van annulering	Gevolg
Meer dan tweeënveertig (42) kalenderdagen voor de aankomstdatum	Dertig (30) % van de Huurprijs voor Klanten
Tussen de tweeënveertigste (42e) (inclusief) en de achtentwintigste (28e) (exclusief) kalenderdag vóór de aankomstdatum.	Zestig (60) % van de Huurprijs voor Klanten
Tussen de achtentwintigste (28e) (inclusief) en de tweede (2e) (exclusief) kalenderdag vóór de aankomstdatum.	Negentig (90) % van de Huurprijs voor Klanten
Vanaf de tweede (2e) kalenderdag voor de Aankomstdatum	Honderd (100) % van de Huurprijs voor Klanten

In geval van opzegging van een Boeking die geheel of gedeeltelijk werd betaald met een geldige Ardennes-étape Cadeaubon, en op voorwaarde dat de Klant recht heeft op een gedeeltelijke of volledige terugbetaling van de Verblijfsprijs, zal de waarde waarop de Klant recht heeft (na aftrek van de eventuele kosten en schadevergoeding verschuldigd aan Ardennes-étape) worden terugbetaald in de vorm van een nieuwe Ardennes-étape Cadeaubon, uitgegeven op de datum van opzegging en één (1) jaar geldig. Geen enkele terugbetaling in contanten kan worden geëist.

In geval van opzegging van een Boeking waarvoor een Ardennes-étape Kortingscode werd gebruikt, ontvangt de Klant een nieuwe Ardennes-étape Kortingscode indien er geen annuleringskosten verschuldigd zijn. De Klant dient hiervoor contact op te nemen met Ardennes-étape. In geval annuleringskosten verschuldigd zijn, zal de Ardennes-étape Kortingscode als vervallen worden beschouwd. In elk geval kan geen enkele terugbetaling (zelfs niet gedeeltelijk) worden geëist van Ardennes-étape.

### 5.3. Geen herroepingsrecht

De Klant kan het Contract niet herroepen krachtens artikel VI.53 van het Wetboek van Economisch Recht. Dit geldt onverminderd het recht om het Contract op te zeggen of te annuleren of over te dragen overeenkomstig de Artikelen 5.2. en 3.2. van deze Algemene Voorwaarden.

### 5.4. Afwezigheid

In geval de Klant en/of zijn/haar gast(en) niet in de Accommodatie verblijven overeenkomstig de Boeking, kan de Klant Ardennes-étape niet verzoeken om terugbetaling van de Verblijfsprijs. Alle lasten en kosten (met inbegrip van de Nutsvoorzieningskosten, de verplichte kosten en de Dossierkosten) blijven verschuldigd en betaalbaar aan Ardennes-étape.

## Art. 6. Verplichtingen van Ardennes-étape

Ardennes-étape, op voorwaarde dat de Klant diens verplichtingen uit hoofde van dit Contract nakomt, zal:

**6.1.** De documentatie betreffende de Boeking bezorgen of bezorgd hebben (bevestiging van ontvangst van de Boeking via de Website of de klantendienst van Ardennes-étape, samenvatting van de voorwaarden van de Boeking, uitnodiging tot betaling, (pro forma) factuur met alle essentiële informatie betreffende de Boeking);

**6.2.** Na volledige betaling van de Verblijfsprijs door de Klant overeenkomstig Artikel 4.1. van deze Algemene Voorwaarden, een vakantieticket te verstrekken of verstrekt te hebben, met daarin:

- i) de algemene informatie over de Accommodatie, het Boekingsnummer en de referentie van de Accommodatie
- ii) algemene informatie over het verblijf in de Accommodatie
- iii) de betalingsmodaliteiten van de eventuele bijkomende kosten en de waarborgsom
- iv) de contactgegevens van de Gerant-onthaal en de gegevens betreffende het ophaalpunt van de sleutels van de Accommodatie
- v) de modaliteiten en belangrijkste opmerkingen bij aankomst in de Accommodatie
- vi) informatie over de essentiële behoeften tijdens het verblijf in de Accommodatie
- vii) indien van toepassing, de Accommodatieregels;

**6.3.** Ervoor zorgen dat de Accommodatie op de Aankomstdatum in goede staat van onderhoud en in overeenstemming met de beschrijvingen van de Accommodatie en haar inhoud ter beschikking **gesteld wordt aan de Klant**. De eventueel meegedeelde ramingen van de kosten (bijvoorbeeld van de Nutsvoorzieningskosten) zijn slechts indicatief. De foto's, plannen

en toeristische informatie, alsook het geluidsniveau van de Accommodatie worden eveneens louter ter informatie meegedeeld en houden geen enkele verbintenis of garantie van Ardennes-étape in;

6.4. De Klant op de hoogte brengen van elke vordering die de Eigenaar redelijkerwijze zou kunnen instellen tegen de Klant, zo snel als redelijkerwijze mogelijk nadat Ardennes-étape kennis heeft gekregen van dit voornemen van de Eigenaar.

Bij de uitvoering van deze verplichtingen treedt Ardennes-étape niet op als eigenaar van, houder van een zakelijk recht op of gebruiker van de Accommodatie.

## Art. 7. Verplichtingen van de Klant

De Klant is verplicht om:

- **7.1.** Ardennes-étape **correcte, volledige en bijgewerkte informatie** te verstrekken, met name over de samenstelling van de groep deelnemers die in de Accommodatie zal verblijven en over de reden van het verblijf in de Accommodatie;
- **7.2.** De **volledige betaling** van de Boeking te **verrichten** overeenkomstig Artikel 4.1. van deze Algemene Voorwaarden;
- **7.3.** Op de dag voor de Aankomstdatum **contact op te nemen met de Gerant-onthaal en/of de Eigenaar** (indien van toepassing) om de Gerant-onthaal en/of de Eigenaar te informeren over de aankomstdatum in de Accommodatie op de Aankomstdatum;
- **7.4.** Het ophalen van de **sleutels** op het adres van de Accommodatie tussen 16.00 en 18.00 uur plaatselijke tijd op de Aankomstdatum, tenzij anders overeengekomen. In geval van vertraging dient de Klant onmiddellijk telefonisch en persoonlijk contact op te nemen met de Gerant-onthaal en een ander aankomsttijdstip af te spreken;
- **7.5.** In geval van een **klacht betreffende een Non-conformiteit of een Gebrek**, de procedure van Artikel 11 te volgen;
- **7.6.** Zich tijdens het verblijf in de Accommodatie te houden aan de **toepasselijke wetten, voorschriften en maatregelen** (met inbegrip van voorschriften ter beperking van de verspreiding van COVID-19 of een andere pandemie);
- **7.7.** Om te voldoen aan de **Huisregels**;
- **7.8.** De Accommodatie gebruiken en bewaken als een **redelijk en vooruitziend persoon**;
- **7.9.** De **bestemming van de Accommodatie en de Accommodatieregels** (met name wat betreft de maximale capaciteit van de Accommodatie, de gebruiksaanwijzing en de Huisregels, de beperkingen ten aanzien van de aanwezigheid van dieren en de parkeerplaats) respecteren. Deze informatie wordt aan de Klant ter beschikking gesteld op de pagina van de Website waar de Accommodatie wordt gepresenteerd;
- **7.10.** Tenzij in de Accommodatieregels anders is bepaald, de Accommodatie te **vegen, de afwas te doen en op te ruimen**, de huishoudelijke apparaten (inclusief barbecue) schoon te maken, verplaatst meubilair terug te zetten waar het stond bij aankomst, de toiletten in behoorlijke staat achter te laten, het afval te sorteren en op de juiste plaats te deponeren, de bedden op te ruimen en eventueel verstrekt beddengoed op te vouwen.

De kosten verbonden aan een niet-naleving van de verplichtingen onder Artikel 7 (met name de reinigingskosten conform Artikel 7.10.), zullen worden afgehouden van de waarborgsom. Indien de waarborgsom niet volstaat om deze kosten te dekken, zullen deze kosten door Ardennes-étape aan de Klant worden gefactureerd. Ardennes-étape zal het recht hebben om de openstaande bedragen van de Klant terug te vorderen binnen een termijn van dertig (30) kalenderdagen vanaf het einde van het verblijf in de Accommodatie.

De Klant en de Gerant-onthaal verbinden zich ertoe om, vóór het verblijf in de Accommodatie en ten laatste op de Aankomstdatum, een gedetailleerde de plaatsbeschrijving van de Accommodatie op te stellen, overeenkomstig artikel 1730, §1 van het oude Belgisch Burgerlijk Wetboek.

De Klant verbindt zich ertoe Ardennes-étape of de Gerant-onthaal uiterlijk bij het vertrek uit de Accommodatie in kennis te stellen van elke schade, elk defect of elk verlies van de Accommodatie, de inhoud en/of de uitrusting ervan. De Klant zal diens schadeclaim indienen via de volgende hyperlink: <https://www.ardennes-etape.be/experience/form/contact>. De Klant dient het Boekingsnummer te vermelden zodat dit ter behandeling aan de verzekeringsmakelaar kan worden doorgegeven.

Ardennes-étape zal, naar eigen goeddunken en rekening houdend met de ernst van de fout, het Contract kunnen opzeggen wegens fout van de Klant indien de Klant minstens één (1) van de in dit Artikel 7 vermelde verplichtingen niet nakomen, zonder dat Ardennes-étape een schadevergoeding verschuldigd is. In zo'n geval zal de Klant aan Ardennes-étape de bedragen verschuldigd zijn zoals bedoeld in Artikel 5.2.2. van de Algemene Voorwaarden.

Ardennes-étape kan het Contract eveneens opzeggen indien zij kennis krijgt van elk onrechtmatig of ongeoorloofd gebruik van de Accommodatie door de Klant of door een persoon die door de Klant gemachtigd is om in de Accommodatie aanwezig te zijn, of van het gedrag van een dier dat door de Klant wordt verzorgd en dat ongemak of schade aan de goede staat van de Accommodatie veroorzaakt of kan veroorzaken.

## Art. 8. Aansprakelijkheid

### 8.1. Aansprakelijkheid van de Klant

Indien de Klant (of zijn/haar gast(en)) hun verplichtingen krachtens de Algemene Voorwaarden, de Accommodatieregels en/of het Contract niet nakomen, zal de Klant Ardennes-étape moeten vergoeden voor alle schade die uit deze niet-naleving voortvloeit, overeenkomstig de regels van het Belgische aansprakelijkheidsrecht in het algemeen en het Contract in het bijzonder.

Zo is de Klant onder meer aansprakelijk voor alle directe en indirecte schade die het gevolg is van:

- i) Het invoeren van onjuiste gegevens tijdens de Boeking, met inbegrip van het verstrekken van onjuiste of onvoldoende informatie aan Ardennes-étape over de samenstelling van de groep deelnemers tijdens het verblijf in de Accommodatie;
- ii) Ardennes-étape onjuiste, onvolledige en/of niet-actuele informatie meedelen;
- iii) Alles wat tijdens het verblijf in de Accommodatie gebeurt (met inbegrip van maar niet beperkt tot schade, verlies of anderszins en ongeacht of door handelen of nalaten door de Klant of zijn/haar gast(en)), ongeacht of de Klant in de Accommodatie aanwezig is of niet;
- iv) Diefstal, vandalisme of brand tijdens het verblijf in de Accommodatie;
- v) Het niet naleven van de Huisregels;
- vi) Het onrechtmatige of oneigenlijke gebruik van de Accommodatie, schade aan de Accommodatie; de omgeving, de inhoud, de inrichting of de uitrusting ervan.

Ardennes-étape heeft het recht om van de waarborgsom de kosten af te houden die gemaakt worden om de Accommodatie, de inhoud, de omgeving, de inrichting, de uitrusting en/of de bijgebouwen in hun oorspronkelijke staat te herstellen, eventueel na aftrek van een afschrijvingscoëfficiënt, indien de verzekeringsmaatschappij de schade die aan de Klant toerekenbaar is, niet of slechts gedeeltelijk dekt. De Klant kan zich hier enkel tegen verzetten om gerechtvaardigde redenen en onder voorbehoud van het bewijs van voorafgaande effectieve betaling van alle door hem verschuldigde bedragen. De Klant erkent dat hij of zij de risico's draagt die verbonden zijn aan de Accommodatie tijdens de duur van het verblijf dat door diens Boeking wordt gedekt. Ardennes-étape kan geenszins aansprakelijk worden gesteld voor de schade die tijdens het verblijf in de Accommodatie wordt veroorzaakt.

## 8.2. Aansprakelijkheid van Ardennes-étape

De aansprakelijkheid van Ardennes-étape in het kader van het Contract, ongeacht de reden van de aansprakelijkheid (contractueel, uit onrechtmatige daad of anderszins), is beperkt volgens de hierna vermelde voorwaarden:

- i) De beperkingen van de aansprakelijkheid van Ardennes-étape krachtens dit Artikel 8.2. van de Algemene Voorwaarden zijn van toepassing in de mate die door de toepasselijke wetgeving- en regelgeving wordt toegestaan;
- ii) De beperkingen van de aansprakelijkheid van Ardennes-étape krachtens dit Artikel 8.2. van de Algemene Voorwaarden zullen van toepassing zijn voor zover geen enkele andere specifieke bepaling van deze Algemene Voorwaarden iets anders bepaalt. In elk geval zullen de bepalingen van dit Artikel 8.2. van de Algemene Voorwaarden aanvullend van toepassing zijn;
- iii) De aansprakelijkheid van Ardennes-étape krachtens het Contract is beperkt tot de schade die voortvloeit uit opzet of zware fout van Ardennes-étape of van haar aangestelden of mandatarissen, of uit de niet-uitvoering van een verplichting die voor Ardennes-étape een van de voornaamste verbintenissen van het Contract vormt.
- iv) De aansprakelijkheid van Ardennes-étape krachtens het Contract is beperkt tot vijftien (15) % van het totale bedrag dat daadwerkelijk door de Klant aan Ardennes-étape werd betaald;
- v) Ardennes-étape kan niet aansprakelijk worden gesteld voor onrechtstreekse of gevolgschade, met inbegrip van maar niet beperkt tot verlies van kansen, winstderving, verlies van gegevens en verlies van gebruiksmogelijkheden.

## Art. 9. Verzekering

De Klant kan een annuleringsverzekering afsluiten. Die verzekering is onderworpen aan de voorwaarden die kunnen worden geraadpleegd onder de volgende hyperlink: <https://www.ardennes-etape.be/algemene-voorwaarden-annuleringsverzekering>.

Door op de knop "Boek Nu" te klikken, erkent de Klant dat hij of zij kennis heeft genomen van de algemene voorwaarden van het verzekeringscontract "Annulering" dat Ardennes-étape voor rekening van de Eigenaar heeft gesloten met Europ Assistance en dat hij of zij akkoord gaat met de inhoud ervan.

De Klant verbindt zich ertoe een geldige verzekering af te sluiten die diens aansprakelijkheid dekt in geval van brand in de Accommodatie.

## Art. 10. Overmacht

### 10.1. Kennisgeving

Een Partij die zich op Overmacht beroept (hierna de "Getroffen Partij" genoemd), stelt de andere Partij hiervan schriftelijk in kennis onmiddellijk nadat zij voor het eerst kennis heeft gekregen (of had moeten krijgen) van een dergelijk geval van Overmacht. Indien die kennisgeving niet wordt gedaan zo snel als redelijkerwijs mogelijk is nadat de Getroffen Partij zich bewust is geworden van het geval van Overmacht en de gevolgen daarvan voor de uitvoering van het Contract redelijkerwijs duidelijk zijn geworden, kan de Getroffen Partij zich niet beroepen op Overmacht. De Klant erkent en aanvaardt uitdrukkelijk dat Ardennes-étape afhankelijk is van de Eigenaar om elk geval van Overmacht op te lossen. Elke kennisgeving krachtens dit Artikel zal een gedetailleerde beschrijving bevatten van de verplichting(en) waarop het geval van Overmacht betrekking heeft, alsook details over eventuele overgangsplannen, alternatieve of andere onderling overeengekomen middelen die de Getroffen Partij zal inzetten om de impact van het geval van Overmacht te minimaliseren.

### 10.2. Nieuwe Boeking

In geval van Overmacht, heeft elke Partij het recht het Contract op te zeggen. In dat geval ontvangt de Klant enkel een Ardennes-étape Waardebon, die hem of haar het recht geeft om zijn of haar verblijf in de Accommodatie op een later tijdstip opnieuw te plannen. De nieuwe Boeking mag echter niet later dan één (1) kalenderjaar na het begin van het geval van Overmacht worden gemaakt.

### 10.3. Inspanningsverbintenis

Niettegenstaande het voorgaande zal de Getroffen Partij redelijke inspanningen leveren om het effect van een geval van Overmacht op de uitvoering van haar eigen verbintenissen uit hoofde van het Contract te beperken. In het geval dat de Accommodatie niet bruikbaar is wegens volledige of gedeeltelijke afbraak, vernietiging of aanzienlijke beschadiging van de Accommodatie, erkent de Klant dat Ardennes-étape en de Eigenaar niet verplicht zijn de Accommodatie onmiddellijk opnieuw op te bouwen.

De Klant erkent en aanvaardt dat de herstellings- en bouwwerken van de Accommodatie buiten de controle van Ardennes-étape vallen. Ardennes-étape kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade of gebruiksverlies in dit verband, noch voor het feit dat de Eigenaar niet optreedt om een geval van Overmacht op te lossen.

### 10.4. Geen aansprakelijkheid

Ardennes-étape kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de niet-uitvoering van het Contract wegens Overmacht.

## Art. 11. Klachtenprocedure en contact

### 11.1. Non-conformiteiten en Gebreken

Indien de Klant een Gebrek of een Non-conformiteit vaststelt, moet hij of zij dit onmiddellijk melden aan de Gerant-onthaal of aan Ardennes-étape, door het noodnummer te bellen dat vooraf per SMS werd meegedeeld, zodat Ardennes-étape onmiddellijk de gepaste maatregelen kan nemen.

In geval de Klant Ardennes-étape niet binnen vierentwintig (24) uur nadat hij of zij de sleutels van de Accommodatie heeft ontvangen, op de hoogte brengt van de Non-conformiteiten die zich tijdens het verblijf in de Accommodatie voordoen, of binnen achtenveertig (48) uur nadat hij of zij de sleutels van de Accommodatie heeft ontvangen, op de hoogte brengt van de Gebreken die zich tijdens het verblijf in de Accommodatie voordoen, dan zal een dergelijk gebrek aan kennisgeving worden beschouwd als een erkenning door de Klant dat de door Ardennes-étape verstrekte informatie (bijvoorbeeld in de Accommodatieregels, het vakantieticket en/of op de Website) en/of opgenomen in de plaatsbeschrijving, zodanig overeenstemt met de werkelijkheid dat Ardennes-étape niet verantwoordelijk kan worden gesteld voor eventuele Gebreken of Non-conformiteiten.

Klachten moeten worden ingediend met behulp van het formulier dat online beschikbaar is op <https://www.ardennes-etape.be/experience/form/contact>, of telefonisch op 080/29.24.00.

De klachten moeten aan Ardennes-étape worden gemeld binnen:

- ofwel vierentwintig (24) uur na het einde van het verblijf in de Accommodatie in geval van schade aan de Accommodatie, vandalisme of kwaad opzet,
- ofwel binnen vijf (5) kalenderdagen na het einde van het verblijf in de Accommodatie voor andere gevallen.

Klachten moeten worden gestaafd met gedocumenteerde bewijzen zoals, zonder dat deze lijst volledig is, foto's, video's en bewijzen van gesprekken en uitwisselingen die de klacht kunnen staven.

### 11.2. Klachten indienen bij de Europese Commissie

Consumenten kunnen online een klacht indienen bij de Europese Commissie op <https://ec.europa.eu/odr/>. Ardennes-étape wordt echter pas op de hoogte gebracht als de Klant-consument het formulier invult dat online beschikbaar is via de volgende hyperlink: <https://www.ardennes-etape.be/experience/form/contact>.

## Art. 12. Diversen

### 12.1. Ervaringen delen

Ardennes-étape zal de Klant door middel van een tevredenheidsenquête vragen naar diens algemene indruk van de Accommodatie en het verblijf in de Accommodatie, alsook naar diens beoordeling van de door Ardennes-étape geleverde diensten. Het enige doel van het verzamelen van die informatie is de kwaliteit van de Accommodatie en van onze diensten te verbeteren om zo tegemoet te komen aan de missie, de visie en de waarden van Ardennes-étape. De Klant kan ermee instemmen dat die informatie geheel of gedeeltelijk wordt meegedeeld aan de Eigenaar. In het kader van de tevredenheidsenquête vraagt Ardennes-étape de Klant om diens mening te geven over het verblijf in de Accommodatie. De Klant verbindt zich ertoe diens mening te formuleren in overeenstemming met de publicatievoorwaarden die beschikbaar zijn

via de volgende hyperlink: <https://www.ardennes-etape.be/richtlijnen-voor-publicatie?setLangue=NL>. De Klant kan ermee instemmen dat Ardennes-étape die mening publiceert op de Website en die mening gebruikt in de communicatie- en promotiemiddelen van Ardennes-étape.

## 12.2. Lid BeCommerce

Als lid van BeCommerce voldoet de Website aan de gedragscode van BeCommerce.

U kunt de gedragscode hier bekijken.

## 12.3. Privacy

Uw recht op privacy is belangrijk voor Ardennes-étape en wij verbinden ons ertoe om steeds te handelen in overeenstemming met de geldende regels en wetgeving inzake privacy en gegevensbescherming. Als u meer wilt weten over hoe wij omgaan met uw privacyrechten en persoonsgegevens, kunt u ons privacybeleid raadplegen door te klikken op de volgende hyperlink: <https://www.ardennes-etape.be/privacy-policy>.

## 12.4. Splitsbaarheid

Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden en/of het Contract ongeldig of niet-afdwingbaar zou worden verklaard, dan:

- i) Wordt de geldigheid of afdwingbaarheid van de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden en/of het Contract niet aangetast. De overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden en het Contract blijven volledig van kracht;
- ii) De Klant en Ardennes-étape zullen te goeder trouw onderhandelen om de ongeldige of niet-afdwingbare bepaling te vervangen door een geldige bepaling met dezelfde of een gelijkaardige uitwerking; en
- iii) Indien een boetebeding of schadebeding van de Algemene Voorwaarden ongeldig of onuitvoerbaar wordt verklaard, wordt het geacht te zijn vervangen door een bepaling die de begunstigde van het beding recht geeft op vergoeding van bewezen schade.

Wanneer de clausules verwijzen naar een recht voor Ardennes-étape om het Contract op te zeggen in geval van niet-naleving of wanprestatie van of te wijten aan de Klant, zal de opzegging in geval van niet-naleving of wanprestatie beschouwd worden als een buitengerechtelijke opzegging en niet als de toepassing van een ontbindende clausule. Gezien de korte duur van het verblijf in de Accommodatie en de Boeking, wordt deze kwalificatie billijk en passend geacht tussen de Partijen, aangezien er anders geen rechtsmiddelen voor de verhuurder beschikbaar zouden zijn met betrekking tot de betrokken (dringende en ernstige) situaties of handelingen.

# Art. 13. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

## 13.1. Toepasselijk recht

De Algemene Voorwaarden en het Contract worden beheerst door Belgisch recht, met uitsluiting van de toepassing van de bepalingen van het Weens Koopverdrag.

Aangelegenheden die hierin niet uitdrukkelijk zijn vermeld, worden geregeld door de Belgische wettelijke bepalingen inzake huurovereenkomsten in het algemeen.

## 13.2. Bevoegde rechtbanken

In geval van geschil over de geldigheid, de toepassing, de uitvoering of de interpretatie van deze Algemene Voorwaarden en/of het Contract, zijn de rechtbanken van de vennootschapszetel van Ardennes-étape bevoegd.

# BIJLAGE 1: Huisregels

Tijdens het verblijf in de Accommodatie zijn de specifieke huisregels die door de Eigenaar worden medegedeeld van toepassing, alsmede aan de algemene huisregels die hieronder worden uiteengezet. De Klant zal:

- 1. De beperking van het aantal personen voor de maximale capaciteit van de Accommodatie respecteren, zoals meegedeeld door Ardennes-étape in functie van de samenstelling van de groep die deelneemt aan het verblijf in de Accommodatie.
- 2. Geen (studenten)feesten, vrijgezellenfeesten, lockdown feesten, evenementen in strijd met de goede zeden of andere soortgelijke evenementen organiseren tijdens de gehele duur van het verblijf in de Accommodatie.
- 3. De regels naleven die van toepassing zijn op de aanwezigheid van een hond, zoals meegedeeld door Ardennes-étape aan de Klant, indien Ardennes-étape de aanwezigheid van een hond in de Accommodatie toestaat. Bijvoorbeeld, zonder dat de onderstaande lijst exhaustief is, is een hond niet toegelaten in de kamers en op de banken en moeten de volledige Accommodatie en de tuin worden gereinigd van alle dierlijke uitwerpselen. Indien de tuin gedeeld wordt met een andere Accommodatie, zal Ardennes-étape de Klant eraan herinneren dat de hond aan de lijn gehouden moet worden en dat al het nodige gedaan moet worden om elke schade aan personen of goederen te vermijden, met dien verstande dat de Klant in dat geval als enige verantwoordelijk is. Bovendien dient de Klant alle wettelijke verplichtingen na te leven betreffende het houden van honden die als gevaarlijk bekend staan.

- 4. De buren niet storen of harde geluiden maken, de buurt respecteren en zich in het algemeen gedragen als een redelijk en vooruitziend persoon tijdens het verblijf in de Accommodatie.
- 5. Geen tijdelijke onderkomens (bijv. tent, camper, mobilhome,...) plaatsen op of in de buurt van de Accommodatie.
- 6. Tijdens het verblijf in de Accommodatie geen handelingen verrichten die in strijd zijn met de openbare orde of de goede zeden.
- 7. Het rookverbod respecteren in de binnenruimtes van de Accommodatie.
- 8. Eigen linnengoed (lakens, bedovertrekken, kussenslopen, badhanddoeken en vaathanddoeken) naar de Accommodatie mee te brengen en matrassen te bedekken met een hoes of laken, tenzij de Accommodatieregels anders bepalen.
- 9. Geen slaapzakken gebruiken in de accommodatie.
- 10. Geen gebruik maken van een friteuse, barbecue, vuurkorf, tent, camper, opblaasbaar zwembad/bubbelbad of oplaadstation voor elektrische auto's tijdens het verblijf in de Accommodatie, tenzij anders overeengekomen.
- 11. Op de einddatum van het verblijf waarop de Boeking betrekking heeft, dient u de Accommodatie vóór 10.00 uur te verlaten, behalve in het weekend, dan is het toegestaan tussen 10.00 en 20.00 uur te vertrekken, tenzij anders vermeld op het vakantieticket. De Accommodatie, het meubilair en de uitrusting in dezelfde staat terugbrengen als bij aankomst zoals beschreven in de plaatsbeschrijving en tevens in perfecte staat van orde en netheid.