

# Mentions légales

## Conditions générales et particulières de vente

### Protection de la vie privée

## A. CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### 1 Objet

1. Les présentes conditions générales de vente (ci-après, CGV) régissent les opérations commerciales opérées par le Centre d'accueil de Chaityfontaine, que ce soit via le site internet <http://chaityfontaine.eu> ou par d'autres canaux. Le responsable légal est :

ASBL Chaityfontaine

Siège social : rue de l'Esplanade (LVG) 57 à 4141 Sprimont

Tél. : 04 3600 222

N° d'entreprise & TVA : BE0811960868

Administrateur délégué : Recteur Léo Palm

Email : rectorat@banneux-nd.be

Le changement de siège social ne modifierait en rien les CGV. Dans le texte, ci-après, l'ASBL pourra être désignée par le terme « l'hôtelier ».

2. Une personne qui passe la nuit à l'hôtel n'est pas nécessairement une partie contractante : un contrat d'hôtel peut être conclu en son nom par un tiers. Dans l'application des CGV, on entend par "contractant" la personne physique ou morale qui conclut un contrat de réservation de chambres et/ou qui est tenue à un paiement (à titre de contrepartie). Par le terme "client", on entend la (les) personne(s) physique(s) qui a (ont) l'intention de loger dans l'établissement.
3. Les présentes CGV régissent toutes les relations commerciales entre Chaityfontaine et ses contractants/clients. Les CGV sont visibles en permanence sur le site internet <http://chaityfontaine.eu>. Toute commande, réservation, écrite ou verbale, implique l'acceptation intégrale et irrévocable des présentes CGV. L'accord du client et/ou du contractant sur les CGV intervient au moment de la réservation. Aucune réservation n'est possible sans cet accord. Les CGV s'appliquent à toutes les réservations conclues par internet, via le site de l'établissement hôtelier, par courriel ou par téléphone.
4. Les présentes conditions générales de vente (ci-après, CGV) font partie intégrante du contrat d'hébergement. Toute dérogation doit se faire par écrit. Elles prévalent sur toutes les CGV, qui apparaissent sur les documents émanant du client et/ou du contractant.
5. Les systèmes d'enregistrement automatique sont considérés comme faisant preuve, de la nature, du contenu et de la date de la commande.

6. Chaityfontaine se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande d'un client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une réservation antérieure.

## 2 Forme et contenu du contrat, réclamations

Aucune forme particulière de contrat n'est prescrite. Le contrat est conclu à partir de l'acceptation par une partie de l'offre faite par l'autre partie. En cas de contrat écrit, l'hôtelier doit mentionner les dates et heures d'arrivée et de départ du client ainsi que le prix convenu, la description des services demandés et le montant des arrhes éventuelles.

Contractuellement, l'hôtelier est tenu à l'égard du client de mettre un logement à sa disposition et de lui assurer les services habituels. On entend par là, les services courants de l'établissement en fonction de sa catégorie, y compris les salles et les différentes installations communes mises en général à la disposition des clients. Le contractant est tenu au paiement du prix convenu.

Les réclamations relatives aux prestations de services fournies ne peuvent être acceptées si elles ne parviennent pas par écrit à l'hôtelier dans les sept jours suivants les prestations de services.

## 3 Prix et durée du séjour

Les offres de prix de l'hôtelier sont sans engagement et ne sont pas contraignantes, tant qu'elles n'ont pas été confirmées par écrit par l'hôtelier.

Sauf accord contraire, les chambres réservées pour un client sont disponibles à 14 heures et les chambres du client qui quitte l'hôtel doivent être libérées pour 9 heures.

Si un nombre déterminé de nuitées a été réservé par le client, les dates de début et de fin doivent être indiquées dans le contrat de l'hôtel. Si le nombre de nuitées réservées n'est pas déterminé, le contrat d'hôtel est considéré comme conclu pour plusieurs jours consécutifs. Dans ce cas, un préavis, d'un jour doit être donné par une des parties afin que le contrat puisse prendre fin. Un préavis donné par l'hôtelier au client sera considéré comme adressé au contractant.

## 4 Réservation

Le client choisit les services présentés sur le site de l'établissement hôtelier ou sur internet. Le client reconnaît avoir obtenu les informations éventuellement nécessaires pour effectuer sa réservation en parfaite connaissance de cause. Le client est le seul responsable de son choix des services et de leur adéquation à ses besoins de telle sorte que la responsabilité de l'établissement hôtelier ne peut être recherchée à cet égard.

Le client s'interdit de conclure plusieurs contrats pour la même prestation auprès de plusieurs hôtels. Tout manquement à cette règle autorise l'hôtel à annuler le contrat unilatéralement. Aucune indemnité ne pourra être réclamée par le client.

## 5 Acomptes, échéance de paiement et rétractation

On distingue les catégories tarifaires « flexible » et « non-remboursable » :

### a. Non-remboursable

Réservation, et paiement du montant total de la réservation, au moins deux semaines à l'avance. Si le paiement n'est pas fait dans le délai, la réservation passe automatiquement à la catégorie 'Flexible'. Si le contractant ou le client ne met pas de carte de crédit en garantie de paiement, la réservation peut-être annulée par l'hôtelier.

Le contractant ou le client n'a aucun droit de rétractation, et n'obtient aucun remboursement en cas d'annulation.

### b. Flexible

Pas de prépaiement. Toute réservation doit être accompagnée d'un numéro de carte de crédit valable, de sa date d'expiration et du nom de son titulaire afin de garantir celle-ci. Aucune indemnité n'est due en cas d'annulation notifiée au moins un jour à l'avance (c'est-à-dire, au plus tard à 20h la veille de la première nuitée).

En cas de « no show » (client non présent – réservation non annulée - ou annulation notifiée après l'heure indiquée), une indemnité est facturée d'un montant correspondant à la première nuit, avec un minimum de 50€. La carte de crédit peut être débitée pour régler la facture.

## 6 Paiement

- a) L'hôtelier a la possibilité de demander un acompte complet ou partiel. Si l'hôtelier reçoit à l'avance une somme d'argent de la part du client, ce versement sera considéré comme des arrhes sur le prix contractuel, sauf disposition contractuelle contraire.
- b) Les factures de l'hôtel sont payables au comptant sur présentation.
- c) Sauf disposition contraire, l'hôtelier n'est en aucun cas tenu d'accepter les chèques, devises étrangères, cartes de crédit ou autres moyens de paiement différés et le paiement doit intervenir en euros. Tout paiement effectué par virement sur le compte suivant est valable : **(IBAN) BE18 7320 2051 6965 (BIC) CREGBEBB**.
- d) Le contractant est responsable du paiement de tous les services fournis au client, ainsi que des services déterminés à la conclusion du contrat, sauf disposition écrite contraire prévoyant que le coût est facturé au client.
- e) Toute réduction de prix, d'une remise ou d'une commission accordée par l'hôtelier devient caduque en cas de non- paiement de la facture à la date d'échéance.
- f) En cas de défaut de paiement, le montant de la facture est augmenté, sans sommation ni mise en demeure, des intérêts de retard de 1% par mois entamé, à partir de l'échéance. En cas de non-paiement à la l'échéance indiquée dans le premier rappel, la facture est, en plus, augmentée d'une indemnité forfaitaire pour frais administratifs. Cette indemnité est de 250 € si le contractant ou le client est domicilié en Belgique. Dans le cas contraire l'indemnité est de 450 €.
- g) Ces pénalités sont réciproques en cas de sommes dues par l'hôtelier.

## **7 Responsabilité de l'hôtelier et dépôt à l'hôtel**

L'hôtelier n'est pas responsable des dommages survenus à la suite d'un événement qu'il a été dans l'impossibilité de prévenir (force majeure), en dépit des précautions nécessaires, en raison des circonstances et des conséquences, ou en cas de vol fait avec force armée.

Il n'est pas davantage responsable des dommages causés par l'erreur ou la négligence, même partielle, du client. A ce sujet, le client a notamment l'obligation d'informer l'hôtelier de tout objet de valeur dont il serait en possession.

Pour le surplus, la mise en dépôt et la responsabilité de l'hôtelier sont régis par les articles 1952 à 1954 quater du Code civil.

L'établissement dispose d'un droit de rétention à titre de garantie de paiement des sommes qui lui sont dues et in fine d'un droit de vente à la valeur marchande sur les objets et tous les accessoires apportés par le client.

## **8 Responsabilité du client / contractant – comportement du client**

- a) Le client et le contractant sont solidairement responsables à l'égard de l'hôtelier pour tout dommage causé à des personnes, à l'immeuble, au mobilier ou à l'équipement de l'établissement et des lieux accessibles au public. Indépendamment de la cause, tout dégât doit être signalé à la réception, immédiatement et en tout cas avant le check-out. Le client devra rembourser les réparations pour des dégâts provoqués par son comportement fautif.
- b) Le client doit se comporter selon les usages de l'établissement où il séjourne. La brochure mise à disposition dans les chambres, complète ce qui est stipulé dans les présentes CGV. En cas de discordance, ce sont les CGV qui prévalent. Toute violation grave ou répétée de ce règlement donne droit à l'hôtelier de mettre fin sans délai au contrat sans préavis et sans préjudice de dommages et intérêts éventuels.
- c) En particulier, le client accepte et s'engage à utiliser la chambre et les équipements mis à sa disposition (en ce compris l'accès éventuel à Internet) en bon père de famille. Aussi, tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public amènera l'hôtelier à demander au client de quitter l'établissement sans aucune indemnité et/ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué, sans préjudice de poursuites pénales et/ou de dommages et intérêts complémentaires.
- d) Les animaux de compagnie ne sont pas admis dans l'établissement.
- e) La clef de la chambre ne doit pas sortir du bâtiment. Le client est tenu de la laisser à la réception lorsqu'il sort.
- f) Conformément à la législation, il est interdit de fumer à l'intérieur du bâtiment.
- g) Le client n'est pas autorisé à recevoir des non-clients aux étages.
- h) Le client ne peut quitter l'établissement sans avoir réglé son dû.

## **9 Check-in**

Sauf accord contraire le check-in doit se faire avant 20h.

Lors de son arrivée dans l'établissement, le client est tenu de présenter ses pièces d'identité pour permettre son inscription sur la fiche de police qu'il doit signer.

En cas de retard, le client est tenu d'en avertir l'hôtelier et de préciser l'heure de son arrivée.

Une arrivée tardive, c'est-à-dire après l'heure convenue, qui n'a pas été signalée par le client entraîne automatiquement des frais de retard à hauteur de 25,00 €.

## **10 Modification d'une réservation du fait de l'hôtelier**

Si l'hôtelier se trouve dans l'impossibilité d'exécuter le contrat, ce dernier pourra offrir au client un arrangement de qualité ou de catégorie équivalente ou supérieure. Toute différence de prix qui en découlerait est à charge de l'hôtelier.

Si l'hôtelier néglige d'offrir le logement défini contractuellement ou un logement similaire, ce dernier sera redevable au client/contractant de dommages et intérêts forfaitaires de 75 EUR par chambre convenue et non offerte (quel que soit le nombre prévu de nuitées).

Néanmoins, l'hôtelier pourra se dégager de ses obligations ou en suspendre l'exécution s'il se trouve dans l'impossibilité de les assurer du fait de la survenance d'un événement indépendant de sa volonté ou échappant à son contrôle, ainsi qu'en cas de force majeure, et notamment en cas de destruction partielle ou totale de l'hôtel, grève, catastrophe, incendie, accident technique interne ou externe et d'une manière générale en cas de tout événement ne permettant pas la bonne exécution du service.

## **11 Respect de la vie privée**

Les informations qui sont demandées au client/contractant à l'étape de réservation sont nécessaires à l'hôtelier pour enregistrer et confirmer la réservation.

Sauf objection du client/contractant, l'hôtelier peut utiliser son adresse électronique pour lui adresser une invitation à compléter un questionnaire de satisfaction en ligne suite à son séjour.

## **12 Clauses juridiques**

La validité des présentes conditions générales n'est pas affectée par la nullité éventuelle d'une de ses dispositions.

En cas de modification des CGV, la version applicable est celle qui était publiée lorsque le contractant/client a confirmé sa réservation.

Le contrat de réservation d'hôtel est régi par la loi belge. Tous les litiges découlant du présent contrat seront tranchés par le tribunal compétent du lieu d'implantation de l'hôtel.

# **B. Politique de traitement des données à caractère personnel**

## ***1. Le consentement des utilisateurs***

En utilisant le site <http://Chaityfontaine.eu>, ou en utilisant les services de l'hôtelier, le contractant/client donne son consentement global à l'ASBL Chaityfontaine (ci-après aussi désignée l'hôtelier) pour tous les traitements de données renseignés dans ce document.

Cette politique de traitement des données à caractère personnel est susceptible d'être mise à jour pour refléter l'évolution du site. La politique de traitement des données à caractère

personnel applicable à l'utilisateur est celle publiée au moment de sa connexion au site.

**Dernière mise à jour : 8 mars 2022**

## **2. Quelques définitions**

«Données à caractère personnel»= toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée «personne concernée»); est réputée être une «personne physique identifiable» une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.<sup>1</sup>

«Traitement»= toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.<sup>2</sup>

“Adresse IP”= L'adresse IP est un numéro assigné par votre fournisseur d'accès à internet. Cette adresse IP permet aux ordinateurs et aux serveurs web de communiquer entre eux pour vous donner accès à un site internet. Les adresses IP servent, par exemple, à des fins de sécurité informatique et de diagnostic du système. Ces informations peuvent également être agrégées à des fins d'analyse des performances et des visites d'un site.

“Cookies”= Un cookie est un petit fichier texte qui peut être conservé sur votre ordinateur lorsque vous visitez des sites Internet. Des informations sont enregistrées dans ce fichier texte, comme par exemple votre choix de langue pour un site Internet X. Lorsque vous visitez à nouveau le site X, il reconnaît votre navigateur et sait quelle langue vous avez choisi la dernière fois.

## **3. Coordonnées du responsable du traitement des données**

Léo Palm  
rectorat@banneux-nd.be  
Agissant pour l'ASBL Chaityfontaine  
N° d'entreprise & TVA : BE0811960868  
Siège social : Rue de l'Esplanade (LVG) 57 à 4141 Sprimont

---

<sup>1</sup> Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données, RGPD), article 4.

<sup>2</sup> Ibidem.

#### **4. Données à caractère personnel traitées par l'ASBL Chaityfontaine**

##### **a) Lorsqu'un contractant/client réserve une chambre**

Les informations recueillies incluent votre nom, votre adresse, votre adresse e-mail, votre numéro de téléphone.

Type de données	Destinataire	Fondement du traitement	Objectifs du traitement
Données d'identification	l'ASBL Chaityfontaine	Consentement	Les données collectées depuis les champs des formulaires de contact sont utilisées pour répondre aux questions posées, gérer les commandes, améliorer le service client, compléter les factures ou toute autre obligation légale.
Données comptables	l'ASBL Chaityfontaine	Consentement	Les données sont utilisées pour produire les factures

Les emails, en ce compris les messages provenant des formulaires de contact du site, sont conservés pendant maximum cinq ans.

##### **b) Les collaborateurs et relations d'affaires de l'ASBL Chaityfontaine**

Sur base de l'intérêt légitime, l'ASBL Chaityfontaine conserve les données suivantes des collaborateurs et relations:

Nom, prénom, langue, données de contact privées et professionnelles, d'éventuelles notes sur l'histoire des contacts, indication de la nature du contact (employés, fournisseurs, clients, administrateurs, membres, bénévoles, stagiaires, partenaires, prospects, etc), CV (si l'intéressé l'a communiqué), données comptables.

D'autres données sont conservées, si requises par la réglementation : n° de registre national pour les membres du CA, dossier académique pour les stagiaires.

Ces données sont éliminées dix ans après la clôture des contacts.

#### **5. Qui a accès aux données à caractère personnel collectées par l'ASBL Chaityfontaine ?**

Les données personnelles ne sont pas vendues, échangées, transférées, ou données à une autre société pour n'importe quelle raison, sans votre consentement, en dehors de ce qui est nécessaire pour répondre à une demande et/ou une transaction, comme par exemple pour récupérer une créance.

Les collaborateurs de l'ASBL Chaityfontaine qui ont besoin d'accéder aux données signent une déclaration de respect des règles consignées dans le registre des activités de traitement.

Pour des raisons techniques, ces données sont également accessibles à des sous-traitants informatiques. Ces derniers signent une déclaration de confidentialité.

Les ordinateurs et serveurs utilisés pour stocker des informations personnelles identifiables sont conservés dans un environnement sécurisé.

L'ASBL Chaityfontaine n'a pas de partenariat ou de relations particulières avec des agences de publicité sur internet.

L'ASBL Chaityfontaine ne transfère aucune information en dehors de l'union européenne.

## **6. Utilisation de données anonymisées**

L'ASBL Chaityfontaine peut utiliser des données anonymes à des fins de reporting ou pour l'établissement des rapports externes. Les données anonymisées sont des données extraites de la banque de données, qui n'ont plus de rapport avec une personne identifiée ou identifiable.

## **7. Quels sont vos droits**

### **a) Droit de consultation**

Vous pouvez recevoir des informations sur le traitement des données à caractère personnel.

### **b) Droit de rectification**

Vous pouvez nous demander d'actualiser ou de rectifier les données incorrectes, inexacts ou incomplètes.

### **c) Droit à l'effacement et droit de retirer le consentement**

Dans le cas où le traitement des données à caractère personnel est fondé sur le consentement, vous pouvez, à tout moment, retirer ce consentement. Vous pouvez également demander l'effacement de vos données. Le cas échéant, cela peut impliquer la fermeture de votre compte Banneux - la Vierge des Pauvres si les données que vous souhaitez supprimer sont liées à ce compte ou si elles sont nécessaires à son administration par l'ASBL Chaityfontaine.

### **d) Droit d'accès et de portabilité des données**

Vous avez le droit d'obtenir l'accès à vos données à caractère personnel et de les recevoir dans un format lisible par une machine.

### **e) Droit d'opposition**

Vous avez également le droit de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel à des fins de prospections. Toutefois, l'ASBL Chaityfontaine ne communique jamais à des tiers les données des utilisateurs de son site.

### **f) Droit à la limitation du traitement**

Dans le cadre défini par la réglementation, vous pouvez demander la limitation du traitement de vos données à caractère personnel.

## **8. Comment exercer vos droits**

Vous pouvez exercer vos droits concernant vos données à caractère personnel en contactant le



responsable du traitement des données à caractère personnel renseigné au début de ce document.

L'ASBL Chaityfontaine dispose d'un délai d'un mois pour statuer et répondre à votre demande. Ce délai débute au moment où l'ASBL Chaityfontaine a reçu votre demande et est en possession de toutes les informations nécessaires pour statuer sur votre demande.

L'ASBL Chaityfontaine vous fournira gratuitement les informations demandées. En cas de demandes répétitives, infondées ou disproportionnées, l'ASBL Chaityfontaine est susceptible de facturer une indemnité raisonnable ou de refuser la demande de transmission. Le cas échéant, un devis sera transmis pour accord.

Vous avez le droit de contester les décisions de l'ASBL Chaityfontaine en vous adressant à l'Autorité de Protection des Données (APD), rue de la Presse, 35 à 1000 Bruxelles.

## **9. Divers**

L'ASBL Chaityfontaine n'a pas connaissance que son site internet utilise d'autres cookies que ceux utilisés par Google Analytics.

L'ASBL Chaityfontaine est attentive à la sécurisation des données à caractère personnel et prend des mesures techniques appropriées pour protéger ces données (https, cryptage,...).

Aucune prise de décision automatisée réalisée par des ordinateurs n'est effectuée par l'ASBL Chaityfontaine.