

## 1. Généralités

Votre cocontractant, la société HHD AG / Suisse (ci-après aussi HHD), ne vend que des services de voyage séparés (maisons et appartements de vacances) et n'est donc soumis qu'au Titre 5 de la Loi du 21 novembre 2017 sur les voyages ci-après la «Loi Voyage». En vertu de ce Titre 5 un accord a été conclu avec AXA Versicherungen AG qui garantissant tout remboursement du prix du voyage en cas d'insolvabilité de HHD. Pour plus de détails, veuillez consulter le paragraphe Garantie des fonds de la clientèle. Le contrat de service de voyage conclu entre HHD et vous est régi par les conditions de voyage suivantes. En s'inscrivant au voyage, le client reconnaît les présentes conditions comme faisant foi pour lui et pour les personnes qu'il inscrit.

## 2. Conclusion du contrat de voyage

La réservation peut s'effectuer par écrit dans votre agence de voyage ou par écrit, par téléphone ou par e-mail auprès de HHD ou sur Internet. Avec votre réservation, vous soumettez à HHD une offre ferme de conclure le contrat de voyage. L'avis de réception électronique envoyé par HHD n'est pas une confirmation de l'acceptation de la demande de réservation. Seuls les descriptions, les illustrations et les prix indiqués dans les catalogues et sur le site internet de HHD et valables pendant la période du voyage s'appliquent à l'étendue et à la nature des prestations à fournir dans le cadre du contrat de service de voyage de HHD.

Le contrat de service de voyage est conclu à compter de la confirmation du voyage par HHD envoyée sur un support de données permanent. La confirmation intervient rapidement, au plus tard dans un délai de 7 jours.

Si la confirmation du voyage diverge de la description du prospectus, vous approuvez, par le versement de votre acompte, la conclusion du contrat sur la base de la confirmation du voyage.

Nous signalons qu'il n'existe aucun droit de rétractation pour les prestations proposées, conformément aux dispositions de l'article VI52§12 CDE. Il convient d'appliquer les règles énumérées dans le paragraphe «Annulation» des présentes conditions de voyage.

Il est possible de rectifier toute erreur manifeste, reposant par exemple sur des erreurs d'impression, de calcul ou de classification sur internet.

La sous-location des maisons et appartements de vacances de HHD est interdite, toute comme la commercialisation en qualité d'organisateur avec des tarifs propres.

Nous prenons volontiers en compte les souhaits des clients. Veuillez toutefois noter que HHD ne répond pas de leur satisfaction. Les exigences particulières, ainsi que les réservations sous condition et les clauses accessoires sont uniquement valables si HHD les confirme.

## 3. Paiements / documents de voyage

Le montant de l'acompte s'élève à

20% du prix du voyage. Il doit être versé à réception de la confirmation du voyage. Le reste du prix doit être versé 4 semaines avant le début du voyage. Pour les réservations intervenant dans les 4 semaines avant le début du voyage, il convient de verser l'intégralité du prix du voyage. L'ensemble des documents de voyage seront disponibles en temps utile dans votre agence de voyage ou vous seront envoyés par courrier ou par e-mail. Si l'acompte et/ou le reste du prix ne sont pas versés à échéance, nous pouvons rompre le contrat de service de voyage après avertissement avec nouvelle échéance et vous facturer les frais d'annulation, conformément aux présentes conditions de voyage.

## 4. Conditions particulières et remarques

4.1. En principe, les prestations que nous proposons ne conviennent pas aux **personnes à mobilité réduite**. Si vous le souhaitez, nous vous conseillons personnellement.

### 4.2. Frais accessoires sur place

Les coûts fixes (frais accessoires obligatoires) qui doivent impérativement être payés sont compris dans le prix du voyage. Les coûts variables qui dépendent du nombre de voyageurs, de la composition du groupe ou de la consommation (par ex. taxe de séjour, électricité, gaz, chauffage, bois de chauffage, eau, linge), sont payés en partie au locateur ou au détenteur des clés, au prorata de leur utilisation sur le lieu du programme. En règle générale, le paiement s'effectue en liquide.

Les frais accessoires mentionnés dans le texte sont également facturés au montant indiqué pour les enfants et les **enfants à partir de 2 ans**.

4.3. Au moment de la remise des clés, le locateur ou le détenteur des clés peut exiger le versement d'une **caution** d'un montant approprié. En règle générale, la caution est déposée en monnaie locale. Si les cartes de crédit sont acceptées, ceci est indiqué dans la description. La caution sera remboursée sur place après restitution en bonne et due forme de l'objet loué. Dans certains cas, la caution est remboursée par virement après le départ des clients. Le remboursement n'exclut pas une éventuelle action en réparation du locateur. Dans Afin d'assurer l'exécution correcte du contrat de service de voyage, HHD est tenue de transmettre les coordonnées du client au locateur (entre autres le numéro mobile, l'adresse électronique et l'adresse postale indiqués au moment de la réservation) aux fins de communication le jour de l'arrivée (article 6.1.b GDPR).

La caution et le déroulement de la caution, ainsi que la facturation des frais accessoires sur place ne sont pas prévus par le contrat de service de voyage avec HHD pour organisateur.

4.4. Les descriptions des catalogues n'indiquent pas le montant de la **taxe de séjour**, car en règle générale, les montants exacts ne sont pas encore

connus au moment de la clôture de la rédaction. En fonction du lieu, la taxe de séjour est comprise entre 0,50 € et 7 € par personne et par jour (tarif réduit pour les enfants).

### 4.5. Vous effectuez le nettoyage complet, indépendamment du nettoyage final effectué par le locateur.

Le **nettoyage complet** consiste à nettoyer la cuisine, à laver et ranger la vaisselle, à retirer les aliments restants, ainsi que tous les déchets, à retirer les draps, à balayer ou passer l'aspirateur dans toutes les pièces, de sorte à pouvoir restituer l'objet loué propre.

Le **nettoyage final** consiste en outre dans le nettoyage minutieux de la cuisine/la kitchenette, de la salle de bains/douche/WC, et le lavage des sols. Dans certains logements, vous avez la possibilité de nettoyer vous-même l'appartement/la maison de vacances ou de confier le nettoyage au locateur/au détenteur des clés contre une somme raisonnable. Vous trouverez de plus amples informations dans la description des logements.

4.6. Les programmes indiquent si le logement est équipé de **linge de lit et de serviettes** ou s'il faut en emmener ou s'il est obligatoire de les louer sur place. La taille standard des lits français et des canapés lits à deux places est de 1,40 m. S'il est possible de louer le linge de lit et/ou les serviettes sur place et si vous souhaitez utiliser ce service, veuillez l'indiquer lors de votre réservation. Dans certains cas, le locateur met à disposition des torchons à vaisselle. Toutefois, nous recommandons d'en prévoir. Il convient de toujours emmener ses propres serviettes de piscine ou de plage. En règle générale, il convient également d'emporter le papier toilette, ainsi que le produit vaisselle et les produits de nettoyage.

4.7. Vous trouverez dans la description respective du programme si des **lits supplémentaires et/ou des lits pour bébé** sont disponibles. En règle générale, il convient de prévoir les draps pour les lits bébé. Veuillez vérifier si un lit pour bébé est uniquement mis à disposition dans les limites du nombre maximum de personnes ou s'il est possible d'héberger effectivement une autre personne dans l'objet loué. En général, les lits pour bébé conviennent aux enfants jusqu'à 2 ans. Dans tous les cas, il convient de réserver les lits supplémentaires et les lits pour enfants lors de la réservation et de les confirmer. La confirmation doit comporter une mention en ce sens. En règle générale, seul un lit supplémentaire ou un lit pour bébé sont possibles.

4.8. Veuillez consulter la description du programme pour savoir si un **animal domestique** (seulement chien ou chat) est autorisé ou non. Dans tous les cas, il convient de déclarer l'animal domestique lors de la réservation, en indiquant de quel type d'animal il s'agit et sa taille, même s'ils sont autorisés. **L'autorisation vaut en principe pour un seul animal domestique, sauf mention contraire dans la description.**

Si les animaux domestiques ne sont pas autorisés, cela ne signifie pas nécessairement qu'il n'y aura pas d'animaux domestiques dans la maison, le centre de vacances, etc. ou qu'il n'y aura pas, par instants, d'animaux domestiques dans le bien que vous louez. Ceci s'explique, par exemple, par la structure des centres de vacances qui accueillent, pour partie, des propriétaires privés pour lesquels aucune règle n'est prévue à cet égard ou par le fait que le locateur d'un bien rural possède lui-même un chien et qu'il souhaite éviter tout conflit avec d'autres chiens. Si les animaux domestiques sont autorisés, cela ne signifie pas automatiquement qu'ils pourront se déplacer librement en tout lieu. Dans la quasi-totalité des centres de vacances, le coin piscine et les espaces verts ne sont pas accessibles aux chiens, et encore moins les restaurants, etc. Souvent, il est obligatoire de tenir les chiens en laisse. Les piscines des maisons individuelles sont également interdites aux chiens. Il est interdit de laisser les animaux domestiques seuls dans le bien loué. Les passeports européens pour chiens et chats où sont inscrits les vaccins contre la rage sont prescrits ou reconnus dans la quasi-totalité des pays. Les animaux doivent être identifiables par puce électronique. Pour certaines races de chiens, la plupart du temps pour les chiens dits de combat, de nombreux pays prévoient des règles strictes et ils sont généralement interdits. Veuillez-vous informer en temps utile, de préférence auprès d'un vétérinaire ou sur internet.

Si des animaux domestiques sont emmenés sans autorisation, le détenteur des clés peut alors refuser de remettre les clés ou les retirer immédiatement pendant les vacances.

4.9. Les maisons et appartements de vacances sont équipés de **vaisselle et de couverts** en général complets et en nombre suffisant pour le nombre de personnes inscrites. Les appareils ménagers techniques, tels que four, micro-ondes, lave-vaisselle, cafetière électrique ou lave-linge sont disponibles si la description les mentionne expressément.

4.10. **Chauffage/source de chauffage** Il n'y a pas toujours de chauffage dans les appartements et maisons de vacances dans les régions chaudes, surtout dans le sud. En général, il revient aux clients de procéder au réglage du chauffage central, des radiateurs à gaz et radiateurs électriques, des poêles au kérosène ou à bois/aux granulés. Le cas échéant, le locateur / le détenteur des clés vous informera sur leur fonctionnement.

4.11. **Télévision/réception de la télévision** La TV mentionnée dans la description du bien désigne un téléviseur couleur. En présence de réception par satellite ou par câble, le texte porte la mention satellite ou câble. Toutefois, il n'est pas garanti que les programmes puissent être reçus dans toutes les langues.

4.12. **Internet / le Wifi** sont disponibles s'ils sont expressément men-

# Suite des conditions contractuelles de vente (Belgique)

tionnés dans la description. Nous ne répondons pas de la disponibilité permanente, de la rapidité, de la compatibilité et de la sécurité. Ainsi, vous devez vous assurer que vos terminaux sont suffisamment protégés. La consommation peut être limitée. Internet / le Wifi sont généralement prévus pour les vacances et ne conviennent pas à une utilisation commerciale. Vous utilisez internet / le Wifi à vos propres risques. Le droit en vigueur s'applique à l'utilisation d'internet / du Wifi. Vous êtes notamment tenu de ne pas télécharger de données contenant du matériel (par exemple films, morceaux de musique) protégé par des droits d'auteur et diffusés illégalement sur des bourses d'échange sur internet. En outre, vous êtes tenu d'informer les personnes qui vous accompagnent (y compris les mineurs) sur le droit en vigueur et d'effectuer les contrôles qui s'imposent. En cas de violation fautive de vos obligations prévues au point « Internet / Wifi », vous nous garanzissez contre toute action de tiers.

4.13. Si la description mentionne des **meubles de jardin / de terrasse** (mobilier), cela ne signifie pas obligatoirement qu'il y aura une chaise de jardin pour **chaque** personne. Il en va de même des **chaises-longues** dont le nombre est souvent limité. Pour des raisons d'hygiène, de nombreux locataires ne proposent pas de coussins pour chaises-longues. Les chaises-longues et parasols sont uniquement disponibles s'ils sont mentionnés dans la description.

4.14. Les descriptions du programme mentionnent également si la maison ou le centre de vacances dispose d'une **piscine** et indiquent, en règle générale, la période d'ouverture saisonnière. Veuillez toutefois noter que la date du début et de la fin de la saison peut être repoussée en fonction de la situation météorologique. Pour les **piscines situées dans les centres de vacances**, etc., veuillez consulter les horaires d'ouverture et veiller, le cas échéant, aux règles de baignade spécifiquement formulées. Ces règles peuvent prévoir des directives / des interdictions sur le port de shorts de bain dans les piscines, l'utilisation de ballons, de matelas gonflables et autres dans les piscines ou l'obligation de porter un bonnet de bain (souvent en Italie).

4.15. En qualité de locataire, vous pouvez utiliser l'ensemble du bien loué, y compris le mobilier et les objets usuels. Vous vous engagez à traiter l'objet loué, son inventaire et les éventuels équipements communs avec le plus grand soin. Vous êtes tenu de réparer tout préjudice causé par votre faute ou la faute des personnes vous accompagnant ou de vos hôtes pendant la durée de la location. Les préjudices peuvent être imputés sur la caution.

4.16. Il est interdit d'emmener ou de brancher des objets consommant de l'énergie, tels que climatiseurs, mini-piscines, vélos électriques, voitures électriques, etc.

4.17. Dans certains grands centres de vacances, il est possible que vous

soyez tenus de porter un **bracelet**. Pour des raisons d'organisation et de contrôle en faveur des visiteurs du centre, ceci reste acceptable.

4.18. L'objet loué ne peut pas être occupé et utilisé par un nombre de personnes supérieur au nombre indiqué dans le catalogue ou sur le site internet et confirmé sur la confirmation. **Le nombre maximum de personnes indiqué comprend aussi les enfants et les bébés**, sauf s'il en est convenu autrement avec HHD et confirmé sur le voucher.

Tout dépassement du nombre de personnes prévu autorise le détenteur des clés à refuser la remise des clés ou à les reprendre immédiatement au cours des vacances ou à recalculer le loyer et les frais accessoires au prorata.

4.19. Les **infrastructures** mentionnées dans le prospectus, dans la confirmation du voyage et dans les documents (moyens de transport, magasins, restaurants, installations sportives, plages publiques et leurs équipements, etc.) ne font pas partie de nos prestations. Ces établissements décident, sous leur propre responsabilité, des heures d'ouverture, etc. Il en va de même des services d'approvisionnement publics ou privés (tels que compagnies de distribution d'eau et d'électricité). Les informations sur les conditions climatiques sont données sans garantie, sous réserve de toute obligation éventuelle d'information, d'avertissement et de diligence nous revenant.

4.20. **Offres spéciales** En cas d'offres spéciales, par ex. 3=2 ou 7=5, de pourcentage de réduction sur le loyer, de promotions, par ex. réduction pour réservation anticipée ou offres spéciales pour les familles et les séniors, il convient d'ajouter les éventuels frais accessoires variables pour la durée totale du séjour.

4.21. **L'heure d'arrivée le jour de l'arrivée** se situe entre 16 heures et 19 heures. Si vous constatez, pendant le voyage, que vous serez en retard, veuillez absolument en informer le détenteur des clés en temps utile. Ce dernier s'efforcera d'assurer votre accueil (probablement contre paiement). Toutefois, ceci ne peut être garanti. Veuillez consulter vos documents de voyage qui peuvent indiquer, le cas échéant, des heures d'arrivée différentes.

4.22. Veuillez remettre vos documents de voyage au détenteur des clés à votre arrivée. Le lieu de retrait des clés à l'arrivée, ainsi que le lieu de restitution lors du départ ne sont pas forcément au domicile des vacances ou sur le lieu des vacances.

4.23. Dans certains cas, il n'est pas possible, pour des raisons d'organisation, de choisir un **jour d'arrivée différent** du jour mentionné dans la confirmation de voyage. Dans tous les cas, il convient de contacter HHD pour convenir d'une autre date. Si cela est possible, HHD le confirmera par écrit.

4.24. Si vous n'occupez pas l'objet loué au moment convenu, par exemple en raison de trafic dense, de grèves, etc. ou pour des raisons personnelles, le loyer complet reste dû. Il en va de même si vous quittez l'objet loué de manière prématurée. Si vous souhaitez prolonger votre séjour, veuillez contacter le bureau de réservation en temps utile. Pendant la saison, il peut y avoir des temps d'attente aux bureaux de retrait des clés.

4.25. Au **jour du départ** prévu dans la confirmation de voyage, il convient de quitter le bien loué à 10 heures au plus tard et de le restituer au locataire ou à son mandataire nettoyé et dans le même état que lors de l'état des lieux. Veuillez consulter vos documents de voyage qui peuvent indiquer, le cas échéant, des heures de départ différentes.

## 5. Modifications du contrat avant le début du voyage

HHD peut modifier certaines caractéristiques des services de voyage avant le début du contrat, si ces modifications ne sont pas substantielles, n'affectent pas la configuration globale du voyage et ne sont pas effectuées de mauvaise foi. Le client sera informé immédiatement du motif de la modification sur un support de données durable.

En cas de modification substantielle du contrat, vous pouvez accepter la modification dans le délai indiqué dans la notification ou rompre le contrat à titre gratuit ou participer à un autre voyage, si nous vous en proposons un. **Si vous ne faites aucune déclaration dans le délai indiqué, la proposition de modification du contrat est réputée acceptée.** Les actions en garantie ne s'en trouvent pas affectées.

## 6. Annulation

Vous pouvez à tout moment annuler le voyage avant le début du voyage. La réception de la déclaration d'annulation par HHD fait foi. Si le voyage est réservé auprès d'un agent de voyage, l'annulation peut également lui être signifiée. Dans votre intérêt, la déclaration d'annulation doit s'effectuer par écrit.

Si vous annulez le voyage avant son début ou si vous ne vous présentez pas lors du début du voyage, le droit à un dédommagement raisonnable se substitue au droit au remboursement du prix du voyage. En présence de circonstances exceptionnelles inévitables au lieu de destination ou à proximité immédiate, de nature à compromettre sérieusement l'organisation du voyage ou le transport des personnes vers le lieu de destination, HHD ne peut pas exiger de dédommagement.

Les circonstances sont considérées comme inévitables et exceptionnelles si elles ne sont pas soumises au contrôle de HHD et si leurs conséquences n'auraient non plus pu être évitées si toutes les précautions avaient été prises.

HHD a établi les dédommagements forfaitaires suivants, en tenant compte du délai entre la déclaration d'annulation et le début du voyage,

et en tenant compte des économies de dépenses attendues, ainsi que du bénéfice attendu d'un autre usage des prestations de voyage.

Nos **frais d'annulation fixes** sont:

- 10% du prix du voyage jusqu'à 43 jours avant le début du voyage,
- 50% du prix du voyage de 42 à 29 jours avant le début du voyage,
- 80% du prix du voyage de 28 à 2 jours avant le début du voyage.
- En cas d'annulation ultérieure ou de non-départ, l'intégralité du prix du voyage sera facturée.

En qualité de locataire, vous restez libre de prouver que HHD, en qualité d'organisateur, n'a subi aucun préjudice ou un préjudice bien inférieur au montant du forfait exigé.

**Si vous l'exigez, nous sommes tenus de justifier le montant du dédommagement.**

**Si nous sommes tenus au remboursement du prix du voyage en raison d'une annulation, nous satisfaisons immédiatement à notre obligation, dans tous les cas dans un délai de 14 jours suivant l'annulation.**

Pour des réservations effectuées entre le 01.01.2021 et le 31.03.2021 (inclus) pour des séjours avec une date prévue entre le 01.01.2021 et le 31.10.2021 (inclus), les frais suivants s'appliquent en cas d'annulation :

Si vous annulez jusqu'à 31 jours avant le début de la date d'occupation, nous ne facturons pas de frais d'annulation. En cas d'annulation entre 30 et 2 jours avant le début de la date d'occupation, les frais d'annulation s'élèvent généralement à 80% du montant du prix de la location. Si vous annulez plus tard ou bien si vous décidez de ne pas voyager sans nous en informer précédemment, les frais d'annulation s'élèvent généralement à 100% du montant du prix de la location.

Avant le début du voyage, HHD peut rompre le contrat si l'exécution du contrat est impossible en raison de circonstances inévitables exceptionnelles. Dans ce cas, HHD perd tout droit au prix du voyage.

Il est dérogé aux règles figurant au paragraphe **Annulation** si vous faites usage de votre droit de présenter un locataire de remplacement. Ceci suppose toutefois que HHD, en qualité d'organisateur, reçoive, en temps utile avant le début du voyage, une notification contraignante afin de pouvoir prendre les dispositions nécessaires. Ceci suppose en outre que le locataire de remplacement répond aux exigences du voyage et qu'aucune loi ou décision administrative ne s'y oppose. Le nouveau participant reprend tous les droits et obligations du contrat de voyage dès que l'organisateur aura confirmé la modification du nom.

Les frais que cette modification occasionne à HHD sont facturés **20 euros** par opération.

## 7. Résiliation pour des raisons comportementales

HHD peut résilier le contrat de voyage sans préavis si le voyageur nuit durablement à l'exécution du voyage

# Suite des conditions contractuelles de vente (Belgique)

malgré avertissement ou si son comportement met les autres en danger ou s'il agit en violation du contrat. Dans ce cas, le prix du voyage n'est pas facturé, les économies ou les bénéfices réalisés peuvent être imputés le cas échéant, y compris les sommes éventuellement créditées par le prestataire de services.

## 8. Responsabilité / limitation de responsabilité

La responsabilité de HHD pour des dommages résultant d'une violation d'obligations contractuelles qui ne sont pas des préjudices corporels et qui ne sont pas fautives est limitée au triple du prix du voyage. Toute autre action en vertu d'accords internationaux ou de lois reposant de tels accords n'est pas affectée par ces limitations.

HHD ne répond pas des prestations non conformes reposant sur les causes suivantes :

- acte ou omission fautifs de votre part ou d'une autre personne ;
- manquements imprévisibles ou inévitables de tiers qui ne participent pas à l'exécution des prestations contractuelles ;
- circonstances exceptionnelles inévitables.

Ces dispositions s'appliquent par analogie à la responsabilité extra contractuelle.

## 9. Obligations de concours, engagement d'actions (destinataire, prescription, règlement des litiges de consommation)

En qualité de client, vous devez informer HHD ou votre agent de voyage si vous ne recevez pas les documents de voyage nécessaires dans le délai que nous avons indiqué. En vertu de la loi, vous êtes tenu, en cas d'obstacle à l'exécution de la prestation, de faire tout votre possible pour y remédier et de réduire au maximum tout préjudice éventuel ou de l'éviter. Il en résulte notamment l'obligation de signaler immédiatement toute réclamation. Si vous portez atteinte à ces obligations de manière fautive, vous ne pouvez exercer aucune action.

Les éléments extérieurs et les particularités régionales, telles que la présence d'insectes, les chiens errants, les conditions météorologiques défavorables ou l'état des voies publiques ne donnent pas droit à dommages et intérêts.

Si le voyage n'est pas effectué conformément au contrat ou si vous constatez des défauts du bien loué, vous pouvez demander qu'il y soit remédié.

**Dans ce cas, veuillez-vous adresser immédiatement, le cas échéant par l'intermédiaire de votre agent de voyage, de préférence par téléphone ou par e-mail, à**

HHD AG  
Sägereistrasse 20  
CH-8152 Glattbrugg  
+32 (0)2 648 99 55  
info@interhome.be

Adresse postale, pour par exemple les lettres expresses :  
Sägereistrasse 20  
CH-8152 Glattbrugg

**afin de pouvoir prendre les mesures appropriées, de vérifier la réclamation et le cas échéant résoudre la non-conformité ou de proposer une substitution équivalente.**

Les prestataires de services (propriétaire, détenteur des clés, agence, etc.) n'exercent pas les fonctions d'un voyageur, ils n'agissent pas en représentation de HHD, ils ne peuvent accepter les actions, ni faire et/ou recevoir des déclarations contraignantes.

**Au terme du voyage prévu par le contrat, vous pouvez exercer une action à l'encontre de HHD pour exécution du voyage non conforme au contrat, la forme écrite étant instamment recommandée. Votre agent de voyage peut recevoir vos actions en garantie et en réparation, puis les transmettre à HHD.**

Ceci suppose que les prestations de voyage ou les prestations de remplacement que vous avez acceptées n'ont pas été exécutées conformément au contrat, que vous avez signalé votre réclamation sans délai et qu'il n'y a pas été remédié suffisamment. Si le voyage est considérablement compromis à raison de déficiences, vous pouvez résilier le contrat de service de voyage. En règle générale, ceci suppose que vous ayez demandé à HHD d'y remédier dans un délai raisonnable resté sans effets. Il n'est pas nécessaire de fixer un délai si HHD refuse d'y remédier ou s'il est nécessaire d'y remédier immédiatement.

**Dans le cas où votre plainte n'est pas résolue de manière satisfaisante par HHD, vous pouvez vous adresser à la Commission de Litiges Voyages. Vous trouverez plus d'information à ce sujet, ainsi que les conditions générales de la Commission de Litiges Voyages sur <https://www.interhome.be/fr/customer-service/conditions/>**

**Vous pouvez également faire appel au Règlement en ligne de litiges de la Commission Européenne :** <http://ec.europa.eu/odr>.

## 10. Garantie des fonds de la clientèle

En cas d'insolvabilité de HHD AG, l'institution de garantie des fonds de la clientèle mentionnée ci-après garantit le remboursement au client du prix du voyage, dans la mesure où, en cas d'insolvabilité de HHD AG,

1. le service de voyage est annulé ou
2. le voyageur, compte tenu des services de voyage fournis, a donné suite à des demandes de paiement de prestataires dont HHD AG n'a pas réglé les créances.

L'insolvabilité de HHD AG équivaut à l'ouverture d'une procédure d'insolvabilité à l'encontre de HHD AG et au refus d'ouverture faute d'actif réalisable.

La responsabilité de l'institution de garantie des fonds de la clientèle est limitée. Elle répond de tous les montants à rembourser au cours d'une année uniquement à concurrence de 45 million CHF. Si cette somme ne suffit pas pour tous les clients, le montant du remboursement diminue proportionnellement au plafond. Le remboursement s'effectue uniquement à la fin de l'année (01/01 au 31/12) au cours de laquelle le sinistre est survenu.

L'institution de garantie des fonds de la clientèle est **AXA Versicherungen AG, Kredit & Kaution, Postfach 357, CH-8401 Winterthur**, une entreprise établie en Suisse et soumise à la surveillance financière suisse.

## 11. Protection des données

Pour le traitement de vos données personnelles en exécution des présentes conditions contractuelles, notre politique concernant la vie privée s'applique, laquelle peut être trouvée sur [www.interhome.be/protection-des-donnees](http://www.interhome.be/protection-des-donnees)

## 12. Assurance voyage et annulation

HHD recommande de souscrire une assurance annulation et/ou assurance voyage auprès de Europäische Reiseversicherung AG. Les assurances sont disponibles (à un coût supplémentaire) au cours du processus de réservation et fournissent une couverture pour tous les membres de la partie de voyage. Si vous avez réservé une ou plusieurs assurances, vous recevrez le certificat d'assurance avec la confirmation de réservation, dans lequel vous trouverez les conditions d'assurance et des détails supplémentaires.

## 13. Recommandation d'assurance responsabilité civile

En règle générale, les assurances responsabilité civile couvrent également les dommages intervenus dans les maisons / appartements de vacances que vous avez occasionnés en tant que client. Nous vous recommandons de vérifier si votre assurance couvre également ces dommages à l'étranger.

## 14. Règles relatives aux passeports, aux visas, à la santé, aux douanes et aux devises

En qualité de client, vous êtes seul tenu au respect des dispositions en vigueur relatives à l'entrée et à la sortie du territoire, à la santé, aux passeports et aux visas, ainsi qu'aux dispositions relatives aux animaux domestiques. Vous trouverez les consignes de voyage et de sécurité, les dispositions relatives à l'entrée sur le territoire, les règles relatives aux visas et à la santé sur le site web du Ministère des affaires étrangères. Vous pouvez également vous renseigner auprès des consulats et ambassades compétents.

Tous les préjudices, notamment le paiement des frais d'annulation résultant du non-respect des présentes règles, sont à votre charge, sauf s'ils résultent d'un défaut d'information ou d'informations incorrectes fautives de HHD.

## 15. Choix du droit applicable, tribunal compétent, dispositions diverses

### Droit applicable

S'il est possible de choisir le droit applicable, les parties conviennent d'appliquer la loi belge.

### Dispositions diverses

Les dispositions précédentes ne s'appliquent pas

– si des dispositions contractuelles impératives d'accords internationaux applicables au contrat de voyage entre le client et HHD en disposent autrement en faveur du client ou

– si des dispositions impératives applicables au contrat de voyage dans un pays membre de l'UE auquel appartient le client sont plus favorables au client que les dispositions ou les règles belges mentionnées ci-dessus.

La nullité de certaines des dispositions du présent contrat de voyage n'entraîne pas la nullité du contrat de voyage dans ses autres dispositions.

### Organisateur de voyage HHD AG

Sägereistrasse 20  
CH-8152 Glattbrugg  
Tel.: +32 (0)2 648 99 55  
info@interhome.be  
www.interhome.be

### Institution de garantie des fonds de la clientèle

Délégué à la protection des données  
Prof. Clemens Pustejovsky  
Wallstraße 6  
D-79098 Freiburg  
Tél. : +49 (0)761 2168 680  
DPO@interhome.com

Mise à jour: 17/12/2020