

Conditions générales Hof van Cleve pour la vente à distance

1. COORDONNÉES HOF VAN CLEVE

Hof van Cleve
Riemegemstraat 1
BE-9770 Kruishoutem
RPM / numéro de TVA: BE 0480.498.705
Ci-après dénommé “Hof van Cleve”.

2. CONTENU ET CADRE DU CONTRAT

§1 Les présentes conditions générales s’appliquent à toute offre du Hof van Cleve et à tout contrat à distance conclu entre le Client et le Hof van Cleve, soit via le site www.hofvanclave.com ou des sites reliés où l’on peut acheter des produits ou des services du Hof van Cleve (comme par exemple <http://www.reserveernu.be>), soit par téléphone (ci-après dénommé “vente à distance”). Le contrat consiste en l’achat de produits et/ou la réservation de services.

§2 Les présentes conditions générales prévalent sur les éventuelles conditions générales d’achat du Client, dont l’application est expressément exclue.

§3 Le Client peut prendre connaissance des conditions générales par le lien sur le site www.hofvanclave.com ou en cliquant sur l’écran de réservation ou de commande. Les conditions générales sont mises à la disposition du Client sur un support durable (PDF). Les conditions peuvent être sauvegardées et/ou imprimées sans modifications. Ainsi, le Client peut les consulter facilement par la suite. Lors du processus d’achat, l’on demande explicitement au Client de reconnaître qu’il a pris connaissance des conditions générales et qu’il les accepte sans réserve. Le Client accepte les conditions en cochant la case prévue.

§4 Lors de la vente à distance par téléphone, les conditions générales sont envoyées comme lien dans le mail de confirmation.

3. PRIX ET RÉALISATION DU CONTRAT

§1 Le processus d'achat commence au moment où le Client confirme une réservation et/ou lorsque le Client met des produits dans le panier de la boutique en ligne. Le contrat prend effet au moment où le Client indique d'accepter les conditions et confirme définitivement sa commande et/ou sa réservation.

§2 Les produits et les services que le Client peut se procurer via Internet sont décrits de façon suffisamment détaillée, soit dans la boutique en ligne, soit sur le site www.hofvancleve.com. Ceci permet au Client de se faire un jugement correct du produit ou du service. Si le Client n'est pas sûr du contenu du service ou du produit qu'il veut acheter par Internet, il est au Client de se renseigner auprès du Hof van Cleve et ceci avant l'achat.

§3 Les prix indiqués sur le site www.hofvancleve.com y sont mis avec le plus grand soin. D'éventuelles fautes dans ces prix n'engagent pas le Hof van Cleve aussi longtemps que le contrat de l'achat à distance n'a pas été conclu. Après la conclusion du contrat de vente à distance, les prix tels qu'ils sont mentionnés sur le statut de commande sont en vigueur. Toutes les offres sont valables jusqu'à épuisement des stocks.

§4 Le prix de l'offre n'est pas nécessairement un prix tout compris. Les consommations ou options supplémentaires commandées sur place par le Client seront facturées aux prix courants.

4. DÉLAI DE RÉFLEXION ET DROIT DE RÉTRACTATION

§1 Le Client, en qualité de personne physique, a le droit, en cas d'achat à des fins non-professionnelles, de renoncer à l'achat, sans pénalités et sans indication de motif, dans les quatorze jours calendriers à dater du lendemain du jour de la livraison du bien ou de la conclusion du contrat de service, et ceci dans la mesure où il est habilité par la loi. Dans ce cas, le Client ne doit payer que les frais directs liés au renvoi des biens.

§2 Le Client ne bénéficie d'aucun droit de renonciation dans les cas suivants:

- Des services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du Client, avant la fin du délai de rétractation.
- Des biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou des biens personnalisés.
- Des biens qui du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés.
- Des biens qui sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.

Ceci signifie concrètement que lors d'un achat à distance auprès du Hof van Cleve, **le Client ne bénéficie d'aucun droit de renonciation** dans les cas suivants:

- Le Client fait une réservation ou passe une commande en qualité de Commerçant ou à des fins professionnelles.
- Le Client achète un chèque-cadeau et l'a déjà utilisé au moment où il veut faire usage du droit de rétractation.
- Les biens délivrés contiennent des produits alimentaires.
- Le Client commande/réserve un service moins de quatorze jours calendriers d'avance.

§3 Si le Client désire faire usage du droit de rétractation, il doit adresser sa demande dans le délai de rétractation par écrit au Hof van Cleve, Riemegemstraat 1, BE-9770 Kruishoutem ou par mail via info@hofvanleve.com.

5. ACOMPTE ET MODALITÉS D'ANNULATION

§1 Il est possible qu'un acompte ou la totalité de la somme due soient demandés quand il s'agit d'une réservation à distance. Des modalités d'annulation s'y appliqueront.

§2 La date extrême de paiement de l'acompte, éventuellement variable selon le moment de la réservation, sera communiquée au Client.

§3 En cas de non-réception de l'acompte dans le délai prévu, le Hof van Cleve a le droit de passer à la rupture unilatérale du contrat sans autre notification.

§4 Si le Client choisit de payer en ligne, le Hof van Cleve a le droit de rompre le contrat unilatéralement si le paiement n'a pas été effectué avec succès dans les 30 minutes après la confirmation de l'achat.

§5 Dans le cas d'achat à distance par téléphone, le paiement de l'acompte implique l'acceptation irrévocable des présentes conditions par le Client.

§6 Le Client paiera le solde (= total de l'addition moins l'acompte) sur place le jour de sa visite.

§7 Les modalités d'annulation suivantes seront appliquées en cas d'annulation de la commande par le Client, en vue d'une éventuelle récupération de l'acompte.

- **En cas d'annulation plus de 30 jours calendriers (plus de 60 jours calendriers pour des réservations à partir de 15 couverts) avant la livraison des biens ou services, l'acompte entier sera remboursé au Client.**
- **En cas d'annulation entre 30 et 7 jours calendriers (entre 60 et 14 jours calendriers pour des réservations à partir de 15 couverts) avant la livraison des biens ou services, 50% de l'acompte sera remboursé au Client.**
- **En cas d'annulation moins de 7 jours calendriers (moins de 14 jours calendriers pour des réservations à partir de 15 couverts) avant la livraison des biens ou services, l'acompte entier sera considéré comme frais administratifs.**

Ces modalités d'annulation s'appliquent uniquement aux groupes à partir de 8 personnes.

Pour moins de 8 personnes veuillez consulter les modalités d'annulation sous le Chapitre 6 – Confirmations et rappels.

§8 Les annulations se font uniquement par téléphone ou via mail. Annulations par SMS ou autre ne seront pas acceptées.

§9 La partie ou l'entièreté de l'acompte due au Client sera remboursée sous forme de bon.

Le remboursement n'est plus valable à partir de la deuxième annulation pour la même réservation. L'acompte sera alors considéré comme frais administratifs.

Le Hof van Cleve ne doit jamais d'intérêts sur les acomptes.

6. CONFIRMATIONS ET RAPPELS

§1 Si une adresse de courrier électronique valable a été communiquée, le Client recevra toujours une confirmation par mail et éventuellement par SMS lors d'une commande et/ou réservation.

§2 Le Client recevra un rappel par courrier électronique ou par SMS avant d'aller chercher les biens ou avant l'exécution des services, sauf si le Client a demandé de ne pas recevoir de rappels.

§3 **Les précautions suivantes seront prises en considération:**

- **Le Client doit reconfirmer sa réservation 7 jours d'avance (14 jours d'avance à partir de 6 couverts).**
- **A partir de 6 couverts, le Client doit choisir un menu (sur notre site, sous la rubrique "Menu") afin de faciliter le déroulement pratique pour la cuisine. Un menu unique sera servi pour toute la table et le nom du menu devra être mentionné lors de la reconfirmation.**
- **En cas d'annulation à partir de 48h d'avance, un forfait de € 100,- par personne sera facturé. Le Client, qui a payé un acompte, perd alors son acompte.**
- **En cas d'annulation à partir de 24h d'avance, un forfait de € 150,- par personne sera facturé, sauf si le Client a payé un acompte pour un groupe à partir de 8 personnes. Le Client perd alors son acompte (voir Chapitre 5 – Acompte et modalités d'annulation). Le Client, qui a payé un acompte pour moins de 8 personnes, perd son acompte et paie le supplément.**
- **En cas de "no show", un forfait de € 200,- par personne sera facturé, sauf si le Client a payé un acompte pour un groupe à partir de 8 personnes. Le Client perd alors son acompte (voir Chapitre 5 – Acompte et modalités d'annulation). Le Client, qui a payé un acompte pour moins de 8 personnes, perd son acompte et paie le supplément.**
- **Si le Client ne reconfirme pas, ceci est considéré comme une annulation et les mêmes conditions comme mentionnées ci-dessus s'appliqueront.**
- **En complétant la réservation, le Client émet son accord avec les conditions mentionnées ci-dessus et donne au Hof van Cleve l'autorisation irrévocable de régler ces indemnités par la carte de crédit communiquée ou par facturation.**

§4 Le Client ne peut pas choisir de ne pas vouloir recevoir de rappels si l'acompte n'est pas immédiatement payé en ligne.

§5 Pour des raisons techniques, le Hof van Cleve ne peut jamais garantir à 100% la transmission effective des confirmations et/ou rappels envoyés par mail ou par SMS. La non-réception d'une confirmation ou d'un rappel ne peut jamais être invoquée par le Client comme raison de rupture du contrat. Si le Client n'a pas reçu la confirmation ou le rappel, il peut toujours s'adresser au Hof van Cleve afin de l'obtenir.

7. DROIT APPLICABLE ET RESPONSABILITÉ LÉGALE

§1 Ce contrat est régi exclusivement par le droit belge.

§2 En cas de litige, seuls les tribunaux de Gand sont compétents.

§3 Le Client qui fait une réservation ou passe une commande, sera tenu responsable par le Hof van Cleve.

§4 Plateforme UE pour règlement extrajudiciaire des litiges: ec.europa.eu/consumers/odr
Le Client peut utiliser ce site pour introduire une plainte concernant des biens ou services qu'il a achetés par internet et trouver une tierce partie neutre ("organisme de règlement des litiges"), qui traitera le litige. Le Client ne peut utiliser ce site que s'il réside dans un pays de l'Union européenne.