



Conditions générales

Les présentes conditions générales visent à régler la relation contractuelle entre le Client et Monsieur Costel Naziru, indépendant exerçant en personne physique sous la dénomination commerciale Espace Forme & Bien-être Tomis, dont l'entreprise est établie à la rue Juste- Lipse n°3 7800 ATH, et enregistrée à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0809.848.149 ; Ci-après dénommé l'"**Entreprise**"; Par "**Client**", est visée toute personne, particulier ou entreprise, faisant appel aux services ou achetant les produits de l'Entreprise.

Article 1 – Généralités

§1. Les présentes conditions générales visent à régler la relation contractuelle entre le Client et l'Entreprise.
§2. Cette dernière exerce ses activités dans le domaine des soins esthétiques, des services liés au bien-être et de la location de chambre d'hôte, de la vente en ligne par l'intermédiaire d'un site Internet de prestataires de services tel que Booking.
§3. En ce qui concerne la réservation de chambre d'hôte, il y a lieu d'entendre par « réservation » la réservation effectuée par le Client par mail, par téléphone ou par l'intermédiaire du partenaire mentionné au §2 du présent article.
§4. Les présentes conditions générales sont également applicables à toute prestation non-reprise ci-avant et exercée par l'entreprise dans le cadre de son activité.
§5. Les présentes conditions générales prévalent sur toutes autres conditions générales. Elles pourront être modifiées à tout moment par l'Entreprise, moyennant communication au Client dans les plus brefs délais. La nouvelle version des conditions générales ne sera applicable qu'aux contrats conclus postérieurement à leur entrée en application.
§6. Le Client est lié par les présentes conditions générales dès apposition de sa signature sur l'offre telle que mentionnée à l'article 2 ou dès la réalisation du paiement anticipé comme demandé par l'Entreprise, conformément à l'article 3. Le Client est présumé en avoir pris connaissance et les avoir comprises. En cas de validation de l'offre par voie électronique, le Client est lié par ces conditions générales dès accord transmis à l'entreprise par la voie électronique ou confirmé par l'entreprise par écrit, sous quelque forme que ce soit.

Article 2 – Offre, prix et documents contractuels

❖ Soins Esthétiques et liés au bien-être
§1. Pour certains types de soins ou traitements esthétiques ou liés au bien-être, un échange préalable est nécessaire entre l'Entreprise et le Client. Au terme de celui-ci, l'Entreprise remet une offre pour la ou les prestation(s) souhaitée(s). Cette offre a une validité de jours calendrier.

§2. Toute modification formulée par le Client, après remise de l'offre, donnera lieu à une modification de celle-ci et, le cas échéant, du coût de la ou des Prestation(s).

§3. L'accord du Client, quant au contenu de l'offre, peut être donné: (i) par apposition de sa signature sur l'offre accompagnée de la mention manuscrite "bon pour accord" et de la date de signature; (ii) par confirmation transmise par courrier électronique; (iii) par le paiement partiel ou total des Prestations.

§4. En tout état de cause, l'offre peut être retournée signée par courrier postal ou par courrier électronique, pour autant que l'accord du Client y soit mentionné de manière visible, identifiable et non-équivoque.

§5. Dans le cas où l'offre a été émise par l'Entreprise par voie informatique, e.a. par échange de courriers électroniques, le Client accepte expressément que cet échange constitue la relation contractuelle et puisse servir de preuve quant à l'existence de celle-ci.

❖ Location chambre d'hôte

§6. Les prix peuvent fluctuer en fonction des saisons. Ils sont mentionnés sur le site Internet www.espacetomis.be, ainsi que sur le site du partenaire proposant des réservations pour le compte d'Espace Forme & Bien-être Tomis.

§7. Les séjours sont de minimum 2 nuitées.

§8. L'accord est donné par le Client par la validation de la commande soit par mail, soit par téléphone ou sur le site Internet du partenaire, à son inscription complète au sein de ce même site, ainsi qu'à l'enregistrement de la carte de crédit du Client pour le paiement d'une garantie. L'Entreprise a la possibilité de vérifier la validité des moyens de paiement et de garantie et de refuser ceux-ci (ex. : carte volée, carte bloquée, plafond atteint). La confirmation de la commande lui est envoyée de manière électronique (e-mail) par l'Entreprise. La confirmation de commande reprend le descriptif, la référence, et le prix de la ou des prestation(s) commandée(s).

§9. Toute modification formulée par le Client donnera lieu à une modification de la confirmation de la commande et, le cas échéant, du coût total mentionné.

Article 3 – Paiement

❖ Soins esthétiques et liés au bien-être

§1. Compte tenu de la particularité des Prestations, l'Entreprise se réserve le droit de :

- Soit demander le paiement anticipé total des Prestations qui seront effectuées, et ce au plus tard à la date de la première Prestation. Le cas échéant, le paiement anticipé est repris explicitement dans l'offre telle que mentionnée à l'article 2. Dans ce cadre, le Client s'engage à

effectuer le paiement total du montant des Prestations repris dans l'offre, à la date de la signature de l'offre pour accord, et en tout état de cause, au plus tard à la date prévue de la première Prestation. Le contrat ne sera considéré comme conclu et l'offre acceptée qu'après réception du montant total par l'Entreprise. Après réception du paiement, l'Entreprise prend contact avec le Client afin de fixer un calendrier des Prestations telles que prévues dans l'offre.

- Soit de demander le paiement d'un acompte de 30% à la date d'acceptation de l'offre telle que mentionnée à l'article 2. Le Client payera ensuite chaque Prestation le jour de ladite Prestation et avant le commencement de celle-ci.
L'Entreprise fixera avec le Client un calendrier des Prestations telles que prévues dans l'offre.

❖ Chambre d'hôte

§1. Les paiements sont réalisés par le Client à l'arrivée chez Espace Forme & Bien-être Tomis à la date et heure communiquée par l'Entreprise au Client, et peuvent être effectués par le Client par les moyens suivants :

- carte bancaire ;
- carte de crédit : le Client veillera à se munir de la carte utilisée lors de la réservation ;
- en liquide.

Dans ce dernier cas, les règles relatives à l'arrondi des paiements en espèce sont applicables et un reçu est établi par l'entreprise et remis au Client lors de la réception du liquide en paiement.

§2. Les factures sont remises en main propre au Client par Espace Forme et Bien-être Tomis lors de son arrivée, et sont payables à réception par le Client. L'Entreprise a la possibilité de vérifier la validité des moyens de paiement et de garantie et de refuser ceux-ci (ex. : carte volée, carte bloquée, plafond atteint).

❖ Bons cadeaux

§1. Les bons cadeaux doivent être utilisés dans les 3 mois suivant la date d'émission du bon.

§2. Les Bons cadeaux ne sont ni remboursables ni échangeables contre des espèces.

Article 4 – Obligation de moyen

L'Entreprise n'est tenue que d'une obligation de moyens sauf stipulation expresse contraire. L'Entreprise s'engage à mettre tout en œuvre en vue de la réalisation de la Prestation ou de la Commande. L'Entreprise n'est cependant pas tenue de mettre en œuvre des moyens de nature disproportionnée au regard de l'objectif à atteindre.

Article 5 – Services partenaires

Les réservations effectuées par le Client via le partenaire de services Booking se font par l'intermédiaire du site web et les services mobiles de ce partenaire de service. La

réservation est effectuée directement entre le Client et le partenaire, suivant les étapes du site Internet du Partenaire.

Article 6 – Obligation du Client

§1. Le Client, dès son arrivée chez Espace Forme et Bien-être Tomis, s'engage à présenter à l'accueil sa carte d'identité ou tout autre pièce d'identité légale.

§2. Le check-in pour toute réservation de chambre d'hôte est uniquement possible de 16h à 21h, sauf accord écrit préalable de l'Entreprise. Le check-out doit être effectué le dernier jour au plus tard à 10h.

§3. La chambre d'hôte ainsi que tout l'établissement est non-fumeur. Le Client s'engage à ne pas fumer à l'intérieur de l'établissement. Le cas échéant, l'Entreprise se réserve le droit de prélever la somme de 500€ sur la carte de crédit enregistrée en guise de garantie et de dédommagement pour les dégâts occasionnés (en ce compris les frais de ménage) sans préjudice de la possibilité de l'Entreprise de réclamer un montant supérieur en cas de constatation de dommages plus importants.

§4. Le Client s'engage à régler toutes les consommations et autres services payant et dus à Espace Forme & Bien-être Tomis. En cas de grivèlerie, tout montant impayé lors du check-out, sera productif de plein droit d'un intérêt de 12% l'an. En cas de non-paiement du montant dans les sept jours de la date de check-out, le montant dû sera augmenté de 10% avec un minimum de 100€, à titre de clause pénale conventionnelle, forfaitaire et irréductible, sans qu'une mise en demeure transmise par courrier recommandé ne soit nécessaire.

§5. Le Client s'engage à faire usage des services et des biens réservés en bon père de famille. Cette notion couvre la définition donnée habituellement à ce terme. Le Client doit user du matériel mis à sa disposition conformément à sa destination habituelle et régulière. Il s'engage à ne pas laisser l'accès à d'autres personnes que celles initialement prévues dans la réservation. Le Client s'engage à se comporter convenablement, de manière calme et silencieuse au sein des locaux d'Espace Forme & Bien-être Tomis.

§6. Le Client s'engage à vérifier correctement et par lui-même qu'il n'a rien laissé dans la chambre, et ce, avant le check-out. Le cas échéant, Espace Forme & Bien-être Tomis se réserve le droit de refuser l'accès de la chambre après le check-out. Tout objet ou affaire trouvé dans la chambre sera évacué vers une entreprise de récupération. L'entreprise n'accepte aucun dépôt.

§7. Le Client est tenu, en cas de maladie ou pathologie de consulter et demander l'avis de son médecin avant toute réservation de prestations esthétiques et liées au Bien-être.

Article 7 – Limitation de responsabilités

§1. L'Entreprise n'est responsable que du respect de ses obligations légales et contractuelles. L'Entreprise n'est responsable des dommages résultant des prestations que pour autant que ces dommages soient liés à son

intervention ou aux prestations réalisées par elle. L'Entreprise n'est, en aucun cas, responsable de tout dommage supporté par le Client et notamment, mais sans être exhaustif, elle n'est pas responsable des dommages indirects, dommages causés à des tiers, résultat non-escompté, ou résultat escompté mais non atteint. L'Entreprise n'est en aucun cas responsable des dommages résultant de l'intervention d'un tiers dans les prestations ou d'un mauvais usage par le Client ou par un tiers.

§2. En cas de mise en cause, par le Client ou par un tiers, de la responsabilité de l'Entreprise, celle-ci est, dans tous les cas, limitée au montant des prestations concernées par la contestation ou la mise en cause et payées par le Client. En aucun cas, le montant du dommage ne peut tenir compte d'un bénéfice espéré et non-réalisé ou d'une perte potentiellement évitée dans le chef du Client.

§3. En aucun cas l'Entreprise n'est responsable d'une annulation ou d'un report de la réservation pour des raisons indépendantes de sa volonté ou en cas de force majeure, telles que les situations de grève totale ou partielle de tiers à la prestation, conditions météorologiques, catastrophe naturelle, (risque d'attentats, épidémies importantes faisant l'objet de mesures prises par les autorités publiques). En cas de survenance d'un événement de ce type, le Client et l'Entreprise s'engagent à convenir d'un report de la prestation pour autant que ce report soit possible.

§4. L'Entreprise n'est en aucun cas responsable en cas de pertes, de vol, de détériorations ou de dommages causés au Client ou à ses biens personnels. Les effets personnels du client laissés dans la chambre, ou dans les espaces publics de l'établissement, relèvent de l'entière responsabilité du Client. L'Entreprise ne peut en aucun cas en être tenu responsable.

§5. En cas de dégâts ou de vol du Client, l'Entreprise facturera au Client le montant des réparations des biens dégradés ou volés, augmenté de 10% avec un minimum de 200 €, à titre de clause pénale conventionnelle, forfaitaire et irréductible, sans qu'une mise en demeure transmise par courrier recommandé ne soit nécessaire.

§6. L'Entreprise se réserve le droit de refuser la prestation pour le compte du Client ou d'y mettre fin, le cas échéant, de manière anticipée, pour des raisons personnelles ou liées au Client (e.a. manque d'implication, manque de cohérence, refus de la carte de paiement (carte volée, carte bloquée, plafond atteint), indécision récurrente, défaut de paiement de facture antérieure, non-respect du matériel, absence de respect des règles de sécurité générale et/ou prévues par les présentes conditions générales, ou toute autre raison de quelque nature que ce soit).

§7. Tout retard du Client lors d'un rendez-vous pris pour une prestation esthétique ou liée au bien-être raccourcira la durée du soin et ce sans réduction de prix.

§8. En ce qui concerne les produits à caractère alimentaire, l'Entreprise n'est en aucun cas responsable des conséquences liées à la consommation de ceux-ci et ce, pour autant que les règles imposées par les organismes

officiels (e.a. l'AFSCA) soient respectées. Ainsi, l'Entreprise n'est aucunement responsable en cas d'allergie ou d'intolérance alimentaire ou tout autre conséquence de nature similaire.

§9. Les produits doivent être utilisés par le Client conformément à l'usage qui en est prévu. L'Entreprise garantit le respect des règles en matière de produits proposés au petit déjeuner à destination des clients. L'Entreprise n'est cependant, aucunement responsable des conséquences indirectes de l'utilisation ou de la consommation des produits, notamment, mais sans être exhaustif, en cas d'abus de consommation, de réaction allergique ou d'intoxication.

Article 8 – Indemnités en cas d'annulation

§1. Une annulation sans frais est possible plus de 24 heures avant le début des prestations, et pour quelque raison que ce soit, de tout ou partie des prestations par le Client.

§2. En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit de tout ou partie des prestations par le Client moins de 24 heures avant le début des prestations, l'Entreprise se réserve le droit d'exiger le paiement du montant des prestations réservées et commandées chez Espace Forme & Bien-être Tomis. L'entreprise adresse alors une facture détaillée correspondant au montant de la somme due par le Client. La facture est payable endéans les 7 jours de sa réception par le Client.

Article 9 – Données personnelles

§1. Toute donnée à caractère personnel concernant le Client telle que définie par le Règlement européen sur la protection des données 2016/679 (RGPD) est traitée dans le respect de ce Règlement. Ces données sont traitées et conservées uniquement pour la bonne exécution de la relation contractuelle entre les parties et ne sont, en aucun cas, transmises à des tiers pour toute autre finalité.

§2. Les données conservées par l'Entreprise sont les suivantes : nom, prénom, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone.

§3. Le Client dispose de la possibilité de: (i) s'opposer, sur simple demande et gratuitement, au traitement de ses données personnelles, pour des raisons sérieuses et légitimes, sauf si cette opposition rend impossible la bonne exécution de la relation contractuelle entre les parties; (ii) accéder, gratuitement, aux données le concernant conservées par l'Entreprise et obtenir la rectification des données qui seraient incomplètes, inexactes ou non pertinentes; (iii) demander la suppression des données le concernant à l'Entreprise pour autant que la conservation des données ne soit pas imposée à l'Entreprise en raison d'une obligation légale; (iv) demander la portabilité de ses données détenues par l'Entreprise à un tiers; (v) retirer, le cas échéant, à tout moment, son consentement au traitement des données basé uniquement sur le consentement.

§4. Toute demande concernant ce qui précède doit être adressée par écrit au siège de l'Entreprise par courrier, ou

par email à espacetomis@gmail.com.
§5. L'Entreprise pourra divulguer à des tiers des informations personnelles sur requête de toute autorité légalement autorisée à en faire la demande. L'Entreprise peut également les divulguer si cette transmission est requise, en toute bonne foi, pour se conformer aux lois et règlements, pour protéger ou défendre ses droits ou ses biens.

Article 10 – Réclamations

Toute réclamation quelconque du Client, à l'exception de celles éventuellement visées à un article, devra être effectuée par écrit au plus tard dans les 3 jours après la survenance du fait donnant lieu à réclamation, cachet de la poste faisant foi. L'Entreprise s'engage à mettre tout en œuvre pour trouver une solution amiable et convenant à toutes les parties. Pour autant qu'une réclamation soit effectuée par le Client dans les délais prévus ci-avant, et pour autant que l'Entreprise l'accepte, le montant réclamé sera limité à la valeur des Produits ou Services concernés.

Article 11 – Nullité

L'éventuelle nullité d'une disposition des présentes

conditions générales n'influence en rien la validité de l'ensemble des présentes conditions générales. Si une clause est rendue nulle, les parties s'engagent à conclure une clause présentant un effet similaire et à l'insérer dans les présentes conditions générales.

Article 12 – Application du Droit Belge

Les présentes conditions générales, ainsi que toute contestation quant à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales sont soumises au droit belge.

Article 13- Résolution des litiges et Tribunaux compétents

En cas de litige, la médiation entre l'Entreprise et le Client est privilégiée. A cet effet, les parties s'engagent à participer à au moins une rencontre de médiation organisée par un médiateur agréé par la Commission fédérale de médiation. Si toutefois, après cette rencontre, aucun accord ne semble possible, les tribunaux compétents sont ceux de l'arrondissement judiciaire du siège social de l'Entreprise.