

## **RÉSERVATIONS**

### **Articles supplémentaires pour la location privée :**

Désormais, tous les articles supplémentaires pour la location privée doivent être réglés directement au propriétaire et non plus via la réception. Auparavant, des frais pour des articles comme les paquets de linge étaient payés au propriétaire, tandis que des articles comme les lits pour enfants étaient réglés via la réception. Cela change désormais.

- **Nouvelle procédure :** Ce n'est que si les invités souhaitent des articles supplémentaires lors de l'enregistrement, qu'ils seront payés directement au parc.
- **Raison :** L'ancienne procédure était trop complexe car les membres utilisaient différentes méthodes. En uniformisant tout, nous réduisons le risque d'erreurs.
- **Attention :**  
Pour les réservations déjà effectuées, où le paiement par la réception a été convenu, nous vous demandons d'informer vos invités et de percevoir l'argent vous-même afin de soulager la réception.

### **Transmettre les arrivées**

Dès maintenant, les réservations avec une heure d'arrivée jusqu'à 39 heures à l'avance peuvent être saisies directement. Par exemple, vous pouvez transmettre une réservation jusqu'à lundi 23h59 pour une arrivée le mercredi.

- **Raison du changement, pourquoi 39 heures ?? :**
  - Auparavant, les délais étaient de 24-48 heures (24h en été, 48h en hiver). Nous avons désormais dû choisir une méthode uniforme, indépendamment de la saison.
  - Les tour-opérateurs travaillent uniquement avec des jours entiers et ont un délai jusqu'à 23h59 la veille.

### **Réservations de dernière minute :**

Si vous avez une réservation de dernière minute à **moins de 39 heures de l'arrivée**, un accord préalable doit être **pris par téléphone** avec la réception. Si trop de réservations de dernière minute ont été reçues, la réception peut refuser votre réservation. Il ne s'agit donc pas d'un droit d'effectuer une réservation de dernière minute.

En cas d'accord par téléphone de la réception, envoyez les détails de la réservation par e-mail à la réception. Ils saisiront la réservation manuellement et des frais administratifs de 25 € seront appliqués.

### **Modifications et annulations :**

Après avoir enregistré votre propre utilisation ou réservation, vous ne pouvez plus effectuer de modifications ou annulations vous-même. Cela doit être fait via la réception.

- **Arrivée à moins de 39 heures** : Veuillez contacter la réception par téléphone afin qu'elle puisse adapter son planning de nettoyage.
- **Arrivée à plus de 39 heures** : Un e-mail à la réception suffit pour annuler la réservation.

### **Tarifs de nettoyage**

(Un peu différent de ce qui a été dit lors de l'AG, mais en raison du développement imprévu à l'AG, nous n'avons pas pu vous communiquer cela plus tôt.)

Lors de l'AG, il a été décidé par vote de modifier le tarif des frais de nettoyage pour 2025 à 95,00 € TTC.

Cette décision a été prise sous réserve d'une analyse de l'efficacité et des coûts de la gestion du nettoyage en interne.

De plus, un processus de sélection a été lancé pour examiner l'option de sous-traiter le nettoyage tout en maintenant le nettoyage en interne.

Il a été convenu que les résultats et recommandations seront présentés lors de l'AG de février 2025 et soumis à nouveau au vote.

Étant donné que tous les membres doivent transférer leurs réservations à partir de la date d'arrivée du 16 décembre 2024 vers Tommy, le nouveau tarif de 95,00 € TTC s'appliquera automatiquement pour toutes les réservations effectuées après le 16 décembre dans Tommy.

Toutes les réservations effectuées avant cette date seront facturées à 67,00 € TTC (tarif 2024).

### **Résumé :**

- **Toutes les réservations transmises avant le 16 décembre 2024 dans TOMMY :**  
Ici, le prix du ménage reste à 67 € TTC, tant pour les arrivées en 2024 qu'en 2025.
- **Toutes les réservations transmises après le 16 décembre 2024 dans TOMMY :**  
Ici, le prix du ménage sera de 95 € TTC pour 2025.

Nous ne pouvons donc pas tenir compte du fait qu'elles étaient déjà dans Stratech ou non, cela concerne vraiment **la date de création dans Tommy**.

## **Commission**

- **Location privée**

En raison de notre parc unique et de notre méthode de travail, nous faisons face en 2025 à un défi concernant la commission de 20 % par nuit réservée.

Étant donné que, pour les réservations privées, ce n'est pas le parc mais le membre qui reçoit les fonds de la réservation, cela signifie qu'avec notre nouveau système de réservation Tommy, nous ne pouvons pas appliquer un pourcentage de commission (20 %).

La mise en œuvre de Tommy, qui doit absolument être terminée avant le 1er janvier 2025, entraîne le fait qu'en 2025, pour les locations privées, un tarif de commission fixe devra être appliqué.

C'est pourquoi, sur la base du taux de remplissage en 2024, nous avons calculé des montants fixes pour 2025, sur la base de la moyenne pondérée. Les raisons en sont les suivantes :

- Les changements de prix ont lieu parfois tous les 5 jours.
- Il existe parfois de grandes variations de tarifs.
- Chaque période de prix du calendrier devant être ajoutée dans Tommy nécessite une saisie/création manuelle.

Une *calendrier de commission* a donc été élaboré pour rester aussi proche que possible de la contribution décidée lors des précédentes assemblées générales AG). Une brève explication de la création de ce calendrier :

- Les tarifs des nuits sont divisés en 3 taux de commission (voir tableau).
- Le taux de commission moyen pondéré a été calculé pour chaque point de prix sur la base du taux de remplissage de 2024.

Avec cette méthode, il est inévitable qu'il y ait des écarts de temps à autre, comme par exemple le 5 janvier 2025, où le taux de commission est de 12,50 €, alors que le prix du calendrier est encore en haute saison.

Il peut donc arriver que vous payiez un taux de commission inférieur à 20 % à un moment donné et parfois un taux plus élevé. Nous informons tous les membres

que cela ne sera pas corrigé manuellement par la comptabilité, simplement parce que cela demande beaucoup d'énergie, d'argent et de temps, et que cela comporte un risque d'erreurs. Il a été décidé que, globalement, le taux moyen sur l'ensemble de l'année sera en faveur des membres (+/- 0,45 € par nuit en moins). Cette décision a été adoptée lors de l'AG du 22 novembre pour 2025.

Pour 2026, le groupe de travail sur le modèle de répartition a été chargé de faire une analyse et une proposition afin que les prix des nuits et la commission soient adaptés pour l'avenir et notre système de réservation.

<b>4P chalet: commissie per nachtprijs 2025 excl. BTW</b>	<b>5-6P chalet: commissie per nachtprijs 2025 excl. BTW</b>
€ 12,50	€ 15
€ 12,50	€ 15
€ 12,50	€ 15
€ 12,50	€ 15
€ 16	€ 19
€ 16	€ 19
€ 16	€ 19
€ 24	€ 26
€ 24	€ 26

- **Location par le parc**

La commission pour la location de piscine a été portée à 24 % + TVA. Auparavant, elle était de 20 % + TVA et 5 % de commission + TVA. Cela n'est malheureusement pas réalisable dans Tommy. Il a donc été décidé que pour la location par le parc, la commission sera de 24 % + TVA (ce qui est avantageux pour les membres).

## **FACTURATION**

### **Nouvelle méthode de facturation via Tommy**

La facturation, tant pour les invités que pour les propriétaires, se fait désormais entièrement via Tommy et non plus via Exact Online, ce qui entraîne une nouvelle méthode de travail.

- **Frais fixes :**

Cela reste largement le même qu'auparavant. Vous recevrez mensuellement votre facture pour les frais fixes, mais maintenant via Tommy sous forme de contrat d'entretien. Comme nous avons dû saisir toutes les informations manuellement, nous vous demandons de vérifier attentivement les 4 montants qui diffèrent d'un chalet à l'autre sur la première facture.

- **Bail foncier individuel**

- **Forfait hiver**

- Pour les chalets avec chauffage central, cela est de 6 € TTC par mois.
- Pour les chalets avec poêles, cela est de 11 € TTC par mois.
- Pour les chalets avec une combinaison des deux, cela est également de 11 € TTC par mois.

- **Forfait gaz** \* voir plus d'informations

- **Forfait électricité** \* voir plus d'informations

Voici ci-dessous un exemple de contrat d'entretien (facture des frais fixes).

## Pro Forma Factuur

## Uw gegevens

Geachte heer / mevrouw [REDACTED]

Hierbij ontvangt u de volgende proforma factuur.

Factuurdatum: 30-11-2024

## Artikelen

Chalet [REDACTED]

001 provinciale belasting	€ 2,50	€ 0,00 (0.00%) x 1	€ 2,50
010 afval scheiding glas - papier - groen	€ 3,90	€ 0,23 (6.00%) x 1	€ 4,13
011 sabam	€ 1,27	€ 0,08 (6.00%) x 1	€ 1,35
012 beheersbijdrage	€ 133,88	€ 28,11 (21.00%) x 1	€ 161,99
013 bijdrage investeringskapitaal	€ 44,33	€ 9,31 (21.00%) x 1	€ 53,64
014 internet en centrale antenne installatie	€ 12,87	€ 2,70 (21.00%) x 1	€ 15,57
015 controle brandblussers	€ 7,00	€ 1,47 (21.00%) x 1	€ 8,47
016 winterpakket gaskachels	€ 9,09	€ 1,91 (21.00%) x 1	€ 11,00
002 afvalheffing gemeente	€ 14,55	€ 0,00 (0.00%) x 1	€ 14,55
003 publieke hygiëne	€ 2,58	€ 0,00 (0.00%) x 1	€ 2,58
004 belasting tweede verblijf	€ 55,63	€ 0,00 (0.00%) x 1	€ 55,63
005 kadastraal inkomen	€ 52,47	€ 0,00 (0.00%) x 1	€ 52,47
006 collectieve brandverzekering	€ 21,93	€ 0,00 (0.00%) x 1	€ 21,93
007 erfpacht algemene voorzieningen	€ 37,88	€ 0,00 (0.00%) x 1	€ 37,88
008 erfpacht individueel jaarbijdrage	€ 187,15	€ 0,00 (0.00%) x 1	€ 187,15
009 forfait water	€ 33,96	€ 2,04 (6.00%) x 1	€ 36,00
electraforfait € 40 / maand	€ 33,06	€ 6,94 (21.00%) x 1	€ 40,00
gasforfait € 40 / maand	€ 33,06	€ 6,94 (21.00%) x 1	€ 40,00
Totaal:	€ 687,11		€ 746,84

Btw 6.00% € 2,35

Btw 21.00% € 57,38

## Betalingen

○ **Forfait électricité et gaz (partie des frais fixes)**

Nous avons découvert que nous avions 30 forfaits différents pour l'électricité et le gaz chez les propriétaires. Nous avons simplifié cela.

- Pour l'électricité, nous avons réparti toutes les maisons en catégories de 15 €, 30 €, 40 € ou 60 € par mois.
- Pour le gaz, nous avons tout regroupé dans des catégories de 15 €, 30 €, 40 €, 60 € ou 80 € par mois.

Nous vous avons attribué une catégorie qui nous semble logique. (Nous nous sommes basés sur la consommation de janvier à octobre de cette année). Dans le cas des membres où il y avait un doute, nous avons laissé le forfait tel quel.

Début décembre, vous recevrez votre première facture des frais fixes. Veuillez vérifier si vous estimez être dans la bonne catégorie de prix. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez envoyer un email à l'ICT pour ajuster cela. Nous souhaitons recevoir votre réponse avant le 30 décembre afin de savoir si nous pouvons vous attribuer une autre catégorie. Ce changement doit être effectué avant le 1er janvier.

Nous ne pouvons pas effectuer de modifications au cours de l'année. Tout au long de l'année, nous devons appliquer le même forfait pour votre chalet.

- **Frais variables pour les locations privées :**

Voici la principale différence avec notre méthode de travail précédente :

Après avoir saisi votre réservation via l'espace membres, vous recevrez une confirmation de réservation avec le montant total (frais de ménage, frais de parc et services, articles optionnels et frais de commission).

Cela ne doit pas être payé immédiatement, mais doit être réglé avant l'arrivée des invités. Nous vous conseillons de régler ces montants lorsque vos invités vous ont payé et lorsqu'ils ne peuvent plus annuler gratuitement.

Si des invités souhaitent annuler et que vous avez déjà payé cette facture, vous pouvez envoyer un e-mail à **boekhouding@sunclassdurbuy.com**. Ils pourront annuler la réservation et rembourser ce montant via Pay.nl sur votre compte.

Ne transférez jamais cette confirmation de réservation à vos invités, car elle contient des frais de commission et d'autres détails qui ne les concernent pas.

En cas de non-paiement répété avant l'arrivée, nous pourrions interrompre la location et les services pour votre chalet et reloger vos invités dans un autre chalet. Actuellement, de nombreux propriétaires privés ne paient pas leurs factures, mais continuent de louer. Nous souhaitons limiter cela. Bien sûr, cela ne signifie pas que nous déplacerons vos invités sans préavis, cela ne se fera qu'après consultation téléphonique et après que vous ayez reçu des rappels à ce sujet. Nous comprenons que c'est une nouvelle façon de travailler et que cela nécessitera un ajustement tant pour l'organisation du parc que pour les membres.

Il n'a pas encore été décidé si la comptabilité vous enverra chaque semaine les factures de vos réservations terminées ou si cela se fera une fois par mois. Ces

factures seront envoyées par réservation et non plus sous forme d'une facture unique mensuelle regroupant toutes les réservations.

○ **Revenus des locations par le parc:**

Les règlements des locations de piscine sont traités séparément, quelle que soit la location privée. La facture de la piscine est donc toujours un montant négatif, que nous pouvons compenser avec votre contrat d'entretien (frais fixes), mais pas avec la facture des frais variables de location privée.

Contrairement à avant, vous verrez que nous appliquons désormais la TVA sur ces factures. C'est en effet obligatoire.

Uw gegevens							
Geachte heer / mevrouw [REDACTED]							
Hierbij ontvangt u de afrekening over de periode 01-10-2024 tot en met 31-10-2024.							
Factuurdatum: 30-10-2024							
<b>Artikelen</b>							
Locatie: D - Chalet [REDACTED]							
Resnr	Aankomst	Vertrek	Huursom	Artikelen	Provisie %	Provisie	BTW
25000006	13-10	18-10	€ -460,00		24,00%	€ 104,15	€ 21,87
			Subtotaal	€ -460,00		€ 104,15	€ 21,87
					Incl BTW	Excl BTW	BTW
			Totaal huursom	€ -460,00	€ -433,96	€ -26,04	
			Totaal artikelen	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	
			Totaal provisie	€ 126,02	€ 104,15	€ 21,87	
			Totaal	€ -333,98	€ -329,81	€ -4,17	
					<b>Totaal factuur</b>	<b>€ -333,98</b>	
Btw 6,00%							
Btw 21,00%							
<b>Betelingsregeling</b>							
Bankrekeningnummer: BE03340095879484							
t.n.v. Vakantiepark Sunclass Durbuy - Grandhan beheer							
Gelieve bij betalingen te vermelden: 7640-2796-4568							
<b>Betalingen</b>							
Met vriendelijke groet,							
Vakantiepark Sunclass Durbuy - Grandhan beheer							
E-mail: <a href="mailto:contact@sunclassdurbuy.com">contact@sunclassdurbuy.com</a>							
Telefoon: +32 86212739							
KVK:							
BTW nummer: BE0417886985							

## Connexion iCal

Pour les membres qui louent à la fois via le parc et en privé, il n'y aura plus de mail automatique envoyé à votre boîte de réception lorsqu'une réservation par le parc est effectuée. Il existe cependant une alternative.

Pour les membres qui louent à la fois par le parc et en privé, une connexion iCal est désormais disponible.

Que fait une connexion iCal ? Lorsqu'une réservation via le parc est effectuée pour votre chalet (par téléphone ou via internet), elle envoie cette période directement vers votre propre calendrier privé (par exemple, calendrier de location sur votre propre site web, Booking.com, Airbnb, etc.). Ainsi, vous évitez les doubles réservations. Cela ne fonctionne cependant pas dans l'autre sens.

Donc, si vous recevez une réservation via Booking.com ou sur votre propre site web, vous devez la transmettre dès que possible via l'espace membre de Tommy.

Il est toujours vrai qu'une réservation via le parc a priorité sur une réservation privée. Il est donc de la responsabilité du membre de transmettre la réservation privée dès que possible.

Tous les membres recevront bientôt un e-mail d'ICT avec leur connexion iCal.

### **Canal WhatsApp**

Pour aider tout le monde, nous ouvrirons un canal WhatsApp séparé pour les questions et les commentaires, qui s'appellera « Tommy support ». De cette manière, nous pourrons rapidement fournir des manuels supplémentaires, des photos ou des réponses aux questions et atteindre plusieurs membres en même temps, ce qui réduit la charge des e-mails. Si vous ne parvenez pas à vous inscrire à ce groupe, vous pouvez toujours envoyer un e-mail avec votre numéro de téléphone portable à [ict@sunclassdurbuy.com](mailto:ict@sunclassdurbuy.com).