

Conditions générales Van der Valk Hotel Brussels Airport

Table des matières

DISPOSITIONS GENERALES	2
DEBUT, NATURE ET FIN DU CONTRAT	4
RESERVATION DE CHAMBRES	5
POLITIQUE D'ANNULATION.....	6
DISPOSITIONS SPECIFIQUES POUR LES NUITEES A L'HOTEL	8
DISPOSITIONS SPECIFIQUES POUR NOS RESTAURANTS & LE CATERING EVENEMENTIEL.....	9
DISPOSITIONS SPECIFIQUES POUR LA LOCATION DE SALLES & LES EVENEMENTS.....	9
PRIX & REDUCTIONS	11
PAIEMENTS & FACTURATION.....	12
SITE WEB & COMPTE VALK.....	15
VIE PRIVEE, COOKIES & PROPRIETE INTELLECTUELLE	15
RESPONSABILITE, PLAINTES & LITIGES.....	16
ANNEXE : REGLEMENT INTERIEUR VAN DER VALK.....	18

Dispositions générales

1. Parties

La société anonyme « **Van der Valk Hotel Brussels Airport** », inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro d'entreprise **BE 0886 789 638**

et dont le siège est établi Culliganlaan 4b, 1831 Diegem, ainsi que toutes les sociétés qui lui sont actuellement ou seront ultérieurement liées, ainsi que les hébergements et sites web qu'elle exploite.

Contact

Réception joignable 24h/24 et 7j/7 au +32 (2) 277 20 20

e-mail : info@brussels.valk.com

adresse : Culliganlaan 4b, 1831 Diegem

ci-après « **Van der Valk** » ou « **nous** »

et

vous, en tant que client (belge), agissant en qualité de personne physique (à savoir un consommateur majeur) ou d'entreprise pour le compte de laquelle nous fournissons des services et/ou des biens, que ce soit pour vous-même ou pour un autre bénéficiaire effectif, ci-après « **Client** » ou « **vous** ».

2. Définitions

« **Conditions** » : toutes les dispositions mentionnées ci-dessous, y compris les annexes et le « **Règlement intérieur** » qui en fait partie intégrante et peut également être présenté séparément.

« **Réception** » : le comptoir d'accueil et les membres du personnel qui y sont présents, auxquels vous pouvez adresser en personne ou via les coordonnées ci-dessus vos questions, commandes ou plaintes.

« **Client hébergé** » : toute personne ou l'ensemble des personnes qui se trouvent dans l'hôtel, qu'elles y soient ou non à votre invitation.

« **Prestataire externe** » : toute partie externe par l'intermédiaire de laquelle vous effectuez une réservation auprès de Van der Valk, que vous confirmez et/ou payez ou non via la plateforme de ce prestataire externe, notamment Booking.com, Hotels.com, Trivago, Expedia, HRS et les agences de voyage.

« **Services** » : toute forme de service que nous vous fournissons, au sens le plus large du terme, ainsi que nos processus administratifs, promotionnels et comptables.

« **Biens** » : tous les matériaux et biens que nous vous fournissons gratuitement ou contre paiement.

« **Hébergements** » : tous les espaces situés dans et autour de notre hôtel que nous mettons à disposition et dont les spécifications sont décrites en détail sur le Site web, ainsi que les parties attenantes et communes :

« **Chambres** » : les single rooms, chambres doubles, family rooms, club rooms, executive rooms et suites que nous louons pour les nuitées.

« **Salles** » : les salles de fête et de réunion que nous louons pour l'organisation de divers événements.

« **Équipements** » : les options supplémentaires que nous proposons, gratuitement ou moyennant un supplément, notamment, sans s'y limiter, l'utilisation du wifi, des équipements de détente, de la salle de fitness et de la location de vélos.

« **Restaurant** » : les restaurants et bars exploités par Van der Valk.

« **Site web** » : le site web <https://www.hotelbrusselsairport.com> ainsi que tout domaine alternatif exploité par Van der Valk.

« **Applications** » : tous les logiciels, API et applications que nous utilisons et/ou proposons avant, pendant et après le contrat, et qui sont développés et gérés par des tiers, par exemple pour les réservations en ligne, les chatbots et les solutions de paiement.

3. Application & validité

§1 Les présentes conditions s'appliquent à tout contrat que vous concluez avec Van der Valk, au sens le plus large du terme, à l'exclusion de vos propres conditions.

§2 Si vous passez une commande via un prestataire externe, vous reconnaissez et acceptez que :

- le prestataire externe est responsable et redevable des services qu'il vous propose (par ex. pour le processus de réservation et de paiement), sans que nous soyons partie au contrat. Nous sommes uniquement responsables des services que nous vous fournissons nous-mêmes et de votre séjour effectif ;
- nous n'exerçons aucune influence ni aucun contrôle sur les services ou les délais de traitement des prestataires externes et ne sommes pas responsables des erreurs, plaintes ou sur-réservations qui en découleraient ;
- les conditions d'utilisation ainsi que la politique de confidentialité et de cookies du prestataire externe s'appliquent aux services que vous contractez auprès de celui-ci. Nos conditions, y compris la politique d'annulation, s'appliquent dès que nous avons accepté et confirmé votre réservation.

§3 En cas de doute ou de contradiction, la version originale néerlandaise des Conditions prévaut, sauf si la législation locale impose autrement.

§4 Si une ou plusieurs dispositions sont nulles ou illégales, elles doivent être interprétées comme des dispositions valables dont le résultat se rapproche autant que possible de l'intention initiale de la disposition nulle ou invalide ou de l'esprit du contrat. Les autres dispositions restent pleinement applicables.

§5 Si des conditions spécifiques, des réductions ou des conditions d'annulation particulières s'appliquent à une offre et dérogent aux dispositions ci-dessous, alors :

- les conditions particulières prévalent sur les conditions générales ;
- les accords dérogatoires sont explicitement mentionnés dans l'offre concernée et/ou confirmés par écrit par nos soins ;
- les autres dispositions des présentes Conditions restent pleinement applicables.

§6 Les présentes conditions ne s'appliquent pas :

- à l'achat de biens via le site e-commerce <https://www.valkstore.nl>, pour lequel les conditions applicables sont décrites sur <https://www.valkstore.nl/pages/algemene-voorwaarden> ;
- aux contrats que vous concluez avec nous en tant que client non belge, pour lesquels d'autres conditions s'appliquent et vous sont communiquées au début du contrat.

§7 Les offres, accords et engagements pris par des tiers ne sont valables qu'après notre acceptation et confirmation explicites.

4. Prise de connaissance & acceptation

§1 Vous pouvez consulter et, dès lors, accepter les présentes Conditions de plusieurs manières. Vous pouvez les consulter librement sur le Site web ou demander une copie sur support durable par e-mail ou via la Réception. Nous renvoyons également aux conditions applicables lors des processus de réservation en ligne (avec ou sans clic obligatoire) et dans diverses communications telles que les confirmations de réservation numériques.

§2 Toute acceptation de notre offre (par ex. réservation, paiement, etc.) implique votre acceptation des présentes Conditions. Si vous n'êtes pas d'accord avec celles-ci, veuillez ne pas utiliser notre plateforme ou notre offre.

§3 Les réservations que vous effectuez en ligne ou par e-mail sont confirmées par écrit par nos soins. Vous comprenez que nous ne pouvons jamais garantir totalement la bonne réception des communications numériques, par exemple en raison d'un trafic internet ralenti, de perturbations ou d'adresses e-mail erronées. La non-réception d'une confirmation de réservation, d'une offre ou d'une demande de paiement ne vous donne pas le droit de résilier le contrat ni de vous soustraire à l'obligation de paiement.

§4 Vous comprenez et acceptez que les réservations verbales (par ex. par téléphone ou au comptoir de réception) et les demandes verbales (par ex. commande de services ou de biens optionnels à la réception ou réservations de restaurant par téléphone) aient la même valeur que les réservations écrites et soient dès lors considérées comme un contrat valable. Ces demandes verbales sont confirmées par écrit autant que possible, mais vous reconnaissez que cela n'est pas toujours possible pour des raisons pratiques.

5. Clause de modification

§1 Les réservations effectuées sont régies conformément aux conditions en vigueur au moment où vous avez effectué la réservation.

§2 Nous pouvons modifier nos Conditions et nos prix à tout moment, mais pas à votre détriment pendant l'exécution d'un contrat en cours.

§3 Si les modifications concernent des adaptations linguistiques mineures ou des changements légalement obligatoires (par ex. une hausse des accises), les conditions modifiées entrent automatiquement en vigueur sans notification préalable. Les modifications significatives vous sont d'abord soumises, après quoi vous avez le droit de les accepter ou de les refuser et, dans ce cas, de résilier le contrat, sans droit à une indemnisation.

Début, nature et fin du contrat

6. Début & durée

§1 Le contrat prend effet dès que vous acceptez une offre de Van der Valk, par exemple via une réservation, et après que nous l'ayons acceptée oralement ou par écrit. Tant que cela n'a pas eu lieu, nous ne sommes liés à vous ou à vos participants à aucun égard et nous pouvons considérer votre réservation ou votre événement comme inexistant et libérer les hébergements envisagés ou les mettre à disposition de tiers. Vous reconnaissez que toute acceptation implique une obligation de paiement et que tout paiement (d'acompte) implique le début automatique du contrat ainsi que votre acceptation des présentes conditions.

§2 Sauf convention contraire explicite, nos contrats sont toujours conclus pour une durée déterminée, la période de début et de fin étant expressément mentionnée dans la confirmation de réservation. Le contrat prend automatiquement fin à la date de fin indiquée ou lors de votre check-out de l'hôtel.

7. Obligation de moyens

§1 Nous exécutons nos services au mieux de nos capacités, selon les pratiques usuelles de notre secteur et le niveau de qualité que vous êtes raisonnablement en droit d'attendre de nous. Toute collaboration avec Van der Valk doit toujours être considérée comme une obligation de moyens et non comme une obligation de résultat.

8. Force majeure

§1 Dans l'hypothèse où nous ne pourrions pas exécuter nos obligations en raison d'un cas de force majeure temporaire ou permanent, nous sommes en droit de résilier le contrat. La force majeure comprend toutes les circonstances raisonnablement indépendantes de notre volonté, notamment et sans s'y limiter : pandémie, menace de guerre, grèves, entraves à la circulation, conditions

météorologiques exceptionnelles, incendie, livraison tardive ou erronée par des tiers, etc. En cas de force majeure, nous vous en informerons dans les meilleurs délais et nous vous rembourserons les montants déjà payés, sans indemnité complémentaire, pour les Biens et Services qui n'ont pas encore été fournis.

9. Résiliation & indemnité de rupture

§1 Les contrats peuvent être suspendus ou résiliés extrajudiciairement, sans droit à indemnisation :

- en cas de force majeure ;
- si vous ne respectez pas l'obligation de paiement ou le règlement intérieur ;
- si vous ou nous n'exécutons pas nos obligations contractuelles.

§2 Toute résiliation est confirmée par écrit, motivée et communiquée dans les meilleurs délais, étant entendu que vous restez tenu au paiement des dettes nées avant la date de résiliation. Si des Services ou des Biens n'ont été fournis qu'en partie, nous pouvons les facturer séparément.

10. Droit de rétractation

§1 Si vous êtes un consommateur au sens de l'art. I.1, 2° CDE et non une entreprise ou une personne morale, vous avez dans certains cas le droit de renoncer à un contrat sans indication de motif et dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la date de début. **Le droit de rétractation ne s'applique toutefois PAS aux** « services d'hébergement autres qu'à des fins résidentielles, de transport, de location de voitures, de restauration et aux services liés à des activités de loisirs, lorsque le contrat prévoit une date ou une période d'exécution déterminée » (conformément à l'art. VI.53, 12° CDE). **Vous ne pouvez dès lors pas invoquer le droit de rétractation pour les nuitées à l'hôtel, les réservations de restaurant ou la location de salles chez Van der Valk.**

Réservation de chambres

11. Réservation

§1 Vous pouvez réserver des hébergements de différentes manières :

- via le(s) site(s) web Van der Valk, la réception, par téléphone ou par e-mail ;
- via les plateformes de prestataires externes.

§2 Nous n'acceptons pas les réservations effectuées via les réseaux sociaux.

§3 Nous nous réservons le droit de refuser des réservations sans indication de motif. Cela peut par exemple être le cas en présence d'un profil frauduleux, de mineurs, d'une indisponibilité des hébergements réservés ou lorsque nous vous avons précédemment refusé l'accès à nos hôtels, par exemple à la suite d'une violation du règlement intérieur.

12. Réserver des chambres pour plusieurs ou autres clients hébergés

§1 Si vous souhaitez offrir à vos invités la possibilité de réserver eux-mêmes des chambres, vous nous transmettez une liste détaillée contenant les informations suivantes :

- le nombre de chambres que vous souhaitez placer en option ;
- les types de chambres et l'occupation prévue par chambre (single, double, etc.) ;
- si le petit-déjeuner est inclus ;
- les instructions de paiement : le client ou l'organisation paie-t-il les chambres ?

§2 Procédure :

1. Après réception de ces informations, nous établissons un contrat et plaçons les chambres demandées en option.

2. Vous ou vos invités réservez leur chambre via un lien ou par e-mail et recevez une confirmation accompagnée d'une demande de paiement.

§3 Dès l'expiration du délai d'option prévu, nous libérons les chambres. Dans ce cas, vos invités ne peuvent encore réserver des chambres que sous réserve de disponibilité et aux tarifs applicables à ce moment-là. Nous appliquons les délais d'option suivants :

- 6 semaines avant la première date d'arrivée, nous libérons 50% des chambres non encore réservées. Exemple : pour un bloc de 50 chambres dont 30 sont réservées, il reste 20 chambres. La moitié de ces 20 chambres, soit 10 chambres, est libérée. Les 10 chambres restantes restent en option.
- 4 semaines avant la première date d'arrivée, toutes les chambres non réservées sont libérées.

§4 Si vos invités ont bien réservé leur chambre, mais ne la paient pas ou ne se présentent pas, la chambre réservée sera facturée à la personne qui a demandé l'option pour la réservation de groupe.

13. Informations d'identification et obligation de coopération

§1 En tant qu'hôtel, nous sommes légalement tenus de vérifier l'identité de nos clients afin de prévenir la fraude à l'identité et le blanchiment d'argent. Toute personne qui effectue une réservation est responsable de l'introduction correcte des données d'identité des clients concernés et de l'obtention de leur consentement à cet effet. Lors du check-in, chaque client doit également présenter une pièce d'identité valable avec photo, dont nous reprenons uniquement les données strictement nécessaires.

§2 Vous êtes tenu de nous apporter votre pleine coopération si nous faisons l'objet d'un contrôle anti-fraude ou anti-blanchiment.

§3 Nous nous réservons également le droit d'enquêter nous-mêmes sur toute fraude ou tout abus présumé et, en cas de doute, de refuser ou d'annuler des réservations sans devoir d'indemnité.

Politique d'annulation

14. Annuler/modifier des réservations

§1 La politique d'annulation ci-dessous s'applique à toute réservation auprès de Van der Valk, tant pour la location de chambres d'hôtel et de salles que pour les réservations dans nos restaurants.

§2 Par « annulation », nous entendons l'annulation d'une réservation complète. Lorsque seules certaines chambres ou tables au sein d'une réservation sont annulées, il s'agit d'une « modification ».

§3 Si des conditions d'annulation dérogatoires s'appliquent, elles sont toujours mentionnées dans l'offre concernée ou dans la confirmation de réservation. Cela peut par exemple être le cas pour des promotions temporaires, les conditions de réservation de prestataires externes, les avantages Valk Loyal ou les assurances annulation.

15. Procédure de modification ou d'annulation des réservations

§1 Vous devez nous communiquer toute demande de modification, par exemple une augmentation ou une diminution du nombre de clients ou de chambres ou une adaptation des dates de séjour, ainsi que toute annulation, dès que possible, par écrit ou via un lien numérique que nous vous transmettons à cet effet.

§2 Une modification ou annulation n'est valable qu'après confirmation écrite de notre part. Si vous souhaitez adapter votre réservation, nous pouvons accepter ou refuser la modification, la traiter gratuitement ou facturer des frais d'annulation sur la base des indemnités de résiliation mentionnées ci-dessous.

§3 Toute forme de « no-show », quelle qu'en soit la raison, ne constitue pas une annulation valable. Le prix total de la réservation effectuée reste dans ce cas intégralement dû.

16. Indemnité de résiliation & frais

§1 Sauf mention ou convention contraire explicite, en cas d'annulation ou de modification du nombre de clients, participants et/ou chambres, vous êtes redevable d'une indemnité forfaitaire de résiliation comme suit :

- **Jusqu'à 120 jours inclus avant la date d'arrivée prévue**, la réservation complète ou une partie de celle-ci peut être annulée sans frais.
- **Entre 119 et 85 jours avant la date d'arrivée prévue**, 50% du nombre de chambres, salles ou participants peuvent être annulés sans frais. Toute annulation supplémentaire est facturée au prix contractuel.
- **Entre 84 et 60 jours avant la date d'arrivée prévue**, 30% du nombre de chambres, salles ou participants peuvent être annulés sans frais. Toute annulation supplémentaire est facturée au prix contractuel.
- **Entre 59 et 30 jours avant la date d'arrivée prévue**, 20% du nombre de chambres, salles ou participants peuvent être annulés sans frais. Toute annulation supplémentaire est facturée au prix contractuel.
- **Entre 29 et 15 jours avant la date d'arrivée prévue**, 10% du nombre de chambres, salles ou participants peuvent être annulés sans frais. Toute annulation supplémentaire est facturée au prix contractuel.
- **Entre 14 et 3 jours avant la date d'arrivée prévue**, maximum 3 chambres ou participants peuvent être annulés sans frais. Toute annulation supplémentaire est facturée au prix contractuel.
- **Moins de 3 jours avant la date d'arrivée prévue**, une indemnité forfaitaire d'annulation de 100% du prix des réservations de chambres annulées est due. En cas de no-show également, la chambre est facturée pour l'ensemble du séjour.
- En cas d'annulation de dernière minute (moins de 5 jours avant l'arrivée), vous devez toujours nous prévenir à la fois par téléphone et par e-mail. Appelez le 02/277 20 20 et envoyez un e-mail à info@brussels.valk.com. S'agit-il d'une réservation de groupe ? Envoyez également un e-mail à reservations@brussels.valk.com.

§2 Dans des cas exceptionnels et uniquement pour des contrats spécifiques, nous pouvons héberger des clients jusqu'au jour de l'arrivée dans un autre établissement Van der Valk équivalent.

§3 Nous ne facturons pas de frais administratifs pour le traitement des modifications ou annulations. Les frais déjà engagés et les contributions obligatoires, telles que la taxe de séjour et les écotaxes, restent toutefois toujours dus par vous et ne sont pas remboursés.

17. Indisponibilité ou modification par Van der Valk

§1 Il peut toujours arriver que les Hébergements que vous avez réservés ne soient plus disponibles, par exemple en cas de sursréservation due à des réservations intermédiaires ou simultanées via des prestataires externes, ou en raison de travaux de réparation urgents. Dans une telle situation, vous avez le choix :

- soit d'annuler sans frais la réservation prévue, auquel cas nous remboursons immédiatement les montants déjà payés ;
- soit d'accepter notre proposition de transférer la réservation vers un autre hôtel Van der Valk ou un établissement proche de même catégorie ou de catégorie supérieure. Dans ce cas, nous prenons en charge l'éventuelle différence de prix des chambres d'hôtel ainsi que les éventuels frais de transfert, par exemple le taxi. Vous nous gardez toutefois contre toute réclamation qui pourrait être formulée à l'encontre de Van der Valk par vos participants ou invités du fait que nous ne pouvons pas mettre les hébergements prévus à disposition.

§2 L'indisponibilité ou les modifications par Van der Valk ne donnent droit à aucune indemnité complémentaire.

Dispositions spécifiques pour les nuitées à l'hôtel

18. Heures générales de check-in & check-out

§1 Sauf convention contraire spécifique, le **check-in est possible à partir de 15:00 h, heure locale**, le jour de l'arrivée. Si vous ou vos invités arrivez plus tôt, nous faisons de notre mieux pour mettre la chambre à disposition plus tôt, sans y être obligés. Si vous souhaitez avoir la garantie absolue de disposer de la chambre plus tôt, cela n'est possible qu'en réservant l'option payante « early check-in » ou en réservant également la nuit précédente.

Dans les embouteillages ou retardé pour une autre raison ? Prévenez-nous dès que possible afin d'éviter des frais de no-show.

§2 **Le check-out doit avoir lieu avant 11:00 h, heure locale**. En cas de check-out tardif, jusqu'à maximum 17:00 h, heure locale, un supplément est dû. Le late check-out dépend toujours des disponibilités, ne peut être garanti et n'est possible qu'avec l'accord préalable de la réception.

§3 Les heures de check-in/check-out mentionnées ci-dessus s'appliquent tant aux réservations individuelles qu'aux groupes.

§4 Des dérogations aux heures standard de check-in/check-out sont possibles :

- à condition d'en faire la demande au préalable, étant entendu que nous pouvons accepter ou refuser cette dérogation et facturer ou non un supplément par heure entamée ou par demi-journée ;
- à condition d'avoir réservé une option spécifique à cet effet (par ex. « late check-out »).

§5 Un départ anticipé ne donne jamais droit au remboursement des prix des chambres, ni des frais légaux tels que la taxe de séjour ou autres taxes publiques. Les nuitées restantes que vous n'utiliserez pas seront facturées au tarif contractuellement convenu.

19. Enfants & adolescents bienvenus

§1 Nos hébergements sont aménagés pour répondre aux attentes habituelles des clients adultes. Les enfants sont bien entendu les bienvenus, mais uniquement sous la surveillance d'un adulte.

§2 Merci de signaler la présence d'enfants lors de votre réservation/commande et de nous communiquer à temps les options nécessaires et/ou payantes, comme un lit pour enfant dans la chambre.

§3 Nous ne pouvons accueillir des adolescents mineurs non accompagnés que sur présentation d'une autorisation écrite d'un parent ou tuteur.

20. Animaux de compagnie bienvenus

§1 Les chiens-guides pour aveugles et chiens d'assistance sont toujours les bienvenus. Merci de signaler la présence de chiens d'assistance lors de chaque réservation afin que nous puissions leur offrir la place qu'ils méritent.

§2 Dans certaines chambres, les petits animaux de compagnie tels que chiens ou chats jusqu'à 20 kg sont admis moyennant un supplément. Nos hébergements ne sont malheureusement pas équipés pour d'autres espèces animales.

§3 Les conditions suivantes s'appliquent à tous les animaux de compagnie :

- vous signalez la présence d'animaux de compagnie avant de finaliser la réservation. Cela nous permet d'en tenir compte lors de l'attribution de la chambre et de conserver les autres chambres sans animaux et adaptées aux personnes allergiques ;
- maximum 1 animal de compagnie par chambre ;
- les animaux de compagnie ne restent pas sans surveillance dans la chambre ;

- vos animaux de compagnie ne causent pas de nuisance aux autres clients de l'hôtel ;
- dans les espaces communs tels que cages d'escalier et couloirs, vous tenez toujours les animaux en laisse ou vous les placez dans une caisse de transport fermée ;
- les animaux de compagnie ne dorment jamais sur le lit ni sur les fauteuils, même dans un panier ;
- en raison des normes HACCP, nous n'autorisons les animaux de compagnie que dans certaines parties de nos restaurants ; merci d'en discuter avec nous au préalable.

§4 Pour chaque animal de compagnie, nous facturons un supplément de 25,00 € par animal et par jour. Cela couvre notamment les frais de nettoyage supplémentaires.

21. Personnes à mobilité réduite

§1 Nos hôtels sont entièrement accessibles aux personnes en fauteuil roulant et nous disposons également de quelques chambres adaptées. Merci de nous communiquer à l'avance les points d'attention dont nous devons tenir compte afin de rendre votre séjour aussi confortable que possible.

Dispositions spécifiques pour nos restaurants & le catering événementiel

22. Menus & ingrédients

§1 Merci de nous signaler à temps les points d'attention spécifiques tels que les allergies, le végétarisme et le véganisme. Nous faisons tout notre possible pour en tenir compte, mais nous nous réservons le droit de refuser certaines demandes ou de facturer des suppléments à cet effet.

§2 Comme nous utilisons des ingrédients frais, certaines options de menu peuvent ne plus être disponibles. Dans ce cas, nous vous proposerons volontiers un plat alternatif. En fonction des prix du marché, des tarifs adaptés peuvent s'appliquer aux suggestions ou propositions alternatives.

23. Catering événementiel

§1 Pour le catering événementiel, nous convenons au préalable avec vous d'accords clairs. Nous les résumons dans les conditions particulières que vous signez et qui prévalent sur les conditions générales.

Dispositions spécifiques pour la location de salles & les événements

24. Accords généraux et dérogatoires

§1 Pour la location de salles (de réunion) et les événements, les dispositions ci-dessous s'appliquent comme règles générales. S'il y est dérogé, nous confirmons au préalable par écrit les accords convenus entre les parties via une offre et/ou une confirmation de réservation.

§2 Les noms de nos salles (de réunion) sont donnés à titre purement indicatif et ne sont en aucun cas contraignants. Nous pouvons modifier unilatéralement et librement la dénomination de nos salles à tout moment.

25. Heures de début et de fin

§1 Pour la location de salles, nous fixons d'un commun accord l'heure de début et de fin de l'événement, puis nous les confirmons par écrit. Vous acceptez que nous facturions toutes les heures supplémentaires ou autres dépenses résultant du non-respect de l'horaire convenu.

§2 En cas de dépassement de l'heure de fin, nous pouvons exiger que vous mettiez fin à l'événement, sans vous devoir aucune indemnité.

§3 Une interruption anticipée de votre part ou un nombre de participants inférieur à celui prévu ne vous donne droit à aucune réduction ni aucun remboursement.

26. Nombre de participants

§1 Pour des raisons de sécurité, il est **interdit de dépasser la capacité maximale autorisée**.

§2 En cas de modifications importantes ou d'augmentation du nombre de participants, nous faisons de notre mieux pour proposer une solution appropriée, par exemple en offrant des salles supplémentaires ou en déplaçant l'événement vers un autre hôtel Van der Valk. Dans ce cas, nous ne sommes tenus à aucune compensation financière.

§3 Une diminution du nombre de participants ne donne jamais droit à une quelconque réduction ou à un remboursement. D'éventuels ajustements de prix ne sont possibles qu'en concertation avec Van der Valk, qui se réserve le droit de les accepter ou de les refuser.

27. Équipement audiovisuel

§1 Si nous mettons du matériel audiovisuel à disposition, alors :

- vous devez l'utiliser avec soin et correctement pendant toute la durée de l'événement ;
- vous êtes réputé avoir reçu l'équipement en bon état et devez signaler immédiatement tout manque, défaut ou dommage après réception/mise en service ;
- vous devez signaler immédiatement et indemniser tout dommage causé par vous-même ou par vos participants.

§2 Si vous utilisez vos propres installations sonores ou du matériel loué ailleurs, alors :

- vous devez nous en informer au préalable, étant entendu que nous nous réservons le droit d'autoriser ou de refuser cet usage ;
- nous ne sommes pas responsables en cas de perte, vol ou dommage éventuel. Vous devez vous-même prendre les mesures nécessaires pour sécuriser, protéger ou assurer votre matériel ;

§3 En cas de son amplifié électroniquement, vous devez respecter la législation en vigueur relative aux normes sonores et ne pas dépasser le volume maximal autorisé de 95 décibels. Pensez également à la protection auditive de vos invités.

28. Vos obligations en tant qu'organisateur d'un événement

§1 Vous êtes tenu de recueillir les informations nécessaires et de demander les autorisations auprès des instances compétentes, ainsi que de respecter toute la législation applicable, locale et les mesures de sécurité. Si nous transmettons des informations provenant de partenaires, autorités ou tiers, cela se fait toujours à titre purement indicatif, sans garantie quant à leur exactitude de fond.

§2 En tant qu'organisateur, vous êtes personnellement responsable de toutes les conséquences des actes accomplis par vous-même et/ou vos invités, que vous devez également informer au préalable des règles de conduite et du règlement intérieur applicables. En tout état de cause, vous êtes tenu, conjointement et solidairement avec vos participants, de réparer tout dommage causé par vous ou vos participants. Vous devez également nous garantir contre toute réclamation (tant en principal qu'en intérêts et frais) qui serait formulée à l'encontre de Van der Valk par vos invités ou d'autres personnes, pour des dommages ou nuisances qu'ils subiraient du fait de votre événement et/ou de l'attitude, du comportement ou des négligences de votre part ou de celle de vos invités.

§3 Vous devez souscrire auprès d'une entreprise d'assurance belge agréée une assurance couvrant votre responsabilité en tant qu'organisateur pour la période prévue de l'événement. Nous recommandons vivement de souscrire également une assurance couvrant les dommages, le vandalisme et le vol. Dans chaque dossier d'assurance, la franchise reste toujours à votre charge.

§4 Avant l'événement, vous devez demander notre autorisation pour :

- utiliser les murs, sols, tables, ... dans la salle ;
- placer des affiches, panneaux, drapeaux ou tout autre matériel publicitaire ;
- prévoir une animation, quelle qu'en soit la nature, pendant votre événement.

§5 Vous devez enlever tous vos biens en temps utile et intégralement dans le délai de fin convenu.

§6 Vous désignez un responsable qui veille au bon déroulement général de l'événement et reste joignable à tout moment. Vous nous communiquez préalablement ses coordonnées. Nous pouvons effectuer des contrôles à tout moment pendant votre événement. Si nous estimons que vos activités sont contraires aux normes de sécurité, à la législation locale, à nos conditions ou à notre règlement intérieur, nous pouvons mettre fin à l'événement et, si nécessaire, prévenir également les autorités ou les services de secours.

§7 Si vous engagez, en tant qu'organisateur, du personnel de sécurité externe, l'entreprise de gardiennage engagée doit être agréée par le Ministère de l'Intérieur et le personnel doit satisfaire aux exigences de formation prévues par la loi du 10 avril 1999 relative aux entreprises de gardiennage, aux entreprises de sécurité et aux services internes de gardiennage. Le nombre de personnes, leur nom ainsi que le fait qu'elles soient ou non armées doivent nous être communiqués préalablement par écrit.

29. Interdictions

§1 Il est interdit, tant dans les salles réservées que dans les espaces attenants et les parties communes, de :

- dépasser le nombre maximal de personnes autorisé ;
- installer des décorations ou ornements inflammables ;
- utiliser des matériaux de fixation pouvant causer des dommages (par ex. clous, punaises, ruban adhésif, ...). En concertation, une fixation avec du ruban de peintre, des colliers de serrage (tie wraps) ou un adhésif facilement amovible peut éventuellement être autorisée, mais pas sur des surfaces peintes, des chambranles de porte ou des fenêtres ;
- organiser des événements destinés à glorifier, diffuser ou promouvoir des idées idéologiques, illégales ou extrémistes ;
- commettre des actes qui entravent le fonctionnement normal de l'hôtel ou qui perturbent le calme et la vie privée des autres clients de l'hôtel ou des membres du personnel ;

Prix & réductions

30. Affichage des prix

§1 Les prix affichés sur notre/nos site(s) web peuvent varier selon les dates de séjour que vous sélectionnez (haute saison/basse saison). Les prix sont toujours indicatifs tant que le processus de réservation n'est pas entièrement finalisé. Le prix définitif est celui qui apparaît sur l'écran de paiement à la fin du processus de réservation.

§2 Nous ne sommes pas responsables des affichages manifestement erronés d'offres, de services ou de prix dus à des informations incomplètes ou obsolètes, à des erreurs d'impression ou à un rendu de couleur différent, ni sur notre propre site web ni sur ceux des prestataires externes. Les images peuvent également contenir des éléments non compris dans le prix et les couleurs peuvent différer de la réalité, notamment en fonction des réglages de votre écran.

31. Inclus / non inclus

§1 Sauf mention explicite contraire, nos prix sont indiqués en euro et incluent tous les frais que vous devez obligatoirement payer, tels que les taxes légales ou les écotaxes. La taxe de séjour est toutefois indiquée séparément (5,80 euros par chambre et par nuit).

§2 Les offres temporaires, réductions et promotions soumises à des conditions spécifiques sont mentionnées séparément dans l'offre concernée.

§3 Les prix des options supplémentaires sont facturés séparément. Ces suppléments s'appliquent par exemple aux repas, aux facilités de réunion et aux services dits à la demande tels que le room service, le nettoyage supplémentaire, le service de taxi et la location de vélos.

32. Réductions

§1 Vous comprenez et acceptez que nous n'exerçons aucune influence ni aucun contrôle sur les programmes de fidélité, réductions ou avantages des prestataires externes. Nous ne sommes pas responsables des conséquences éventuelles qui en découleraient, par exemple en cas de modification ou d'annulation de réservation.

§2 Un code promotionnel ou de réduction numérique s'introduit pendant le processus de réservation en ligne, après quoi la réduction est immédiatement appliquée dans le panier. Ces codes ne peuvent être utilisés qu'une seule fois.

33. Chèques-cadeaux et vouchers

§1 Pour les chèques-cadeaux émis par Van der Valk, les conditions applicables sont celles décrites sur <https://www.valkcadeaucard.nl/>.

§2 Les gift cards, quelle que soit la partie qui les a émises, ne sont jamais échangeables contre de l'argent.

Paiements & facturation

34. Délais de paiement

§1 Le délai de paiement est toujours mentionné dans la confirmation de réservation. En principe et sauf convention contraire, les délais de paiement généraux et/ou possibles sont les suivants :

- Nuitées à l'hôtel :
 - paiement direct pendant le processus de réservation en ligne pour les réservations individuelles ;
 - paiement sur place lors du check-in à l'hôtel ;
 - paiement différé moyennant garantie préalable par carte de crédit ;
 - pour les entreprises : paiement ultérieur par virement après réception de la facture, si cela a été convenu contractuellement au préalable.
- Location de salles, événements :
 - pour les entreprises belges, et moyennant accord préalable : paiement d'un acompte de 75% au minimum 30 jours avant le début de l'événement. Le solde est payable après l'événement et au départ de l'activité, ou à l'échéance de la facture si un paiement ultérieur par facture a été autorisé.
 - pour les entreprises étrangères, les particuliers et les montants inférieurs à 500 euros : paiement anticipé de 100%.
- Factures : elles sont payables dans les 14 jours suivant la date de facture.

§2 Vous êtes responsable de l'exactitude des données de carte de paiement ou de crédit que vous introduisez et de la disponibilité d'un solde suffisant pour débiter le montant dû. Vous devez également vérifier que les paiements ont été correctement effectués et débités de votre compte. Nous ne sommes pas responsables des paiements qui n'auraient pas abouti, pour quelque raison que ce soit.

35. Mode de paiement

§1 Les paiements sont possibles :

- par paiement en ligne via le Site web, notre prestataire de paiement « Adyen » chiffrant toutes les données de paiement via une connexion SSL sécurisée. Les données de paiement sensibles ne sont pas conservées par nos soins ;
- par carte de débit ou de crédit ;
- par American Express ;

- par virement sur le compte BNP Paribas Fortis : **IBAN BE06 0015 1723 7422** SWIFT/BIC **GEBABEBB** ;
- par paiement en espèces à l'hôtel jusqu'au montant légal maximum de 3.000,00 €, uniquement sur présentation d'une carte de débit ou de crédit valable à titre de moyen de contrôle ;

§2 Nous n'acceptons pas :

- Diners Club ;
- les chèques ;
- les cartes de crédit prépayées.

§3 L'exécution d'un paiement en ligne ou l'introduction de données de carte de paiement implique votre consentement irrévocable au débit des paiements via la carte de paiement ou l'application de paiement communiquée.

36. Devise

- §1 Nous nous réservons le droit d'accepter ou de refuser, à notre seule discrétion, les paiements ou remboursements dans une autre devise que l'euro.

37. Facturation

§1 L'adresse de facturation mentionnée dans le contrat est contraignante pour la facture. Toute modification doit nous être transmise avant le début de l'événement ou de la nuitée.

§2 Les factures sont envoyées via Peppol pour les entreprises belges ou par e-mail pour les entreprises étrangères ou les particuliers. La non-réception ne donne droit à aucun report de paiement ni à aucune dispense de l'obligation de paiement.

§3 La personne ou l'entreprise qui a effectué la réservation se porte garante du paiement de l'intégralité de la facture. Si, à votre demande, nous répartissons la facturation entre un ou plusieurs clients, participants et/ou organisateurs, vous restez, avec les participants concernés, solidairement et indivisiblement tenus au paiement de tous les montants dus par les personnes concernées, tant en principal qu'en intérêts et frais.

38. Paiement tardif

§1 Une facture n'est considérée comme payée qu'à partir du moment où le montant intégral a été reçu sur notre compte. Vous devez vérifier vous-même que les paiements ont été correctement effectués et débités de votre compte. Nous ne sommes pas responsables des paiements qui n'auraient pas abouti.

§2 Si nous ne recevons pas le montant de l'acompte ou le paiement anticipé intégral dans le délai convenu, nous pouvons annuler la réservation et libérer les Hébergements au profit de tiers, sans être redevables d'une quelconque indemnité.

§3 Vous devez nous informer dès que possible de tout risque d'insolvabilité, médiation de dettes ou tout scénario susceptible d'influencer, de suspendre ou d'empêcher, de quelque manière que ce soit, le paiement ponctuel et intégral, avec les coordonnées des éventuels tiers concernés.

§4 Vous acceptez que nous puissions retenir les biens et effets se trouvant dans l'hôtel ou dans les espaces attenants à titre de garantie pour le paiement des sommes dues.

39. Recouvrement de factures

§1 En cas de dépassement du délai de paiement, quelle qu'en soit la raison, nous entamons une procédure de recouvrement, éventuellement via un tiers auquel nous transmettons les données client nécessaires à cet effet. Vous êtes tenu au remboursement intégral des frais de recouvrement extrajudiciaires et/ou judiciaires.

Recouvrement de factures auprès des consommateurs conformément au Livre XIX CDE

§2 Après dépassement du délai de paiement, vous recevez d'abord un rappel de paiement gratuit et un délai de paiement de 14 (quatorze) jours calendaires. Ce délai commence le jour calendaire suivant la date d'envoi du rappel par e-mail ou le troisième jour ouvrable suivant l'envoi par courrier postal.

§3 En cas de dépassement de ce délai, les frais de recouvrement suivants deviennent exigibles de plein droit :

- **Intérêts de retard** conformément à l'art. 5 de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales :
https://financien.belgium.be/nl/over_de_fod/structuur_en_diensten/algemene_administraties/the_saurie/rentevoet_betalingsachterstand_handelstransacties
- Clause pénale forfaitaire unique
 - 20,00 € pour les créances inférieures ou égales à 150,00 € ;
 - 30,00 € + 10% du montant restant dû dans la tranche comprise entre 150,01 € et 500,00 € ;
 - 65,00 € + 5% du montant restant dû dans la tranche supérieure à 500,01 €, avec un maximum de 2.000,00 €.
- **Frais forfaitaires de rappel** de 7,50 € par lettre, majorés des frais postaux, pour chaque lettre à partir du quatrième rappel par année civile.

§4 Vous avez le droit de demander des informations complémentaires sur les factures, de les contester et de demander un plan de paiement, que nous pouvons accepter ou refuser. Vous devez nous adresser à cet effet une demande écrite et motivée dans les 14 jours. Nous ou les agents de recouvrement que nous avons mandatés suspendrons alors temporairement la procédure de recouvrement conformément aux délais légaux prévus par le Livre XIX du Code de droit économique. Toute médiation de dettes doit nous être immédiatement signalée.

Recouvrement de factures auprès des entreprises

§1 Pour les contrats entre entreprises, les dispositions légales relatives au recouvrement de factures dans les transactions commerciales, y compris les dispositions relatives aux intérêts dus conformément à l'art. 5 de la loi du 02/08/2002 concernant le retard de paiement, sont applicables.

§2 En cas de paiement tardif ou incomplet, une indemnité forfaitaire devient exigible de plein droit, sans notification préalable ni mise en demeure, à partir de la date d'échéance de la facture. Cette clause pénale s'élève à 10% du principal avec un minimum de 50,00 €, majorée de frais administratifs forfaitaires de 12,50 € et encore majorée des éventuels frais bancaires, postaux et/ou de transaction ainsi que de l'indemnité de procédure, pour autant qu'ils soient applicables. Le tout sans préjudice de notre droit de réclamer une indemnisation plus élevée si nous pouvons prouver un dommage réellement subi plus important.

40. Remboursements & clause de réciprocité

§1 Les remboursements sont effectués via le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous communiquez expressément d'autres informations de paiement. Aucun intérêt, frais de transaction ou frais administratifs ne sont facturés sur les remboursements.

§2 Outre les remboursements en argent, nous pouvons également vous proposer des compensations sous forme de vouchers, que vous pouvez accepter ou refuser.

§3 Les remboursements sont effectués dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 14 (quatorze) jours.

§4 Conformément à l'art. VI.83, 17° CDE, vous avez, en tant que consommateur, droit à une indemnité équivalente si nous ne respectons pas nos obligations. Si une indemnité ou un remboursement est dû entre nous, les montants mentionnés dans les présentes conditions s'appliquent aux deux parties.

Site web & compte Valk

41. Site web

§1 Nous pouvons modifier, limiter ou étendre la forme et le contenu de notre ou de nos sites web à notre seule discrétion.

§2 Bien que nous nous efforcions d'assurer le bon fonctionnement et la sécurité du Site web et des applications qui y sont liées, des pannes, interruptions, pertes de données ou diffusions involontaires de virus ou de logiciels malveillants ne peuvent jamais être totalement exclues. Vous ne pouvez pas nous tenir responsables de tels événements.

§3 En utilisant certaines Applications, développées et gérées par des tiers, vous reconnaissez et acceptez que ces applications puissent appliquer des conditions d'utilisation, des cookies et une gestion des données différents des nôtres. Vous décidez vous-même d'utiliser ou non ces applications.

42. Compte et mots de passe

§1 Vous êtes seul responsable de la confidentialité de vos données de connexion et mots de passe et vous ne pouvez pas les partager avec des tiers. Nous n'avons pas accès à votre identifiant ni à votre mot de passe.

§2 Les comptes Valk sont destinés à un usage personnel. Vous ne pouvez pas partager votre compte avec des personnes qui ne font pas partie de votre ménage.

Vie privée, cookies & propriété intellectuelle

43. Vie privée & politique en matière de cookies

§1 Nous collectons et traitons vos données à caractère personnel en vue de l'exécution du contrat, du traitement des plaintes, du recouvrement de factures, de communications promotionnelles ou informatives, de la gestion de la clientèle, de la comptabilité et des activités de marketing direct, conformément à la législation belge et au Règlement général sur la protection des données (RGPD). Les bases juridiques sont l'exécution du contrat, le respect d'obligations légales et réglementaires et/ou l'intérêt légitime.

§2 Nous traitons vos données à caractère personnel de manière confidentielle et ne les transmettons, louons ou vendons pas à des tiers sans votre consentement explicite.

§3 Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification de vos données à caractère personnel, du droit de vous opposer gratuitement à l'utilisation de vos données à des fins de marketing direct et du droit de demander des informations sur notre politique de confidentialité. Cette demande peut être introduite par écrit, datée et accompagnée d'une pièce d'identité valable.

§4 La politique complète en matière de vie privée et de cookies peut être consultée en ligne :

- Politique de confidentialité : [Politique de confidentialité | Van der Valk Hotel Brussels Airport](#)
- Politique en matière de cookies : [Cookies | Van der Valk Hotel Brussels Airport](#)

44. Propriété intellectuelle

§1 Tous les documents, images, textes, créations et autres œuvres intellectuelles réalisés par Van der Valk, quelle qu'en soit la forme, restent notre propriété. Il n'est pas permis de les diffuser, copier, rendre publics ou utiliser de quelque manière que ce soit, vous-même ou avec l'aide de tiers, sans notre autorisation préalable explicite.

§2 Lorsque nous affichons ou transmettons des informations provenant de partenaires, d'autorités publiques ou de tiers, celles-ci sont fournies à titre indicatif, sans garantie quant à leur exactitude de fond.

Responsabilité, plaintes & litiges

45. Responsabilité

§1 La personne qui effectue la réservation est solidairement responsable de toute perte, dommage, vol ou tout autre préjudice résultant directement ou indirectement du séjour, que celui-ci ait été causé par son propre acte ou par les actes de tiers se trouvant dans l'hôtel par son intermédiaire.

§2 Vous nous garantissez contre toute réclamation que vos invités ou participants pourraient formuler à notre rencontre en raison d'hébergements indisponibles.

§3 Conformément à l'art. VI.83, 13° CDE, nous sommes uniquement responsables des dommages directs résultant du non-respect de l'engagement contracté ou causés par une faute lourde intentionnelle, une négligence ou une fraude de la part de Van der Valk et/ou de nos préposés.

§4 Toute responsabilité de Van der Valk et/ou de nos préposés ne peut être invoquée qu'à concurrence des couvertures de notre assurance responsabilité civile ou professionnelle. Des informations complémentaires sur les garanties et les montants limites vous sont communiquées sur simple demande. Si notre assurance responsabilité civile ou professionnelle ne couvre pas le dommage, notre responsabilité totale, tant contractuelle qu'extracontractuelle, est limitée, en principal, frais et intérêts, à la rémunération TVA comprise qui nous revient dans le dossier pour lequel la responsabilité est retenue.

§5 Nous ne sommes pas responsables :

- des services, réductions et avantages proposés par des prestataires externes ;
- des affichages manifestement erronés dans les offres ou les prix ;
- des dommages, vols ou actes de vandalisme concernant :
 - les effets personnels conservés de manière négligente, par exemple non placés dans le coffre ;
 - les biens laissés sans surveillance dans les salles, couloirs, cages d'escalier, etc. ;
 - les véhicules stationnés sur notre parking ou ce qui s'y trouverait.
- des conséquences d'actes contraires à nos Conditions ou au Règlement intérieur ;
- lorsque nous dépendons, pour l'exécution de nos obligations, de la collaboration, des services ou des livraisons de tiers, nous ne sommes pas responsables des dommages résultant de leur faute.

46. Plaintes

§1 Bien que nous fassions de notre mieux pour vous offrir le service que vous méritez, une erreur involontaire peut toujours survenir. Dans ce cas, merci de formuler votre plainte par écrit dans un délai de 14 jours. Nous confirmons la réception de votre plainte dans les 30 jours et la traitons ensuite au mieux de nos capacités.

§2 Même si nous privilégions clairement la communication directe et la concertation amiable, vous pouvez également transmettre vos plaintes à :

- au Service de médiation pour le consommateur du SPF Économie via <https://consumentenombudsdienst.be/nl>
- au « Departement Internationaal Vlaanderen », compétent pour l'exploitation des hébergements touristiques, où vous trouverez davantage d'informations sur vos droits, obligations et procédures de plainte via <https://www.vlaanderen.be/organisaties/administratieve-diensten-van-de-vlaamse-overheid/beleidsdomein-kanselarij-bestuur-buitenlandse-zaken-en-justitie/departement-kanselarij-en-buitenlandse-zaken> ou via logies@iv.vlaanderen.be.

§3 Toute prise en possession de chambres d'hôtel ou de salles implique votre accord automatique quant au fait que vous les avez reçues en bon état. Toute forme de non-conformité doit être immédiatement signalée à la réception afin que nous puissions prendre les mesures nécessaires et éviter toute facturation injustifiée.

§4 Si l'une des parties n'exécute pas, n'exécute que partiellement ou exécute incorrectement le contrat, la partie qui a subi un dommage en informe l'autre partie par écrit dans un délai de 14 (quatorze) jours calendaires, en indiquant le motif et une estimation du dommage subi. En aucun cas une plainte ou une réclamation pour dommages ne vous dispense de l'obligation de payer les factures qui ne se rapportent pas directement au dommage.

47. Litiges, preuve et droit applicable

§1 Vous acceptez que les communications analogiques et numériques, les sauvegardes et les images de vidéosurveillance puissent servir de preuve, et que la charge de la preuve incombe à la partie demanderesse.

§2 Tous les litiges relatifs à la validité, l'interprétation, l'exécution et la résiliation du contrat sont régis par le droit belge et relèvent de la compétence exclusive des tribunaux compétents.

Vous pouvez également vous adresser à la plateforme européenne ODR pour le règlement en ligne des litiges : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=NL>

§3 La Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises est expressément exclue.

Annexe : règlement intérieur Van der Valk

48. Validité & acceptation

§1 Le présent règlement intérieur fait partie intégrante de nos conditions générales et s'applique comme ligne directrice générale dans tous nos hôtels. Lorsque des règles dérogatoires ou spécifiques s'appliquent, elles sont affichées de manière visible ou vous sont expliquées personnellement.

§2 Toute réservation et toute visite dans nos hôtels impliquent votre acceptation du présent règlement intérieur.

§3 La personne qui invite des participants ou des clients dans nos hôtels est responsable de les informer du contenu du règlement intérieur.

§4 Vous comprenez et acceptez qu'en cas de non-respect du règlement intérieur, nous pouvons :

- mettre immédiatement fin aux événements et séjours et/ou résilier le contrat ;
- faire quitter l'hôtel aux personnes concernées et leur refuser également l'accès à l'avenir ;
- facturer les frais, majorés des montants forfaitaires indiqués ci-dessous ;
- le cas échéant, signaler les faits aux autorités compétentes.

49. Règles générales de conduite

§1 Nous respectons votre vie privée, ainsi que vos convictions idéologiques, philosophiques et religieuses, celles de vos invités et celles de notre personnel. Nous attendons de vous le même respect.

§2 Le calme et la vie privée des autres clients, visiteurs, membres du personnel et riverains doivent être préservés. Cela vaut également pour les enfants ou animaux de compagnie qui vous accompagnent sous votre surveillance.

§3 Respectez les horaires convenus pour le check-in/check-out, les visites au restaurant ou les heures de début et de fin des événements. Un léger retard ? Merci de nous en informer dès que possible. Pour toute dérogation, nous pouvons facturer des suppléments, mais nous essayons de l'éviter autant que possible.

§4 Les chambres d'hôtel sont aménagées pour une occupation maximale correspondant au nombre de lits dans la chambre. Vous pouvez bien entendu inviter des visiteurs, uniquement pour autant que le nombre de personnes présentes puisse être considéré comme raisonnable et normal et qu'aucune nuisance ne soit causée. Dans nos restaurants et au bar de l'hôtel, vous profiterez certainement davantage de votre visite.

50. Bagages & objets perdus

§1 Merci de ne jamais laisser vos bagages sans surveillance.

§2 Votre chambre n'est pas encore disponible ? N'hésitez pas à demander à la réception de placer vos bagages dans un endroit sûr jusqu'à ce moment-là.

§3 Merci de remettre les objets trouvés à la réception. Nous faisons tout notre possible pour les restituer à leur propriétaire légitime. Si nous connaissons les coordonnées du propriétaire légitime, nous envoyons une notification et les objets peuvent être récupérés ou éventuellement expédiés. Les objets trouvés sont conservés pendant maximum 3 mois. Passé ce délai, nous nous réservons le droit de les donner à une bonne cause, sans être redevables d'une quelconque indemnité envers le propriétaire.

51. Dommage constaté ?

§1 Vous comprenez et acceptez que des réparations ou travaux d'entretien puissent avoir lieu pendant votre séjour et que vous ne puissiez réclamer aucune compensation à ce titre.

§2 Vous avez endommagé quelque chose involontairement ? Merci de le signaler immédiatement à la réception et de régler votre dette afin d'éviter que nous devions facturer un montant de dommage éventuellement plus élevé ainsi que des frais supplémentaires.

§3 Vous constatez un dommage ou un défaut en entrant dans votre chambre ? Ou vous n'êtes pas satisfait de la propreté ? Merci d'en informer immédiatement la réception afin que nous puissions agir.

52. Tabac et substances interdites

§1 Il est strictement interdit de fumer dans nos hôtels. Vous ne pouvez fumer qu'à l'extérieur, aux endroits prévus à cet effet. L'interdiction de fumer s'applique aux cigarettes, cigares, vapes et autres produits à fumer. L'utilisation de machines à fumée, de feux d'artifice, de bougies ou de flammes nues est également interdite.

En cas de constatation d'une infraction aux règles ci-dessus, l'hôtel facture une amende de 250,00 € et la ou les personnes concernées sont immédiatement invitées à quitter l'hôtel.

§2 Interdictions :

- consommer, conserver, vendre ou commercialiser de toute autre manière des drogues et/ou du protoxyde d'azote dans ou autour de nos hôtels ;
- activer indûment l'alarme incendie ;
- bloquer les issues de secours ou manipuler indûment les équipements de sécurité tels que les extincteurs ou détecteurs incendie.

§3 En cas d'infraction :

- une amende forfaitaire de 150,00 € par infraction et/ou par bonbonne de protoxyde d'azote présente ;
- et, en cas d'activation de l'alarme incendie sans motif valable, une amende forfaitaire de 500,00 €, majorée des éventuels frais, est facturée à la personne qui a déclenché l'alarme ou à la personne qui a effectué la réservation ;
- et une expulsion immédiate de l'hôtel ;
- et nous nous réservons le droit de signaler les faits aux autorités compétentes et/ou d'entreprendre des démarches judiciaires ;
- et le droit de facturer des amendes et frais plus élevés si nous pouvons démontrer un dommage réel plus important.

53. Housekeeping & linge

§1 Nous ne prévoyons pas de nettoyage quotidien standard des chambres. De cette manière, nos clients contribuent au programme GreenStay, dans le cadre duquel chaque chambre non nettoyée donne lieu à la plantation d'un arbre. Vous trouverez davantage d'informations à ce sujet sur : [GreenStays](#).

Si vous souhaitez malgré tout utiliser nos services de nettoyage, cela reste bien entendu possible. Dans ce cas, vous pouvez utiliser la pancarte de porte présente dans votre chambre pour indiquer que vous souhaitez un nettoyage.

§2 Du linge supplémentaire, comme des serviettes ou des couvertures, est disponible via la Réception.

54. Caméras

§1 Notre personnel a droit au respect de sa vie privée conformément à la loi caméra du 21 mars 2007. Il est **interdit de filmer notre personnel ou de placer des caméras cachées**.

§2 Afin de garantir votre sécurité, nous disposons toutefois d'une vidéosurveillance dans les espaces librement accessibles de notre hôtel. En cas de nuisance, d'incident ou de calamité, les images enregistrées peuvent être utilisées comme preuve, dans le cadre légal applicable.

55. Occupation maximale

§1 Pour des raisons de sécurité, il n'est pas permis de dépasser l'occupation maximale autorisée dans nos salles de fête.

56. Liste des actes interdits

§1 Les actes mentionnés ci-dessous sont **strictement interdits** dans nos hôtels. Les exemples sont donnés à titre explicatif et indicatif et ne sont pas limitatifs :

- les pratiques illégales telles que la consommation, la conservation ou le commerce de drogues ou de protoxyde d'azote, le service de boissons alcoolisées à des mineurs, la prostitution, etc. ;
- introduire dans l'hôtel des liquides ou produits inflammables, explosifs ou dangereux ;
- surcharger les installations électriques ;
- faire de fausses déclarations sur l'intention de votre séjour ou événement, ainsi que toute forme de sous-location ;
- prêter des clés à des tiers ou en faire réaliser des copies de votre propre initiative ;
- toute forme de nuisance, de trouble ou de comportement inapproprié ou discriminatoire à l'égard des autres clients, du personnel et des riverains ;
- organiser des rassemblements visant à glorifier ou diffuser des idées idéologiques, illégales ou extrémistes ;
- utiliser nos coordonnées d'adresse comme adresse officielle de correspondance ou de domicile, sauf accord dérogatoire éventuel pour la location de bureaux ;
- déplacer ou réorganiser le mobilier, bloquer les issues de secours et/ou les voies d'évacuation, ou déplacer ou manipuler indûment les équipements de sécurité tels que les extincteurs ;
- passer la nuit dans des espaces qui ne sont pas des chambres d'hôtel ;
- laisser les fenêtres et les portes déverrouillées lorsque vous quittez la chambre d'hôtel ou la salle de fête, ou laisser les fenêtres et portes extérieures ouvertes pendant les événements ;
- dépasser le nombre maximal de personnes autorisé ;
- emporter des verres, tasses ou toute autre vaisselle ;
- utiliser des confettis ou des machines à confettis, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur ;
- fixer des charges lourdes, affiches ou décorations inflammables aux murs, portes ou plafonds ;
- accrocher des affiches ou du matériel publicitaire sans notre autorisation ;
- utiliser des matériaux de fixation susceptibles de causer des dommages, tels que clous, punaises, ruban adhésif, etc. La fixation avec des colliers de serrage ou du ruban de peintre facilement amovible peut éventuellement être autorisée en concertation, mais jamais sur des surfaces peintes, des chambranles de porte ou des fenêtres ;

§2 En cas d'infraction, nous nous réservons le droit de (i) refuser immédiatement et à l'avenir l'accès à nos hôtels à toutes les personnes concernées, (ii) facturer les amendes forfaitaires prévues en cas de violation de l'interdiction de fumer, majorées des frais de remise en état nécessaires et des éventuels frais supplémentaires résultant des actes non autorisés, (iii) faire appel aux autorités compétentes et aux services de secours et (iv) entreprendre des démarches judiciaires.

57. Parking & bornes de recharge

§1 Les espaces de stationnement éventuellement proposés par nos hôtels sont utilisés à vos propres risques. Une certaine vidéosurveillance est prévue, mais il n'y a pas de permanence ni de surveillance humaine continue. Nous ne pouvons dès lors pas empêcher le vol, le vandalisme ou les dommages.

§2 Les zones de recharge pour véhicules électriques (type Tesla) ne peuvent pas être utilisées comme places de stationnement ordinaires. Merci de déplacer votre véhicule dès que la recharge est terminée.

58. Sécurité & situations d'urgence

§1 Procédure générale de sécurité

1. restez calme ;
2. activez l'alarme incendie si elle n'a pas encore été déclenchée ;

3. consultez les plans d'évacuation dans les espaces communs ;
4. quittez immédiatement les lieux, sans utiliser les ascenseurs ;
5. prévenez les services de secours dès que vous avez quitté les lieux en toute sécurité.

§2 Autres obligations

- les sorties de secours doivent toujours rester dégagées et la signalisation de sécurité doit rester visible ;
- les portes coupe-feu et les portes de secours doivent rester fermées et aucun matériau ne peut être placé contre ou derrière ces portes ;
- les cages d'escalier servant de voie d'évacuation doivent rester libres de toute obstruction ;
- les matériaux suspendus dans les ouvertures de portes ou les couloirs doivent être fabriqués en matériau ininflammable ou ignifuge, pouvoir être séparés au milieu et être fixés de manière à pouvoir être facilement écartés.