

## Conditions Générales de Vente – Koru Hotel

1. Les présentes conditions font partie intégrante du présent contrat d'hôtel. Toute dérogation doit se faire par écrit. Elles sont d'application à l'exclusion de toutes les conditions générales de vente, qui apparaissent sur les documents émanant du client et/ou du contractant pour autant qu'elles soient contraires aux premières.

L'accord du client et/ou du contractant sur les présentes conditions générales intervient au moment de la réservation. Aucune réservation n'est possible sans cet accord. Le client et/ou le contractant dispose de la faculté de sauvegarder et d'imprimer les présentes conditions générales.

### 2. Les parties contractantes

Une personne qui passe la nuit à l'hôtel n'est pas nécessairement une partie contractante : un contrat d'hôtel peut-être conclu en son nom par un tiers.

Dans l'application des présentes conditions générales de vente, on entend par "contractant" la personne physique ou morale qui conclut un contrat de réservation d'hôtel et/ou qui est tenue à un paiement (à titre de contrepartie). Par le terme "client", on entend la (les) personnes physiques qui a (ont) l'intention de loger à l'hôtel.

### 3. Droit de rétractation

Le contractant et/ou le client privé et agissant pour ses besoins personnels ne dispose pas du droit de renoncer à l'achat en cas de réservation effectuée moins de 14 jours calendrier avant le début des prestations. Le client privé ne dispose pas du droit de renoncer à son achat en cas d'offres spéciales (réservations non remboursables) ou en cas de réservation portant sur l'organisation d'évènement.

Le contractant et/ou le client professionnel ne dispose d'aucun droit de rétractation, sauf accord exprès et contraire de l'hôtelier.

#### **4. Forme du contrat**

Aucune forme particulière de contrat n'est prescrite. Le contrat est conclu à partir de l'acceptation par une partie de l'offre faite par l'autre partie. En cas de contrat écrit, l'hôtelier doit mentionner les dates et heures d'arrivée et de départ du client ainsi que le prix convenu, la description des services demandés et le montant des arrhes éventuelles.

#### **5. Contrat d'hôtel et réclamations**

Conformément au contrat d'hôtel, l'hôtelier est tenu à l'égard du client de mettre un logement à sa disposition et de lui assurer les services habituels. On entend par là, les services courants de l'hôtel en fonction de sa catégorie, y compris les salles et les différentes installations communes mises en général à la disposition des clients. Le contractant est tenu au paiement du prix convenu.

Les réclamations relatives aux prestations de services fournies ne peuvent être acceptées si elles ne parviennent pas par écrit à l'hôtelier dans les sept jours suivants les prestations de services.

6. Les offres de prix de l'hôtelier sont sans engagement et ne sont pas contraignantes, tant qu'elles n'ont pas été confirmées par écrit par l'hôtelier.

7. Les prestations de services s'effectuent au lieu d'implantation de l'hôtel, sauf conventions écrites contraires et sans préjudice de l'application de l'article 22 des présentes conditions générales.

#### **8. Durée de la nuitée réservée**

Si un nombre déterminé de nuitées a été réservé par le client, les dates de début et de fin doivent être indiquées dans le contrat de l'hôtel.

Le contrat prend fin le jour suivant l'arrivée du client et ce, au plus tard, à 10 heures dans le cas où aucun contrat de plus d'un jour n'a été demandé et accepté.

Si le nombre de nuitées réservées n'est pas déterminé, le contrat d'hôtel est considéré comme conclu pour plusieurs jours consécutifs.

Dans ce cas, un préavis, prenant fin le jour suivant au plus tard 10 heures, doit être donné par une des parties afin que le contrat puisse prendre fin.

Un préavis donné par l'hôtelier au client sera considéré comme adressé au contractant et interviendra conformément aux dispositions mentionnées plus haut.

Le préavis est confirmé par écrit au contractant.

## **9. Réservation par téléphone**

Une réservation téléphonique acceptée par l'hôtelier n'est valable que jusqu'à 18 heures. De plus, pour toutes réservations une garantie de paiement sera demandée, soit via un transfert bancaire ou par des arrhes prises directement sur la carte de crédit du client. En cas de retard, le client est tenu d'en avertir l'hôtelier et de préciser l'heure de son arrivée.

Une arrivée tardive, c'est-à-dire après l'heure convenue, qui n'a pas été signalée par le client entraîne automatiquement la résiliation du contrat, et ouvre le droit à des dommages-intérêts pour l'hôtelier tels que prévus à l'article 20.

Toute réservation doit être accompagnée d'un numéro de carte de crédit valable, de sa date d'expiration, de son numéro de CCV et du nom de son titulaire afin de garantir celle-ci.

En cas d'absence de règlement, la carte de crédit laissée en garantie sera débitée à concurrence des montants dus.

Le client s'interdit de conclure plusieurs contrats pour la même prestation auprès de plusieurs hôtels. Tout manquement à cette règle autorise l'hôtel à annuler le contrat unilatéralement sans préjudice de l'application des dispositions de l'article 20. Aucune indemnité ne pourra être réclamée par le client.

## **12. Le paiement**

L'hôtelier a la possibilité de demander un acompte complet ou partiel (cf. article 13). Si l'hôtelier reçoit à l'avance un somme d'argent de la part du client, ce versement sera considéré comme des arrhes sur le prix contractuel, sauf disposition contractuelle contraire.

Les factures de l'hôtel sont payables au comptant sur présentation et au plus tard le jour du départ.

Sauf disposition contraire, l'hôtelier n'est en aucun cas tenu d'accepter les chèques, devises étrangères, cartes de crédit ou autres moyens de paiement différés et le paiement doit intervenir dans la devise du pays où l'hôtelier est établi.

Le contractant est responsable du paiement de tous les services fournis au client, ainsi que des services déterminés à la conclusion du contrat, sauf disposition écrite contraire prévoyant que le coût est facturé au client.

Les factures de l'hôtelier sont exigibles à l'adresse du siège social de l'établissement.

Toute réduction de prix, d'une remise ou d'une commission accordée par l'hôtelier devient caduque en cas de non-paiement de la facture à la date d'échéance.

En cas de défaut de paiement à l'échéance, le montant de la facture sera augmenté forfaitairement de 15% à titre d'indemnité sans sommation ni mise en demeure avec un minimum de 75 euros. Les intérêts de retard seront de 1 % par mois entamés à partir de l'échéance.

Ces pénalités sont réciproques en cas de sommes dues par l'hôtelier.

13. Les arrhes qui représentent 50% du montant total pour les prestations prévues contractuellement doivent être immédiatement réglées à l'hôtelier et cela au moment de la réservation. Durant une période de hautes saisons, il est possible que l'hôtelier demande au moment de la réservation un acompte de 100% sur l'entièreté du séjour, en ayant préalablement prévenu le client. En cas de défaut de paiement, l'hôtelier a le droit d'annuler la réservation d'hôtel sans préavis.

Pour les réservations effectuées par un contractant professionnel et pour les réservations de groupes (c'est-à-dire d'au moins 5 chambres), 50% du montant total des prestations doivent être payés dès la réservation et les autres 50% doivent l'être un mois avant l'arrivée.

Pour les réservations effectuées par un contractant professionnel pour des séminaires, banquets ou évènements, 40% du montant total des prestations doivent être payés dès la réservation et le solde des 60% doivent être payés au comptant. Les évènements divers ne seront confirmés dès réception de l'acompte.

#### **14. Responsabilité de l'hôtelier et dépôt à l'hôtel**

L'hôtelier n'est pas responsable des dommages survenus à la suite d'un évènement qu'il a été dans l'impossibilité de prévenir (force majeure), en dépit des précautions nécessaires, en raison des circonstances et des conséquences, ou en cas de vol fait avec force armée.

Il n'est pas davantage responsable des dommages causés par l'erreur ou de la négligence, même partielle, du client. A ce sujet, le client a notamment l'obligation d'informer l'hôtelier de tout objet de valeur dont il serait en possession et d'utiliser les éventuels équipements de sécurité (coffres) mis à sa disposition.

Pour le surplus, la mise en dépôt et la responsabilité de l'hôtelier sont régis par les articles 1952 à 1954 quater du Code civil.

### **15. Le droit de rétention d'objets apportés par le client**

L'hôtel dispose d'un droit de rétention à titre de garantie de paiement des sommes qui lui sont dues et in fine d'un droit de vente à la valeur marchande sur les objets et tous les accessoires apportés par le client.

### **16. La responsabilité du client / contractant – comportement du client**

Le client et le contractant sont solidairement responsables à l'égard de l'hôtelier pour tout dommage causé à des personnes, à l'immeuble, au mobilier ou à l'équipement de l'hôtel et des lieux accessibles au public.

Le client doit se comporter selon les usages et le règlement de l'hôtel où il séjourne ; le client peut consulter ce règlement. Toute violation grave ou répétée de ce règlement donne droit à l'hôtelier de mettre fin sans délai au contrat sans préavis et sans préjudice de dommages et intérêts éventuels.

En particulier, le client accepte et s'engage à utiliser la chambre et les équipements mis à sa disposition (en ce compris l'accès éventuel à Internet) en bon père de famille. Aussi, tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public amènera l'hôtelier à demander au client de quitter l'établissement sans aucune indemnité et/ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué, sans préjudice de poursuites pénales et/ou de dommages et intérêts complémentaires.

### **17. Animaux de compagnie**

Si le client souhaite emmener un animal de compagnie à l'hôtel, il est tenu de s'assurer au préalable que le règlement de l'hôtel le lui permet. L'animal est en permanence sous la responsabilité du client et il ne peut le laisser seul à aucun moment. L'hôtelier dispose du droit à tout moment de refuser un animal sans avoir à s'en expliquer.

### **18. Occupation et libération des chambres**

Sauf dispositions contractuelles contraires, les chambres réservées pour un client doivent être disponibles à 16 heures et les chambres du client qui quitte l'hôtel doivent être libérées pour 12 heures.

### **19. Contrôle des voyageurs**

Lors de son arrivée à l'hôtel, le client est tenu de présenter ses pièces d'identité pour permettre son inscription sur la fiche de police qu'il doit signer.

### **20. Annulation et modification d'une réservation par un client privé agissant pour son compte personnel**

- Le contractant et/ou client privé peut annuler ou modifier sa réservation sans frais pour autant que cette annulation ou cette modification intervienne au moins 14 jours calendrier avant le début de la prestation.
- En cas d'annulation effectuée entre 14 jours et 7 jours avant le début des prestations, 50 % du montant total de la réservation sera portée en compte du client/contractant.
- En cas d'annulation endéans les 7 jours qui précèdent la date d'arrivée, la totalité du montant de la réservation sera portée en compte du client/contractant.
- Le client/contractant n'a pas la possibilité d'annuler ou de modifier une réservation basée sur une offre spéciale (réservation non remboursable ou non-refundable »). Dans tous les cas, la totalité de la réservation sera due par le client/contractant.
- En cas de « no show » (réservation non annulée, client non présent), l'intégralité de la réservation sera due par le client/contractant. Une arrivée tardive non annoncée sera considérée comme un cas de « no show ».
- En cas d'interruption du séjour, l'intégralité du prix convenu sera encaissé ; Dans le cas de réservation avec prépaiement, aucun remboursement ne sera accordé de ce fait.

**21. Annulation ou modification d'une réservation pour un groupe (minimum 5 chambres) ou d'une réservation par un client/contractant professionnel ou d'une réservation d'un évènement**

- Une réservation peut être annulée ou modifiée sans frais pour autant que cette annulation ou cette modification intervienne plus de deux mois avant le début des prestations.
- En cas d'annulation ou modification effectuée entre 60 et 30 jours avant le début des prestations, 50 % du prix convenu de la réservation modifiée ou annulée sera dû par le client/contractant
- En cas d'annulation ou modification effectuée moins de 30 jours avant le début de la prestation, 100 % du prix convenu sera dû par le client/contractant.

**22. Annulation ou modification d'une réservation du fait de l'hôtelier**

Si l'hôtelier se trouve dans l'impossibilité d'exécuter le contrat, ce dernier pourra offrir au client un arrangement de qualité ou de catégorie équivalente ou supérieure. Toute différence de prix qui en découlerait est à charge de l'hôtelier.

Si l'hôtelier néglige d'offrir le logement défini contractuellement ou un logement similaire, ce dernier sera redevable au client/contractant de dommages et intérêts forfaitaires de 75 EUR par nuitée convenue et non offerte.

Néanmoins, l'hôtelier pourra se dégager de ses obligations ou en suspendre l'exécution s'il se trouve dans l'impossibilité de les assurer du fait de la survenance d'un événement indépendant de sa volonté ou échappant à son contrôle, ainsi qu'en cas de force majeure, et

notamment en cas de destruction partielle ou totale de l'hôtel, grève, catastrophe, incendie, accident technique interne ou externe et d'une manière générale en cas de tout événement ne permettant pas la bonne exécution du service.

### **23. Respect de la vie privée**

Les informations qui sont demandées au client/contractant à l'étape de réservation sont nécessaires à l'hôtelier pour enregistrer et confirmer la réservation.

Sauf objection du client/contractant, l'hôtelier peut utiliser son adresse électronique pour lui adresser une lettre d'information, des offres promotionnelles ou une invitation à compléter un questionnaire de satisfaction en ligne suite à son séjour.

24. La validité des présentes conditions générales n'est pas affectée par la nullité éventuelle d'une de ses dispositions.

**25. Le contrat de réservation d'hôtel est régi par la loi belge. Tous les litiges découlant du présent contrat seront tranchés par le tribunal compétent du lieu d'implantation de l'hôtel.**

### **Conditions supplémentaires Koru Hotel**

26. Le check in des chambres est possible à partir de 16h et le check out est avant 12h00. (sauf si mentionnée autrement dans un forfait)

Il est possible de garder la chambre jusqu'à 14h00 moyennant un supplément de 30€ par personne.

Il est possible de prendre possession de la chambre avant 16h si les clients doivent se rendre à un mariage ou réunion de famille, s'il faut uniquement déposer les bagages.

Pour le reste, il faudra attendre 16h. Néanmoins, si le client souhaite un early check in, c'est possible moyennant un supplément de 20€.

L'arrivée peut être maximum jusqu'à 21h, passez cet heure, l'hôtel se réserve le droit de libérer la chambre

27. Au moment du check in, l'hôtelier se réserve le droit de prendre une copie de la carte d'identité ainsi que la carte de crédit.

28. L'hôtel ne se tient pas responsable pour des vols dans les voitures sur le parking ou dans les chambres. Des coffres sont prévus dans chaque chambre pour les objets de valeur.
29. L'hôtel ne tient pas responsable pour d'éventuels accidents dans le jardin ( près des cascades) ou dans les différentes infrastructures de l'hôtel
30. L'hôtel est non-fumeur, des zones sont prévus à cet effet à l'extérieur
31. Les animaux de compagnie ne sont pas acceptés dans l'enceinte de l'hôtel
32. Il n'est pas permis de se promener en peignoirs dans le jardin ainsi que de déjeuner ou dîner dans le restaurant
33. Le port du maillot est obligatoire dans les infrastructures du spa
34. Les boissons dans le mini bar sont à votre disposition moyennant un supplément, l'hôtel se réserve le droit de charger la carte de crédit si jamais le client ne nous a pas notifié de la consommation de la boisson
35. Les peignoirs sont mis à disposition pendant le séjour, il est possible de le reprendre à la maison en souvenir moyennant un supplément de 50€.
36. Lors de l'arrivée sur le terrain de l'hôtel, il est prié de rouler au pas afin de se diriger sur le parking afin d'éviter tout accident.