



CONDITIONS GÉNÉRALES DE DER VALK HOTEL BRUGGE - OOSTKAMP

TABLE DES MATIÈRES

DISPOSITIONS GÉNÉRALES	2
DÉBUT, NATURE ET FIN DE L'ACCORD	4
RÉSERVER LES CHAMBRES	5
POLITIQUE D'ANNULATION	7
DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AUX SÉJOURS À L'HÔTEL	8
DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES À NOS RESTAURANTS & TRAITEUR ÉVÉNEMENTIEL	10
DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES À LA LOCATION DE SALLES ET AUX ÉVÉNEMENTS	10
PRIX ET RÉDUCTIONS	13
PAIEMENTS ET FACTURATION	15
SITE WEB ET COMPTE VALK	17
CONFIDENTIALITÉ, COOKIES ET PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE	19
RESPONSABILITÉ, RÉCLAMATIONS ET LITIGES	19
ANNEXE : RÈGLEMENT DE LA MAISON VAN DER VALK	21



DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Parties

La société anonyme « **VAN DER VALK HOTEL BRUGGE - OOSTKAMP** », inscrite au registre des personnes morales d'Oostkamp sous le numéro d'entreprise **BE 0894.929.423** et dont le siège social est situé Kapellestraat 146, 8020 Oostkamp, ainsi que toutes les sociétés actuelles et futures qui lui sont affiliées et les hébergements et sites Web qu'elle exploite.

Contact et réception

disponibles 24h/24 et 7j/7 par téléphone au +32 (0) 50 83 37 80

e-mail : info@brugge.valk.com

adresse : Kapellestraat 146, 8020 Oostkamp

ci-après dénommé « **VAN DER VALK** » ou « **Nous** »

et

vous en tant que client en qualité de personne physique (étant un client-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 dénommé « **Client** » ou « **vous** ».

2. Définitions

« **Conditions générales** » : l'ensemble des dispositions énumérées ci-dessous, y compris les annexes et le « **Règlement intérieur** », qui en font partie intégrante et peuvent également être affichées séparément.

« **Réception** » : le bureau d'accueil et le personnel qui y est présent, où vous pouvez soumettre des questions, des commandes ou des réclamations en personne ou via les coordonnées mentionnées ci-dessus.

« **Client** » : toute personne présente dans l'hôtel, qu'elle soit ou non invitée par vous.

« **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 via la plateforme du Prestataire externe ou autrement, telle que, mais sans s'y limiter, Booking.com, Hotels.com, Expedia, HRS, agences de voyages, etc.

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

« **Marchandises** » : tous les matériaux et marchandises que nous vous fournissons gratuitement ou contre rémunération.

« **Hébergement** » : tous les espaces dans et autour de notre hôtel que nous mettons à disposition et dont les spécifications sont décrites en détail sur le Site Internet, ainsi que les espaces annexes et communs :

« **Chambres** » : les chambres simples, doubles, familiales et suites que nous louons pour des séjours d'une nuit

« **Halls** » : les salles de fêtes et de réunions que nous louons pour l'organisation de divers événements

« **Installations** » : les extras optionnels que nous proposons, qu'ils soient gratuits ou payants, tels que, mais sans s'y limiter, l'utilisation du Wi-Fi, des installations de détente, une salle de fitness, la location de vélos, etc.

« **Restaurant** » : les restaurants et bars exploités par VAN DER VALK, notamment le « Bar Bellini » et le « Restaurant Cruydenhove »



« **Site Web** » : le site Web <https://www.hotelbrugge-oostkamp.be/> et 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, les solutions de paiement, etc.

3. Application et validité

§1 Les présentes conditions générales s'appliquent à tout accord que vous concluez avec VAN DER VALK, au sens le plus large du terme, à l'exclusion de vos propres conditions générales.

§2 Lorsque vous passez une commande auprès d'un fournisseur tiers, vous reconnaissez et acceptez :

- Le prestataire tiers est responsable des services qu'il vous fournit (par exemple, la réservation et le paiement), dont nous ne sommes pas partie contractante. Nous ne sommes responsables que des services que nous vous fournissons et de votre séjour.
- nous n'avons aucune influence ni aucun contrôle sur les services ou les vitesses de traitement des prestataires externes et ne sommes pas responsables des erreurs, réclamations ou surréservations qui en résultent ;
- Les conditions d'utilisation et la politique de confidentialité et de cookies du fournisseur tiers s'appliquent aux services que vous achetez auprès de lui. Nos conditions générales, y compris la politique d'annulation, s'appliquent une fois votre réservation acceptée et confirmée.

§3 En cas de doute ou de conflit, la version néerlandaise originale des Conditions générales prévaudra, sauf si la législation locale exige le contraire.

§4 Si une ou plusieurs dispositions sont nulles ou illégales, vous devez les interpréter comme des dispositions valides, dont le résultat se rapproche le plus possible de l'intention initiale de la disposition nulle ou invalide ou de l'esprit du contrat. Les autres dispositions restent pleinement en vigueur.

§5 Si des conditions spécifiques, des remises ou des politiques d'annulation s'appliquent à une offre qui s'écartent des dispositions ci-dessous, alors :

- les conditions particulières prévalent-elles sur les conditions générales ?
- les accords divergents sont explicitement mentionnés dans l'offre concernée et/ou confirmés par nous par écrit ;
- les autres dispositions des présentes Conditions Générales restent pleinement en vigueur.

§6 Ces conditions ne s'appliquent pas à

- achat de marchandises via le site Web de commerce électronique <https://www.valkstore.nl>, pour lequel les conditions générales s'appliquent telles que décrites sur <https://www.valkstore.nl/pages/algemene-voorwaarden> ;
- accords que vous concluez avec nous en tant que client non belge, auxquels s'appliquent des conditions différentes que nous vous fournissons au début du contrat.

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

4. Remerciements et acceptation

§1 Vous pouvez consulter et accepter les présentes Conditions Générales de plusieurs manières. Vous pouvez les consulter librement sur le Site Internet ou en demander une copie sur un support durable par e-mail ou à la Réception. Nous mentionnons également les conditions générales applicables lors des réservations en ligne (par un clic obligatoire ou non) et dans diverses communications, telles que les confirmations de réservation numériques.



§2 Toute acceptation de notre offre (réservation, paiement, etc.) implique votre acceptation des présentes Conditions générales. Si vous n'acceptez pas nos Conditions générales, veuillez ne pas utiliser notre plateforme ni notre offre.

§3 **Les réservations effectuées en ligne ou par e-mail seront confirmées par écrit.** Veuillez noter que nous ne pouvons jamais garantir la réception à 100 % des communications numériques (par exemple, en raison de retards, de perturbations du réseau Internet ou d'adresses e-mail erronées). L'absence de confirmation de réservation, de devis, de demande de paiement, etc. ne vous autorise pas à annuler le contrat ni à vous soustraire à vos obligations de paiement.

§4 Vous comprenez et acceptez que les réservations verbales (par exemple, par téléphone ou à la réception) et les demandes verbales (par exemple, la commande de services ou de biens optionnels à la réception ou la réservation de restaurants par téléphone) ont la même valeur que les demandes écrites et sont donc considérées comme un accord valable. Ces demandes verbales seront confirmées par écrit dans la mesure du possible, mais vous reconnaissez que cela n'est pas toujours possible pour des raisons pratiques.

5. Clause d'amendement

§1 Les réservations effectuées seront organisées conformément aux conditions générales en vigueur au moment de la réservation.

§2 Nous pouvons modifier nos conditions et nos prix à tout moment, mais pas à votre désavantage pendant un accord en cours.

§3 Si les modifications concernent des ajustements linguistiques mineurs ou des modifications légales (par exemple, une augmentation des droits d'accise), les conditions générales modifiées entreront automatiquement en vigueur sans préavis. Nous vous informerons au préalable des modifications importantes, après quoi vous aurez le droit de les accepter ou de les refuser et, dans ce cas, de résilier le contrat sans droit à indemnité.

DÉBUT, NATURE ET FIN DE L'ACCORD

6. Début et durée

§1 Le contrat prend effet dès que vous acceptez une offre de VAN DER VALK, par exemple via une réservation, et après notre acceptation verbale ou écrite. Jusqu'à cette acceptation, nous ne sommes en aucun cas liés à vous ou à vos participants, et nous pouvons considérer votre réservation ou votre événement comme inexistant et libérer/mettre à disposition de tiers les hébergements prévus. Vous reconnaissez que toute acceptation implique une obligation de paiement et que tout paiement (d'acompte) entraîne automatiquement la conclusion du contrat et votre acceptation des présentes Conditions générales.

§2 Sauf convention contraire explicite, nos contrats sont toujours à durée déterminée, les dates de début et de fin étant clairement indiquées sur la confirmation de réservation. Le contrat prend fin automatiquement à la date de fin indiquée ou au moment du départ de l'hôtel.

7. Obligation d'effort

§1 Nous fournissons nos services au mieux de nos capacités, conformément aux pratiques du secteur et au niveau de qualité que vous pouvez raisonnablement attendre de nous. Une collaboration avec VAN DER VALK est toujours considérée comme une obligation de moyens, et non de résultat.

8. Force majeure

§1 Si nous ne sommes pas en mesure de remplir nos obligations en raison d'un cas de force majeure temporaire ou permanent, nous pouvons résilier le contrat. La force majeure comprend toutes les circonstances indépendantes de notre volonté, y compris, mais sans s'y limiter : pandémies, menaces de guerre, grèves, perturbations de la circulation, conditions météorologiques exceptionnelles,



incendies, livraisons retardées ou incorrectes par des tiers, etc. Dans de tels cas de force majeure, nous vous en informerons dans les meilleurs délais et vous rembourserons les sommes déjà versées, sans indemnité supplémentaire, pour les biens et services non encore fournis.

9. Indemnités de licenciement et de départ

§1 Les accords peuvent être suspendus ou résiliés sans action en justice, sans aucun droit à indemnisation :

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

§2 Nous confirmerons toute annulation par écrit, motivée, dans les meilleurs délais, et vous resterez tenu de régler toute dette contractée avant la date d'annulation. Si les Services ou les Biens n'ont été que partiellement livrés, nous pourrions les facturer séparément.

10. Droit de rétractation

§1 Si vous êtes un consommateur au sens de l'article I.1; 2° de la CVIM et non une personne morale, vous avez le droit, dans certains cas, de résilier un contrat sans donner de motif et dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la date de début. **Toutefois, ce droit de rétractation ne s'applique pas à « l'hébergement autre qu'à des fins résidentielles, aux transports, aux services de location de voitures, à la restauration et aux services de loisirs, si les contrats prévoient une date ou une période d'exécution spécifique » (conformément à l'article VI. 53, 12° de la CVIM).** **Vous ne pouvez donc pas invoquer le droit de rétractation pour les séjours hôteliers, les réservations de restaurants ou les locations de chambres chez VAN DER VALK .**

RÉSERVER DES CHAMBRES

11. Réservation

§1 Vous pouvez réserver un hébergement de différentes manières :

- via le(s) site(s) Internet VAN DER VALK, la Réception, par téléphone ou par courrier électronique ;
- via (les plateformes de) Prestataires Externes ;

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

§3 Nous nous réservons le droit de refuser des réservations sans motif. Cela peut se produire, par exemple, si la réservation semble provenir d'un profil frauduleux, de mineurs, si l'hébergement réservé est indisponible ou si nous vous avons précédemment refusé l'accès à nos hôtels (par exemple, après avoir enfreint le règlement intérieur).

12. Réserver des chambres pour plusieurs/autres invités

§1 Si vous souhaitez offrir à vos invités la possibilité de réserver eux-mêmes les chambres, veuillez nous fournir une liste détaillée des informations suivantes au moins 14 jours avant votre première date d'arrivée prévue :

- le nombre de pièces que vous souhaitez placer en option ;
- les types de chambres et l'occupation prévue par chambre (simple, double, etc. , ...) ;
- par chambre quelques données personnelles des hôtes (nom, prénom, nationalité, numéro de téléphone, email).

§2 Procédure:



1. Après avoir reçu les informations susmentionnées, nous mettrons les chambres demandées en attente pendant une période déterminée que nous vous informerons à l'avance ;
2. Vous ou votre invité (selon ce qui a été convenu) recevrez un e-mail de confirmation avec une demande de paiement pour finaliser la réservation.

§3 Une fois la période d'option prédéterminée expirée, nous libérerons les chambres. Vos clients pourront alors réserver des chambres uniquement sous réserve de disponibilité et aux tarifs en vigueur.

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



13. Informations de légitimation et devoir de coopération

§1 En tant qu'hôtel, nous sommes légalement tenus de vérifier l'identité de nos clients afin de prévenir l'usurpation d'identité et le blanchiment d'argent. Chaque personne effectuant une réservation est responsable de saisir les informations d'identification correctes des clients concernés et d'obtenir leur consentement. À l'enregistrement, chaque client doit également présenter une pièce d'identité avec photo valide, sur laquelle nous ne collectons que les informations strictement nécessaires.

§2 Vous êtes tenu de coopérer pleinement si nous sommes soumis à un contrôle anti-fraude ou anti-blanchiment d'argent.

§3 Nous nous réservons également le droit d'enquêter nous-mêmes sur toute suspicion de fraude ou d'abus et, en cas de doute, de refuser ou d'annuler les réservations sans être tenus à une indemnisation.

POLITIQUE D'ANNULATION

14. Annuler/modifier les réservations

§1 La politique d'annulation ci-dessous s'applique à chaque réservation avec VAN DER VALK, qu'il s'agisse de locations de chambres d'hôtel, de salles de réception ou de réservations dans notre restaurant.

§2 Par « annulation », nous entendons l'annulation d'une réservation entière. Si seules quelques chambres ou tables d'une réservation sont annulées, nous parlons de « modification ».

§3 Si des conditions d'annulation différentes s'appliquent, elles seront toujours indiquées avec l'offre concernée ou dans les confirmations de réservation. Cela peut être le cas, par exemple, pour des promotions temporaires, des conditions de réservation de prestataires externes, des avantages VALK LOYAL ou une assurance annulation .

15. Procédure de modification ou d'annulation de réservations

§1 Vous devez nous informer de toute demande de modification (par exemple, augmentation ou diminution du nombre de personnes/chambres ou ajustement des dates de votre séjour) ou de toute annulation dans les meilleurs délais, par écrit ou via un lien numérique que nous vous fournissons à cet effet.

§2 Toute modification ou annulation n'est valable qu'après confirmation écrite de notre part. Si vous souhaitez modifier votre réservation, nous pouvons (i) l'accepter ou la refuser, (ii) la proposer gratuitement ou facturer des frais d'annulation correspondant aux frais d'annulation indiqués ci-dessous .

§3 Toute non-présentation, quelle qu'en soit la raison, ne sera pas considérée comme une annulation valable . Dans ce cas, le montant total de la réservation restera dû.

16. Frais et coûts de résiliation

§ 1 Sauf mention explicite ou accord contraire, en cas d'annulation ou de modification du nombre d'invités, de participants et/ou de chambres, des frais d'annulation fixes vous seront facturés comme suit :

- **Réservations jusqu'à 9 personnes/chambres**
 - Annulation gratuite jusqu'à 24 heures avant la date d'arrivée prévue.
 - Aucun remboursement n'est possible **dans les 24 heures suivant l'arrivée prévue** .
- **Réservations pour 9 personnes ou plus/chambres**
 - **Jusqu'à 120 jours avant la première date d'arrivée prévue** , la réservation entière ou une partie de celle-ci peut être annulée sans frais d'annulation.



- **Entre 119 et 85 jours** avant la date d'arrivée prévue, 75 % du nombre de chambres par nuit peuvent être annulés sans frais . Toute annulation supplémentaire sera facturée au prix contractuel.
- **Entre 84 et 60 jours** avant la date d'arrivée prévue, 50 % du nombre de chambres par nuit peuvent être annulés sans frais . Toute annulation supplémentaire sera facturée au prix contractuel.
- **Entre 60 et 15 jours** avant la date d'arrivée prévue, 25 % du nombre de chambres par nuit peuvent être annulés sans frais . Toute annulation supplémentaire sera facturée au prix contractuel.
- **Moins de 15 jours avant la première date d'arrivée prévue, des** frais d'annulation forfaitaires sont dus, soit 100 % du prix de la réservation de chambre annulée.

§2 Nous pouvons toujours envoyer les clients vers un autre emplacement Van der Valk équivalent jusqu'au jour de l'arrivée (valable uniquement pour des accords spécifiques).

§3 Nous ne facturons pas de frais administratifs pour le traitement des modifications ou des annulations . Cependant, les frais déjà engagés et les contributions obligatoires (telles que la taxe de séjour, les taxes environnementales, etc.) restent à votre charge et ne seront pas remboursés.

17. Indisponibilité ou modifications par VAN DER VALK

§1 Il est toujours possible que les hébergements réservés ne soient plus disponibles, par exemple en cas de surréservation due à des réservations intermédiaires ou simultanées auprès de prestataires externes, ou en raison de réparations urgentes. Dans ce cas, vous disposez des options suivantes :

- d'annuler sans frais la réservation prévue, auquel cas nous vous rembourserons immédiatement les sommes déjà versées ;
- OU acceptez notre proposition de transférer la réservation vers un autre hôtel Van Der Valk ou un établissement voisin de catégorie égale ou supérieure. Nous prendrons alors en charge la différence de prix des chambres et les frais de transfert (par exemple, taxi). Vous nous garantissez contre toute réclamation que vos participants ou invités pourraient formuler contre VAN DER VALK en raison de notre incapacité à fournir l'hébergement prévu.

§2 L'indisponibilité ou les modifications apportées par VAN DER VALK ne donnent pas droit à une indemnisation supplémentaire.

DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AUX SÉJOURS À L'HÔTEL

18. Horaires généraux d'arrivée et de départ

§1 Sauf accord contraire, **l'enregistrement est possible à partir de 15h00, heure locale**, le jour de l'arrivée. Si vous ou vos invités arrivez plus tôt, nous ferons tout notre possible pour libérer la chambre plus tôt, mais ce n'est pas obligatoire. Pour être absolument certain d'avoir accès à la chambre plus tôt, il est nécessaire de réserver également la nuit précédente.

Vous êtes coincé dans les embouteillages ou en retard pour une autre raison ? Veuillez nous prévenir au plus vite pour éviter les frais de non-présentation.

§2 **Le départ doit être effectué avant** Le départ tardif est toujours soumis à disponibilité et ne peut être garanti .

§3 Les horaires d'enregistrement et de départ ci-dessus s'appliquent aussi bien individuellement qu'au niveau du groupe.

§4 Des écarts par rapport aux horaires d'arrivée et de départ standard sont possibles :



- à condition que vous en fassiez la demande à l'avance, auquel cas nous pourrions accepter ou refuser l'écart et facturer ou non un coût supplémentaire par heure ou partie de journée commencée ;
- à condition d'avoir réservé une option spécifique à cet effet (par exemple « late check-out »).

§5 Un départ anticipé ne donne droit à aucun remboursement du prix de la chambre, ni à aucun frais légal tel que la taxe de séjour ou autres taxes gouvernementales. Les nuits restantes non utilisées seront facturées au tarif convenu contractuellement.



19. Enfants et adolescents bienvenus

§1 Nos hébergements sont conçus pour répondre aux attentes habituelles des adultes. Les enfants sont les bienvenus, mais uniquement accompagnés d'un adulte.

§2 Merci de nous informer de la présence d'enfants lors de votre réservation et de nous informer à l'avance de toutes options nécessaires et/ou payantes telles qu'un lit bébé dans la chambre.

20. Animaux de compagnie

§1 Les chiens guides et d'assistance sont toujours les bienvenus. Veuillez nous informer de la présence de votre chien d'assistance lors de chaque réservation afin que nous puissions lui offrir l'espace qu'il mérite.

21. personnes handicapées

§1 Nos hôtels sont entièrement accessibles aux personnes à mobilité réduite et nous disposons également de plusieurs chambres accessibles. Veuillez nous informer à l'avance des mesures que nous pouvons prendre pour rendre votre séjour le plus confortable possible.

DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES À NOS RESTAURANTS ET TRAITEUR ÉVÉNEMENTIEL

22. Menus et ingrédients

§1 Veuillez nous informer à l'avance si vous avez des préoccupations particulières, telles que des allergies, le végétarisme, le véganisme, etc. Nous ferons tout notre possible pour répondre à vos demandes, mais nous nous réservons le droit de refuser certaines demandes ou de facturer des frais supplémentaires.

§2 Comme nous utilisons des ingrédients frais, certaines options du menu pourraient ne plus être disponibles. Dans ce cas, nous serons heureux de vous proposer un plat alternatif. En fonction des prix du marché, des ajustements de prix pourront s'appliquer à nos suggestions ou propositions alternatives.

23. Traiteur événementiel

§1 Pour la restauration événementielle, nous établissons au préalable avec vous des accords clairs que nous résumons dans les conditions particulières à signer par vous, qui priment sur les conditions générales.

DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES À LA LOCATION DE SALLES ET AUX ÉVÉNEMENTS

24. Accords généraux et dérogatoires

§1 Les conditions générales suivantes s'appliquent à la location de salles (de réunion) et d'événements. En cas de divergence, nous confirmerons les accords conclus au préalable par un devis écrit et/ou une confirmation de réservation.

§2 Les noms de nos salles (de réunion) sont donnés à titre indicatif uniquement et ne sont pas contractuels. Nous nous réservons le droit de modifier les noms de nos salles à tout moment, unilatéralement et sans obligation.

25. Heures de début et de fin

§1 Pour la location de salle, nous déterminons les heures de début et de fin de l'événement en concertation avec vous, puis les confirmons par écrit. Vous acceptez d'être facturé pour toute heure supplémentaire ou autre dépense résultant du non-respect du planning convenu.



§2 Si vous dépassez l'heure de fin, nous pouvons vous demander de mettre fin à l'événement sans être tenu à une quelconque indemnisation.

§3 Une résiliation anticipée de votre part ou un nombre de participants inférieur à celui prévu ne vous donne pas droit à une réduction ou à un remboursement.



26. Nombre de participants

§1 Pour des raisons de sécurité, il **n'est pas permis de dépasser la capacité maximale d'accueil** .

§2 En cas de modifications importantes ou d'augmentation du nombre de participants, nous ferons de notre mieux pour proposer une solution adaptée, par exemple en proposant des chambres supplémentaires ou en déplaçant l'événement dans un autre hôtel Van der Valk. Dans ce cas, nous ne sommes pas tenus de verser une quelconque compensation financière.

§3 Une réduction du nombre de participants ne donne droit à aucune réduction ni à aucun remboursement. Toute modification de prix n'est possible qu'en concertation avec VAN DER VALK, et nous nous réservons le droit de l'accepter ou de la refuser.

27. Équipements audiovisuels et informatiques

§1 Si nous fournissons du matériel audiovisuel ou informatique, alors :

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

§2 Si vous utilisez vos propres systèmes audio ou des systèmes loués, alors :

- vous devez nous en informer à l'avance, ce qui nous donne le droit d'autoriser ou non cette utilisation ;
- Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de dommage. Il vous incombe de prendre les mesures nécessaires pour sécuriser, protéger et assurer vos documents.

§3 Avec un son amplifié électroniquement, vous devez respecter la réglementation en vigueur en matière de bruit et ne pas dépasser le volume maximal autorisé de 95 décibels. Pensez également à fournir une protection auditive à vos invités.

28. Vos obligations en tant qu'organisateur d'événements

§1 Vous êtes tenu d'obtenir les informations nécessaires et de demander les autorisations des autorités compétentes, ainsi que de respecter toutes les lois et mesures de sécurité locales applicables. Si nous transmettons des informations provenant de partenaires, d'agences gouvernementales ou de tiers, cela est toujours à titre informatif uniquement et leur exactitude n'est pas garantie.

§2 En tant qu'organisateur, vous êtes personnellement responsable de toutes les conséquences de vos actes et/ou de ceux de vos invités, et vous devez les informer au préalable du code de conduite et du règlement intérieur applicables. Dans tous les cas, vous et vos participants êtes solidairement responsables, l'un en cas de manquement de l'autre, de la réparation de tout dommage causé par vous ou vos participants. Vous devez également nous garantir contre toute réclamation (principal, intérêts et frais) formulée contre VAN DER VALK par vos invités ou d'autres invités pour tout dommage ou désagrément qu'ils pourraient subir du fait de votre événement et/ou de votre attitude, comportement ou négligence, ou de ceux de vos invités.

§3 Vous devez souscrire une assurance auprès d'une compagnie d'assurance belge reconnue pour couvrir votre responsabilité civile d'organisateur pendant la durée prévue de l'événement. Nous vous recommandons vivement de souscrire également une assurance contre les dommages, le vandalisme et le vol. En cas de sinistre, la franchise reste à votre charge.

§4 Vous devez demander notre autorisation avant l'événement pour :

- utiliser les murs, les sols, les tables, etc. dans la pièce ;
- placer des affiches, des panneaux, des drapeaux ou tout autre matériel publicitaire ;



- pour assurer une animation, quelle que soit sa nature, lors de votre événement.

§5 Vous devez retirer tous vos biens en temps opportun et de manière complète dans le délai de fin convenu.

§6 Vous désignerez une personne responsable du bon déroulement de l'événement et toujours disponible. Vous devrez nous communiquer ses coordonnées à l'avance. Nous sommes susceptibles de procéder à des inspections à tout moment pendant votre événement. Si nous estimons que vos activités enfreignent les normes de sécurité, la législation locale, nos Conditions générales ou notre règlement intérieur, nous pourrions interrompre l'événement et, si nécessaire, prévenir les autorités ou les services d'urgence.

§7 Si vous, en tant qu'organisateur, engagez du personnel de sécurité externe, la société de sécurité engagée doit être agréée par le ministère de l'Intérieur et le personnel doit se conformer à la loi du 10 avril 1999 sur les sociétés de sécurité, les services de sécurité intérieure et la formation. Le nombre de personnes, leurs noms et si elles sont armées ou non doivent nous être communiqués par écrit à l'avance.

29. Interdit

§1 Dans les chambres réservées ainsi que dans les zones adjacentes et les espaces communs, il est INTERDIT DE :

- dépasser le nombre maximum de personnes autorisé ;
- appliquer des décorations ou des ornements inflammables ;
- Utiliser des fixations pouvant endommager le produit (p. ex., clous, punaises, ruban adhésif, etc.). Après consultation, il est possible d'utiliser du ruban de masquage, des attaches autobloquantes ou du ruban adhésif facilement amovible, mais pas sur les surfaces peintes, les cadres de portes ou les fenêtres.
- d'organiser des événements visant à glorifier ou à diffuser des idées idéologiques, illégales ou extrémistes ;
- effectuer des actions qui perturbent le fonctionnement normal de l'hôtel ou qui troublent la paix et l'intimité des autres clients ou membres du personnel de l'hôtel ;

PRIX ET RÉDUCTIONS

30. Affichage des prix

§1 Les prix affichés sur notre site web peuvent varier en fonction des dates de séjour sélectionnées (haute/basse saison). Ils sont toujours donnés à titre indicatif jusqu'à la finalisation de la réservation. Le prix final est celui qui apparaît sur l'écran de paiement une fois la réservation finalisée.

§2 Nous ne sommes pas responsables des erreurs apparentes dans l'affichage des offres, des services ou des prix, dues à des informations incomplètes ou obsolètes, à des erreurs d'impression ou à des variations de couleurs, que ce soit sur notre site web ou sur celui de fournisseurs tiers. Les images peuvent également contenir des éléments non inclus dans le prix, et les couleurs peuvent différer des produits réels en raison de facteurs tels que les paramètres de votre écran.

31. Inclus/Non inclus

§1 Sauf mention contraire explicite, nos prix sont en euros et comprennent tous les frais que vous êtes tenu de payer, tels que les taxes légales ou les prélèvements environnementaux.

§2 Les offres temporaires, remises et promotions qui ont lieu sous des conditions spécifiques sont affichées séparément avec l'offre correspondante.



§3 Les tarifs des options sont facturés séparément. Ces frais supplémentaires incluent, par exemple, les repas, les salles de réunion et les services à la demande tels que le room service, le ménage supplémentaire, le service de taxi, la location de vélos, l'utilisation de la laverie automatique , etc.



32. Réductions

§1 Vous comprenez et acceptez que nous n'avons aucune influence ni aucun contrôle sur les programmes de fidélité, les remises ou les avantages des prestataires tiers. Nous déclinons toute responsabilité quant aux conséquences de ces programmes, telles que les modifications ou les annulations de réservations.

§2 Vous saisissez un code promotionnel ou de réduction numérique lors de votre réservation en ligne. La réduction est alors immédiatement appliquée à votre panier. Ces codes ne sont utilisables qu'une seule fois.

33. Cartes et bons cadeaux

§1 Les termes et conditions décrits sur <https://www.valkcadeaucard.nl/> s'appliquent aux cartes-cadeaux émises par VAN DER VALK.

§2 Les cartes-cadeaux, quelle que soit la partie qui les émet, ne sont jamais échangeables contre de l'argent liquide.

PAIEMENTS ET FACTURATION

34. Conditions de paiement

§1 Les conditions de paiement sont toujours indiquées sur la confirmation de réservation. En principe, et sauf accord contraire, les conditions générales et/ou éventuelles suivantes s'appliquent :

- Séjours à l'hôtel :
 - paiement direct lors du processus de réservation en ligne ;
 - paiement sur place lors de l'enregistrement à l'Hôtel ;
 - paiement différé avec garantie de paiement préalable par carte bancaire ;
 - pour les entreprises : paiement à l'avance, ensuite par virement bancaire après réception de facture ou sur place.
- Location de salle : 80 % d'acompte payable au moins 30 jours avant le début de l'événement. Le solde est dû après l'événement et au moment du départ, ou à la date d'échéance de la facture si le paiement sur facture a été accepté.
- autres factures payables dans les 14 jours suivant la date de facturation.

§2 Il vous incombe de vous assurer que les informations de votre carte de débit ou de crédit sont correctes et que vous disposez des fonds suffisants pour débiter le montant dû. Vous devez également vérifier que les paiements ont été traités correctement et débités de votre compte. Nous déclinons toute responsabilité en cas d'échec de paiement, quelle qu'en soit la raison.

35. Mode de paiement

§1 Les paiements peuvent être effectués via :

- Paiement en ligne via le site web. Notre prestataire de paiement, Adyen, crypte toutes les informations de paiement via une connexion SSL sécurisée. Nous ne conservons pas les données de paiement sensibles.
- par carte de débit ou de crédit ;
- par American Express
- par virement sur le compte BNP Parisbas Fortis : IBAN BE80 0015 4069 7577
- SWIFT/BIC GEBABEBB;
- paiement en espèces à l'Hôtel jusqu'au montant maximum légal de 3 000,00 € et uniquement sur présentation d'une carte de débit ou de crédit valide comme moyen de contrôle ;



§2 Nous n'acceptons pas :

- Diner américain;
- chèques;
- écochèques ;
- cartes de crédit prépayées.

§3 Effectuer un paiement en ligne ou saisir les coordonnées d'une carte de paiement implique votre consentement irrévocable au débit des paiements via la carte de paiement ou l'application fournie.

36. Devise

§1 Nous nous réservons le droit d'accepter ou de refuser les (re)paiements dans des devises autres que l'euro, à notre seule discrétion.

37. Facturation

§1 L'adresse de facturation indiquée dans le contrat est l'adresse de facturation finale. Toute modification doit être signalée avant le début de l'événement ou de la nuitée.

§2 Les factures sont envoyées par courriel uniquement. Leur non-réception ne vous donne pas droit à un délai de paiement ni à une annulation de vos obligations de paiement.

§3 La personne ou l'entreprise ayant effectué la réservation garantit le paiement de l'intégralité de la facture. Si, à votre demande, nous divisons la facture entre un ou plusieurs invités, participants et/ou organisateurs, vous et les participants concernés resterez solidairement responsables, l'un en cas de défaut de paiement de l'autre, du paiement de toutes les sommes dues, principal, intérêts et frais compris.

38. Retard de paiement

§1 Une facture n'est considérée comme payée qu'une fois le montant total reçu sur notre compte. Il vous incombe de vérifier que les paiements ont été traités correctement et débités de votre compte. Nous déclinons toute responsabilité en cas de paiement non finalisé.

§2 Si nous ne recevons pas l'acompte ou le prépaiement intégral dans le délai convenu, nous pouvons annuler la réservation et céder l'hébergement à des tiers sans être responsables d'aucun dommage.

§3 Vous devez nous informer dans les plus brefs délais de tout risque d'insolvabilité, de médiation de dette ou de tout scénario susceptible d'affecter, de suspendre ou d'empêcher le paiement rapide et intégral de quelque manière que ce soit, y compris les coordonnées de tout tiers impliqué.

§4 Vous acceptez que nous puissions conserver les biens et possessions situés dans l'hôtel ou dans les zones adjacentes en guise de garantie du paiement des sommes dues.

39. Recouvrement des factures

§1 En cas de dépassement du délai de paiement, quelle qu'en soit la raison, nous engagerons une procédure de recouvrement, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un tiers auquel nous transmettrons les données client nécessaires. Vous êtes tenu de rembourser intégralement tous les frais de recouvrement extrajudiciaires et/ou judiciaires.

Recouvrement des factures auprès des consommateurs conformément au Livre XIX du Code des impôts

§2 En cas de dépassement du délai de paiement, vous recevrez d'abord un rappel gratuit et un délai de paiement de 14 (quatorze) jours calendaires. Ce délai commence à courir le jour calendaire suivant l'envoi du rappel par courriel, le troisième jour ouvrable suivant son envoi par courrier.

§3 En cas de dépassement du délai, les frais de recouvrement suivants seront automatiquement dus :



- **Intérêts de retard** conformément à l'article 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 de dommages-intérêts forfaitaires uniques**
 - 20,00 € pour les réclamations inférieures ou égales à 150,00 €
 - 30,00 € + 10 % sur le montant restant dû dans la tranche comprise entre 150,01 € et 500,00 €
 - 65,00 € + 5 % sur le montant restant dû dans la tranche supérieure à 500,01 € avec un maximum de 2 000,00 €
- **Forfait de rappel** de 7,50 € par lettre plus frais de port, pour chaque lettre à partir du 4ème rappel par année civile.

§4 Vous avez le droit de demander des informations complémentaires sur vos factures, de les contester et de solliciter un plan de paiement, que nous pouvons accorder ou refuser. Vous devez nous adresser une demande écrite et motivée dans un délai de 14 jours. Passé ce délai, nous ou les agents de recouvrement que nous avons mandatés suspendrons temporairement la procédure de recouvrement conformément aux délais légaux prévus au Livre XIX du Code de droit économique. Vous devez signaler immédiatement toute médiation de dettes.

Recouvrement de factures pour les entreprises

§1 Pour les accords entre entreprises, les dispositions légales relatives au recouvrement des factures dans les transactions commerciales, y compris les dispositions relatives aux intérêts dus conformément à l'article 5 de la loi sur les retards de paiement du 2 août 2002, s'appliquent.

§2 En cas de retard de paiement ou de paiement incomplet, une indemnité forfaitaire correspondant au montant dû sera due de plein droit, sans mise en demeure ni mise en demeure préalable, à compter de la date d'échéance de la facture. Cette indemnité s'élève à 10 % du montant principal, avec un minimum de 50,00 €, majoré de frais administratifs fixes de 12,50 €, ainsi que des éventuels frais bancaires, postaux et/ou de transaction applicables, et des frais juridiques. Ceci est sans préjudice de notre droit de réclamer une indemnité plus élevée si nous pouvons prouver un préjudice réel plus élevé.

40. Clause de remboursement et de réciprocité

§1 Les remboursements seront effectués via le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous fournissez explicitement des informations de paiement différentes. Nous ne facturons pas d'intérêts, de frais de transaction ni de frais administratifs sur les remboursements.

§2 Les remboursements seront effectués dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de 14 (quatorze) jours.

§3 Conformément à l'article VI.83 de la CVIM, paragraphe 17, vous, en tant que consommateur, avez droit à une indemnisation équivalente si nous manquons à nos obligations. Si nous sommes mutuellement redevables d'une indemnisation ou d'un remboursement, les montants indiqués dans les présentes Conditions générales s'appliquent aux deux parties.

SITE WEB ET COMPTE VALK

41. Site web

§1 Nous pouvons modifier, limiter ou étendre la forme et le contenu de notre/nos site(s) Web à notre propre discrétion.

§2 Bien que nous mettions tout en œuvre pour garantir le fonctionnement optimal et la sécurité du site web et des applications associées, nous ne pouvons exclure la possibilité de dysfonctionnements,



d'interruptions, de pertes de données ou de propagation involontaire de virus ou de logiciels malveillants. Vous ne pouvez nous en tenir responsable.

§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 politiques de cookies et des pratiques de gestion des données différentes des nôtres. Vous êtes seul(e) libre d'utiliser ou non ces applications.



42. Compte et mots de passe

§1 Vous êtes responsable de la confidentialité de vos identifiants et mots de passe et de ne pas les communiquer à des tiers. Nous n'avons accès ni à vos identifiants ni à vos mots de passe.

§2 Les comptes Valk sont destinés à un usage personnel uniquement. Vous ne pouvez pas partager votre compte avec une personne extérieure à votre foyer.

CONFIDENTIALITÉ, COOKIES ET PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

43. Politique de confidentialité et de cookies

§1 Nous collectons et traitons vos données personnelles aux fins de l'exécution du contrat, du traitement des réclamations, du recouvrement des factures, des communications promotionnelles ou informatives, de la gestion de la clientèle, de la comptabilité et des activités de marketing direct, conformément au droit belge et au Règlement général sur la protection des données (RGPD). Les fondements juridiques sont l'exécution du contrat, le respect des obligations légales et réglementaires et/ou l'intérêt légitime.

§2 Nous traitons vos données personnelles de manière confidentielle et ne les transmettons, ne les louons ni ne les vendons à des tiers sans votre autorisation explicite.

§3 Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification de vos données personnelles, d'opposition gratuite à leur utilisation à des fins de marketing direct et de demande d'informations sur notre politique de confidentialité. Vous pouvez soumettre cette demande par écrit, datée et accompagnée d'une pièce d'identité valide.

44. Propriété intellectuelle

§1 Tous les documents, images, textes, designs et autres œuvres intellectuelles créés par VAN DER VALK, quelle que soit leur forme, restent notre propriété. Il est interdit de distribuer, copier, publier ou utiliser ces œuvres, de manière indépendante ou avec l'aide de tiers, sans notre autorisation préalable explicite.

§2 Si nous affichons ou transmettons des informations provenant de partenaires, d'agences gouvernementales ou de tiers, cela est uniquement à titre informatif et ne garantit pas l'exactitude du contenu.

RESPONSABILITÉ , RÉCLAMATIONS ET LITIGES

45. Responsabilité

§1 La personne effectuant la réservation est seule responsable de toute perte, dommage, vol ou tout autre dommage survenant comme conséquence directe ou indirecte du séjour, que cela soit dû à ses propres actions ou à celles de tiers présents dans l'Hôtel en raison de ses actions.

§2 Vous nous indemnisez contre toute réclamation que vos invités ou participants pourraient formuler à notre encontre pour cause d'hébergement indisponible.

§3 Conformément à l'art. VI.83, 13° de la CVIM (CDE), nous sommes seuls responsables des dommages directs résultant du non-respect de l'obligation contractée ou causés par une négligence grave intentionnelle, une négligence ou un dol de VAN DER VALK et/ou de notre/nos représentant(s).

§4 La responsabilité de VAN DER VALK et/ou de ses employés ne peut être invoquée que dans la mesure où elle est couverte par notre assurance responsabilité civile ou professionnelle. Nous vous fournirons des informations complémentaires sur les garanties et les limites sur demande. Si notre assurance responsabilité civile ou professionnelle ne couvre pas le dommage, notre responsabilité totale, contractuelle et extracontractuelle, sera limitée, en principal, frais et intérêts, à l'indemnisation, TVA comprise, qui nous est due dans le cas où notre responsabilité est invoquée.

§5 Nous ne sommes PAS responsables de :



- les services, remises et avantages des Prestataires Externes ;
- des représentations manifestement erronées dans les offres ou les prix ;
- dommages, vols ou actes de vandalisme à :
 - effets personnels qui ont été rangés sans précaution (par exemple, pas dans le coffre-fort) ;
 - objets laissés sans surveillance dans les halls, les couloirs, les cages d'escalier, etc.
 - véhicules dans notre stationnement ou tout ce qui pourrait se trouver dans ces véhicules.
- les conséquences d'actions contraires à nos Conditions générales ou au Règlement intérieur ;
- Si nous dépendons de la coopération, des services ou des livraisons de tiers pour nos obligations, nous ne sommes pas responsables des dommages résultant de leur erreur.

46. Plaintes

§1 Bien que nous fassions de notre mieux pour vous offrir le service que vous méritez, un problème peut survenir involontairement. Dans ce cas, veuillez soumettre votre réclamation par écrit dans les 14 jours. Nous accuserons réception de votre réclamation dans les 30 jours et y répondrons au mieux de nos capacités. Promis !

§2 Bien que nous ayons une nette préférence pour la communication directe et la consultation amiable, vous pouvez également soumettre des réclamations à :

- le service de médiation des consommateurs du SPF Économie via <https://consumentenombudsdienst.be/nl>
- le Département flamand des Affaires internationales, qui est responsable de l'exploitation des hébergements touristiques et où vous pouvez trouver plus 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 utilisation des chambres d'hôtel ou des salles de réception implique votre consentement automatique à les avoir reçues en bon état. Toute non-conformité doit être immédiatement signalée à la réception afin que nous puissions prendre les mesures nécessaires et éviter tout frais injustifié.

§4 Si l'une des parties n'exécute pas le contrat, ne l'exécute que partiellement ou de manière incorrecte, la partie lésée doit en informer l'autre partie par écrit dans un délai de 14 (quatorze) jours calendaires, en précisant le motif et en fournissant une estimation du préjudice subi. En aucun cas, une réclamation ou une demande de dommages et intérêts ne vous libère de l'obligation de payer les factures non directement liées au dommage.

47. Litiges, preuves et droit applicable

§1 Vous acceptez que les communications analogiques et numériques, les sauvegardes et les images de caméra peuvent servir de preuve et que la charge de la preuve incombe au demandeur.

§2 Le droit belge s'applique, sauf lorsque des dispositions impératives de droit international privé relatives au droit de la consommation applicable s'appliquent et désignent une loi différente. En cas de litige, les tribunaux (belges) du siège social de VAN DER VALK sont compétents, sauf lorsque des dispositions impératives relatives à la compétence en matière de contrats de consommation s'appliquent. Dans ce cas, les tribunaux désignés par le droit international privé sont compétents.

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

§3 La Convention de Vienne sur les ventes est expressément exclue



ANNEXE : RÈGLEMENT DE LA MAISON DE VAN DER VALK

Conditions générales

Valk Hotel Brugge - Oostkamp a établi un règlement intérieur décrivant les attentes de ses clients et ce que vous pouvez attendre de lui. Dès votre arrivée, vous acceptez le règlement intérieur ci-dessous.

1. **Réservations** : L'âge minimum pour réserver une chambre est de 18 ans. Tous les clients doivent être âgés de 18 ans ou plus. Il est interdit de louer la chambre à son nom sans l'occuper.
2. **Arrivée** : Les clients doivent présenter une pièce d'identité valide (carte d'identité ou passeport) lors de l'enregistrement. L'arrivée s'effectue à partir de 15 h et le départ avant midi.
3. **Paielements** : Le paiement est dû à l'arrivée ou au départ (après émission d'une garantie par carte de crédit), sauf accord contraire. Nous acceptons les espèces et les principales cartes de crédit.
4. **Bruit** : Les clients sont priés de faire preuve de considération envers les autres clients et de réduire le niveau sonore, en particulier pendant les heures calmes entre 7h et 22h.
5. **Animaux** : Les animaux ne sont pas admis dans l'hôtel.
6. **Visites** : Il est interdit de dépasser le nombre de personnes réservées dans une chambre et de recevoir des visiteurs. Si d'autres clients se trouvent dans la chambre, vous serez prié de quitter l'hôtel immédiatement.
7. **Sécurité** : Nous vous prions de bien vouloir verrouiller votre chambre avant de partir et de vous coucher. Ne laissez pas vos effets personnels sans surveillance au Van der Valk Hotel Brugge - Oostkamp ni dans votre voiture. Le Van der Valk Hotel Brugge - Oostkamp décline toute responsabilité en cas de perte, de dommage ou de vol de vos effets personnels. Le stationnement, sur le parking et à proximité du Van der Valk Hotel Brugge - Oostkamp, se fait à vos propres risques. Vous devez garer votre voiture sur les places de stationnement prévues à cet effet.
8. **Vol et dégradation** : Il est interdit d'emporter des biens de l'hôtel à l'extérieur du bâtiment. Tout dommage intentionnel aux biens de l'hôtel peut entraîner la responsabilité pour réparation et/ou remplacement.
9. **Ménage** : Les chambres sont nettoyées quotidiennement. Veuillez ranger vos effets personnels afin de permettre au personnel de nettoyage de travailler efficacement.
10. **Utilisation des installations** : Les clients doivent utiliser les installations de l'hôtel, telles que la salle de fitness et le bien-être, conformément aux horaires d'ouverture et aux règles indiquées.
11. **Conformité légale** : Les clients doivent se conformer à toutes les lois et réglementations applicables pendant leur séjour à l'hôtel, y compris le respect de toutes les mesures COVID-19.
12. **Respect** : Au Van der Valk Hotel Brugge - Oostkamp, nous nous traitons mutuellement avec respect. Il est donc interdit de proférer des insultes ou des remarques discriminatoires. Il est également interdit d'intimider sexuellement nos employés par des paroles ou des gestes. La violence verbale et/ou physique ne sera pas tolérée.
13. **Alcool** : Le Van der Valk Hotel Brugge - Oostkamp est tenu de respecter les exigences de la loi sur les licences et la restauration. Par conséquent, nous ne servons pas de boissons alcoolisées aux clients de moins de 16 ans. En cas de doute sur l'âge d'un client, le personnel du Van der Valk Hotel Brugge - Oostkamp vous demandera de présenter une pièce d'identité. De plus, en cas de suspicion d'ivresse, aucune boisson alcoolisée ne sera servie.



14. **Tabagisme et stupéfiants** : Il est interdit de consommer, d'utiliser, de vendre ou de posséder des stupéfiants. Ceci inclut également la vente, l'utilisation ou la possession abusives de cartouches de crème fouettée et de protoxyde d'azote. Il est interdit de fumer dans tous les espaces de l'hôtel, y compris les chambres et les parties communes. Des zones fumeurs sont situées à l'extérieur de l'hôtel. En cas d'infraction à l'une des règles ci-dessus, l'hôtel facturera une amende de 150 € et demandera à la personne concernée de quitter les lieux immédiatement. L'utilisation abusive du matériel de lutte contre l'incendie est interdite.
15. **Objets trouvés** : Les objets trouvés doivent être déposés à la réception. L'hôtel Van der Valk Brugge - Oostkamp conserve les objets trouvés pendant trois mois.
16. **Réclamations et suggestions** : Notre personnel est toujours prêt à vous aider pour toute réclamation ou suggestion. N'hésitez pas à contacter la réception.
17. **Urgences** : Le personnel du Van der Valk Hotel Brugge - Oostkamp est responsable de votre sécurité. En cas d'urgence, le plan d'urgence sera activé. Il vous est toutefois fortement recommandé de suivre les instructions du personnel.
18. **Incendie** : En cas d'incendie, restez calme. Signalez l'incendie à la réception et/ou activez l'alarme incendie la plus proche. En cas d'alarme incendie générale, quittez immédiatement le bâtiment et n'utilisez en aucun cas les ascenseurs.
19. **Sécurité incendie** : Pour des raisons de sécurité incendie, il est interdit d'allumer des bougies. Le système de sécurité sera immédiatement activé.
20. **Porte de secours** : À l'hôtel Van der Valk Brugge - Oostkamp, l'utilisation des portes de secours n'est autorisée qu'en cas d'urgence.

Toutes les instructions des employés de Van der Valk Hotel Brugge - Oostkamp concernant le règlement intérieur doivent être suivies immédiatement.

La Direction, le propriétaire des lieux et/ou les personnes travaillant pour l'Hôtel ne pourront être tenus responsables des blessures et/ou dommages matériels ou immatériels que pourraient subir les visiteurs des lieux.

de tolérance zéro . Cela signifie que si vous ne respectez pas notre règlement intérieur, vous ne recevrez pas d'avertissement, mais serez prié de quitter l'hôtel immédiatement. Aucun remboursement ne sera effectué et tout acompte versé sera conservé.

En respectant ce règlement intérieur, nous garantissons un séjour confortable et agréable à tous nos clients. Nous vous souhaitons un agréable séjour dans notre hôtel !