

# Conditions générales du « Cygne d'argent »

## (version du 01-01-2021)

### 1. Définitions

Les présentes conditions générales sont réputées faire partie intégrante et régir toutes les ventes dont l'objet est la fourniture d'un service d'hôtellerie (« le Service »), par la société ALLIANCE KATR Srl dont le siège social est établi à la rue Beekman 49 à 4000 Liège inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le n° BCE BE0759.453.976 (« le Prestataire »), à la personne physique ou morale (« le Client »), qui achète en son nom et pour son compte ou au nom et pour compte de qui le Service est acheté par un tiers (« le Tiers »).

Le Prestataire est l'exploitant de l'hôtel « Le cygne d'argent » établi à l'adresse du siège social du Prestataire (« l'Hôtel »).

### 2. Opposabilité :

Aucune dérogation aux présentes conditions ne sera acceptée, sauf si elle est expresse, spéciale et écrite. Une dérogation à l'une des clauses n'infirmes en rien les autres clauses qui resteront pleinement applicables. Toutes autres conditions auxquelles pourraient se référer le Client ou le Tiers ne peuvent être opposées au Prestataire. Les présentes conditions seront considérées comme acceptées par le Client et le Tiers au plus tard à la date de confirmation de la réservation mentionnée à l'article 3.

### 3. Réservation:

#### a) Modes de réservation :

Les réservations doivent toujours être effectuées par écrit (email, fax, poste), ou via le site Web dont le Prestataire le gérant et le propriétaire, et qui est accessible à l'adresse [www.newhoteldelives.com](http://www.newhoteldelives.com) (« le Site »).

Seules les réservations effectuées moins de 24h avant l'arrivée du Client à l'Hôtel pourront, sous réserve d'accord du Prestataire, être effectuées par téléphone. Ces réservations ne seront jamais maintenues au-delà de 18 heures.

#### b) Formulaire de réservation en ligne :

Toute réservation effectuée en ligne sur le Site doit être effectuée à l'aide du formulaire de réservation (« le Formulaire de réservation ») disponible sur le Site. Le Formulaire de réservation comprend les coordonnées du Prestataire et de l'Hôtel, le détail de la réservation, et un hyperlien pour accéder directement aux présentes conditions générales de vente.

#### c) Confirmation de réservation :

Toute réservation est sujette à l'acceptation du Prestataire et donne toujours lieu, à l'exclusion des réservations visées au point a) 2<sup>ème</sup> tiret du présent article, à une confirmation écrite de réservation par le Prestataire (« la Confirmation de réservation »). Seules les réservations qui ont fait l'objet d'une Confirmation de réservation engagent le Prestataire. Sous réserve de l'article 8, 1<sup>er</sup> tiret, les réservations qui ont fait l'objet d'une Confirmation de réservation ne pourront être annulées sans l'accord écrit et préalable du Prestataire qui pourra conserver l'acompte versé conformément à l'article 8 2<sup>ème</sup> tiret.

### 4. Le Service :

#### a) Prix – Indexation

Les offres, tarifs et propositions (« les Offres ») sont exclusivement remises ou annoncées sur le Site, à titre indicatif ils peuvent varier selon la saison et/ou les événements. Les Offres n'emportent aucun engagement du Prestataire, et sont valables tant qu'elles sont visibles sur le Site.

Le prix du Service (« le Prix ») est toujours mentionné par nuitée, TVA comprise (au taux de 6 ou de 21 % suivant la prestation), et hors taxe de séjour (1,25 € par personne et par nuitée au jour des présentes conditions générales de vente), et est précisé dans la Confirmation de réservation.

Le Prestataire peut annuellement adapter le Prix, avec un maximum 10 %. Le Prestataire affichera sur son Site et à la réception de l'Hôtel, un avis qui annoncera l'augmentation du Prix, ainsi que la date à partir de laquelle cette augmentation sera d'application (« la Date d'augmentation »). L'augmentation du Prix ne sera pas appliquée pour les réservations qui ont déjà fait l'objet d'une Confirmation de réservation avant la Date d'augmentation.

#### b) Prestations :

Les prestations incluses dans le Prix sont confirmées dans la Confirmation de réservation. Toute prestation mentionnée dans la Confirmation de commande et qui n'est pas réclamée ou consommée sera facturée au Client.

#### c) Lieu de prestation :

Sauf convention écrite contraire, et sous réserve de l'application l'article 6 a) 2<sup>ème</sup> tiret, le Service est fourni à l'Hôtel.

#### d) Durée de la prestation :

La durée de prestation du Service est précisée dans la Confirmation de réservation. A défaut de précision contraire dans la Confirmation de réservation, la durée d'une nuitée commence à 16h pour se terminer à 11h le lendemain.

#### e) Réclamations :

Toute réclamation concernant le Service doit être signalée immédiatement au Prestataire, ou être notifiée par l'envoi d'un courrier recommandé adressé au Prestataire endéans les trois jours ouvrables suivant la date de départ du Client de l'Hôtel. A défaut d'une telle notification le Service sera sensé avoir été accepté sans réserve, avec renonciation expresse et irrévocable du Client et du Tiers à exercer tout recours contre le Prestataire.

### 5. Obligations :

#### a) Obligations du Prestataire :

Dans le cadre du présent contrat, le Prestataire est tenu de mettre à la disposition du Client le logement ainsi que les prestations précisées dans la Confirmation de réservation.

Dans l'éventualité où le Prestataire se trouve dans l'impossibilité d'exécuter son obligation de mise à la disposition du Client du logement précisé dans la Confirmation de réservation, il s'engage à offrir au Client un autre logement de qualité ou de catégorie équivalente ou supérieure, et à prendre éventuellement sa charge toute différence de prix qui en découlerait.

Le Prestataire n'est tenu à l'égard du Client que d'une obligation de moyen et non de résultat.

#### b) Obligations du Client :

Le Client s'engage à communiquer au Prestataire s'il lui en fait la demande, tout document officiel justifiant de son identité, et de fournir au Prestataire tout renseignement nécessaire pour compléter la fiche de police.

Le Client s'engage à respecter le règlement d'ordre intérieur de l'Hôtel qui est accessible sur le Site dans la rubrique « Informations légales et d'ordre intérieur », et qui est également affiché dans chacune des chambres de l'Hôtel, ainsi qu'à sa réception.

#### c) Obligation du Client et du Tiers :

Le Client et le Tiers sont solidairement tenus à payer le Prix suivant les modalités prévues à l'article 11.

### 6. Responsabilité :

#### a) Exclusion de la responsabilité du Prestataire:

En cas de force majeure, le Prestataire se réserve le droit de suspendre l'exécution de ses obligations, ainsi que de toute réservation, ou d'y mettre fin selon que l'événement fortuit constitue un obstacle temporaire ou définitif. Sont considérés comme des cas de force majeure dans le chef du Prestataire, l'absence en tout ou en partie du personnel, les grèves, l'incendie, l'inondation, l'impossibilité d'occuper l'hôtel et les lieux de prestation du Service, ou encore des troubles, émeutes, accidents, le blocage des moyens de communication ou de télécommunication, l'arrêt total ou partiel de transmission au Prestataire de flux de données informatiques utilisés directement ou indirectement pour l'exécution du présent contrat et ce pour quelque raison que ce soit, le blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement, pour quelque raison que ce soit, ou toute autre cause indépendante de la volonté du Prestataire. Cette énumération n'est pas limitative.

En cas d'inexécution de leurs obligations par des tiers auxquels des prestations seraient assignées par le présent contrat, ou en cas d'éventuels dommages directs ou indirects encourus par l'une des Parties ou par un tiers.

En cas de "hacking" du réseau, ou de tout piratage interne ou externe du réseau.

En cas d'erreurs éventuelles dans les textes des Offres publiées sur le Site.

En cas de dommages causés par l'erreur, même partielle, du Client.

En cas de mise en cause de la responsabilité du Prestataire, celle-ci sera toujours limitée au montant du contrat conclut avec le Client.

#### b) Responsabilité du Client :

Le Client est responsable à l'égard du Prestataire pour tout dommage que lui ou des personnes qui l'accompagnent ou dont il a la charge causent à l'immeuble de l'Hôtel ou à ses dépendances extérieures ou intérieures (jardins, rampes d'accès etc.), ou au mobilier ou à l'équipement garnissant l'Hôtel ou qui en fait partie.

### 7. Annulation – Indemnités :

Le Client peut annuler sans frais sa réservation moyennant notification adressée par écrit au Prestataire, au minimum 30 jours avant la date d'arrivée mentionnée sur la Confirmation de réservation (« la Date d'arrivée »). Dans ce cas, le Prestataire remboursera le Client de l'acompte qui aurait éventuellement été prélevé.

Pour toute annulation de réservation notifiée au Prestataire moins de 30 jours avant la Date d'arrivée du Client, le Prestataire sera en droit de conserver ou de prélever le montant total du séjour.

### 8. Accès :

L'accès à la chambre réservée sera uniquement possible et permis si les données de la carte de crédit et date de validité (ou tout autre moyen de cautionnement avec accord préalable de l'hôtel) ont été transmises suite à la demande de l'hôtel lors de la réservation. Ceci pour tous les types de réservations et pour n'importe quel partenaire. Le refus de communiquer ces données entraînera une impossibilité d'accéder à la chambre. Le montant de la réservation restera dû en toutes circonstances.

Les détails de votre carte de crédit (Visa, MasterCard, American Express ou Diners Club) en cours de validité doivent être fournis pour garantir votre réservation. Votre numéro de carte de crédit et votre date d'expiration seront vérifiés à l'aide d'une séquence de vérification. Il doit être valable pendant votre séjour.

### 9. Droit de renoncation :

Conformément à l'Arrêté royal du 18 novembre 2002 qui exclut notamment le contrat à distance de fourniture de services d'hébergement et de restauration du champ d'application des articles 79 et 80 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, le Client qui est un consommateur au sens de la loi du 14 juillet 1991 ne dispose pas du droit à renoncer à son achat.

### 10. Résiliation

Le Prestataire est en droit de résilier, en tout ou en partie, les réservations en cours, avec effet immédiat et sans aucun dédommagement ni mise en demeure, en cas de tout manquement à l'une de ses obligations par le Client et/ou par le Tiers.

### 11. Paiement :

Le paiement du Prix ne peut être acquitté qu'en espèces, ou par paiement effectué par des cartes de crédit Visa, Mastercard, Bancontact, American Express.

Sauf mention contraire dans la Confirmation de réservation, les factures du Prestataire sont toujours payables dès leur remise au Client à l'issue du séjour, en espèces ou sur le compte bancaire de l'Hôtel n° IBAN Code : BE05 7320 5728 0975 (Banque : groupe CBC).

Toute facture impayée à la date de son échéance lorsque cette date est postérieure à celle du départ du Client, sera majorée de plein droit d'un intérêt de 15% l'an et sera, pour les Clients qui ne sont pas des consommateurs au sens de la loi du 14 juillet 1991, augmentée d'une indemnité forfaitaire égale à 20% du montant dû avec un minimum de 150,- €.

Le Prestataire dispose d'un droit de rétention des objets apportés par le Client à titre de garantie de paiement des sommes qui lui sont dues.

### 12. Frais de recouvrement :

En cas de manquement à l'une de ses obligations par le Client et/ou par le Tiers, l'intégralité des honoraires et des frais, notamment d'avocats et de conseillers techniques, exposés par le Prestataire, qu'ils soient directement ou indirectement causés par ce manquement, seront intégralement et solidairement supportés par le Client et par le Tiers.

### 13. Preuve :

L'acceptation par voie électronique des présentes conditions générales de vente a pour effet de lier le Prestataire, le Client et le Tiers, conformément aux présentes conditions générales. Le Client et le Tiers acceptent en outre expressément que tout enregistrement électronique conservé ou créé par le système informatique du Prestataire et qui est relatif à la présente convention, aura la même valeur probante qu'un document écrit.

### 14. Notification :

Toute notification ou réclamation en vertu du présent contrat sera communiquée par écrit et envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception ou délivrée en personne avec reçu signé à ALLIANCE KATR SRL, Beekman 49 à 4000 Liège pour l'Hôtel, ainsi qu'à l'adresse postale du Client et du Tiers telle qu'elle est mentionnée dans le Formulaire de réservation. L'une ou l'autre partie au présent contrat est admise à changer son adresse moyennant notification écrite à l'autre partie d'une autre adresse en Belgique uniquement.

### 15. Litiges :

En cas de litiges, relatif à la négociation, la formation, l'interprétation, l'exécution et la dissolution des présentes conditions générales seront, au choix du Prestataire, de la compétence des cours et tribunaux de l'arrondissement de Liège ou de la compétence des cours et tribunaux de l'arrondissement du domicile du Client.

Les cours et tribunaux statueront selon le droit belge.

### 16. Prévalence de la version originale sur les traductions

En cas de litige, le contenu de la version originale des présentes conditions générales prévaudra sur toute traduction en Néerlandais et/ou en Anglais.