



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

LUGANO bv
Villapad 14
8300 Knokke-Heist
BE0809.358.102

1.

Les présentes conditions générales font partie intégrante du contrat de prestations hôtelières.

Il ne peut y être dérogé que par écrit.

Elles sont d'application à l'exclusion de toutes autres conditions générales de vente figurant sur les documents émis par le client, pour autant qu'elles soient contraires aux premières.

2.

L'offre de prix soumise par l'hôtelier est sans engagement et ne comporte pas d'obligation.

3.

Les prestations de service sont effectuées dans un des établissements de l'hôtelier, sauf autre accord écrit passé à ce sujet.

4.

Les réclamations relatives aux prestations de service assurées ne sont acceptées que si elles sont signifiées par écrit à l'hôtelier dans les sept jours suivant les prestations.

Le client peut les transmettre par l'intermédiaire du site Internet, mais elles ne font foi que lorsqu'elles font l'objet d'un courrier recommandé signé.

5.

Parties contractantes

Toute personne passant une nuitée dans un établissement hôtelier n'est pas nécessairement une partie contractante. En effet, un contrat de prestations hôtelières peut avoir été conclu en son nom par un tiers.

Dans le cadre de l'application des présentes conditions générales de vente, on entend par « partie contractante » la personne physique ou la personne morale ayant conclu un contrat

de réservation hôtelière et/ou étant tenue (en contrepartie) à en assurer le paiement. Par « client », on entend la (les) personne(s) physique(s) ayant l'intention de séjourner une nuitée à l'hôtel.

Tout client qui accepte et fait usage d'une chambre sans l'avoir réservée est automatiquement considéré comme une partie contractante et est soumis aux présentes conditions générales de vente.

6.

Contrat de prestations hôtelières

Conformément au contrat de prestations hôtelières, l'hôtelier est tenu vis-à-vis du client de mettre à disposition la chambre convenue et d'assurer les services usuels figurant au contrat. Par services usuels, il est entendu les services habituels de l'hôtel pour la catégorie d'établissement à laquelle il appartient, y compris les espaces et les divers aménagements communautaires qui sont habituellement mis à disposition de la clientèle de l'hôtel. La partie contractante est tenue au paiement du prix convenu.

7.

Documentation contractuelle

Aucune forme n'est prescrite pour le contrat de prestations hôtelières. Le contrat est conclu dès l'acceptation par la partie contractante de l'offre soumise par l'hôtelier.

L'acceptation de l'offre s'illustre, notamment, par le versement d'un acompte ou le règlement du montant de la facture ou le dépôt d'une garantie par carte de crédit.

Dans le cas d'un contrat écrit, l'hôtelier se doit de mentionner les dates d'arrivée et de départ du client, ainsi que le tarif convenu et la description des services demandés.

8.

Durée du séjour réservé

Si le client réserve un nombre précis de nuitées, les dates d'arrivée et de départ doivent figurer au contrat de prestations hôtelières et ces dates sont contraignantes pour les deux parties. Si le contrat demandé et accepté ne porte que sur une nuitée, il prend fin le jour suivant l'arrivée du client dans l'établissement, et ce au plus tard à 11 heures du matin.

Si le nombre de nuitées réservées ne figure pas au contrat de prestations hôtelières, il est considéré que ce contrat a été conclu pour plusieurs nuitées consécutives. Dans ce cas, une annulation prenant effet le jour suivant au plus tard à 11 heures du matin doit être signifiée par l'une des deux parties afin que le contrat puisse venir à expiration. Il est considéré qu'une annulation signifiée au client par l'hôtelier sera adressée à la partie contractante et se déroulera conformément aux dispositions reprises ci-avant. Cette annulation fait l'objet d'une confirmation écrite adressée à la partie contractante.

Durant les périodes de haute activité (comme, par exemple, durant les vacances scolaires, les mois d'été, etc., mais sans se limiter à ces seuls exemples), l'hôtelier dispose du droit d'exiger la réservation d'un nombre minimal de nuitées et de modifier cette exigence s'il le juge utile (à l'exclusion des contrats déjà conclus).

9.

Exécution du contrat

L'hôtelier et la partie contractante sont tenus au respect des dispositions figurant au contrat.

10.

Non-exécution du contrat

Si l'hôtelier se trouve dans l'impossibilité d'exécuter le contrat, il est tenu de fournir au client une autre chambre de qualité/catégorie similaire ou supérieure. Toute différence de prix en résultant est supportée par l'hôtelier. Celui-ci ne peut nullement être tenu de verser une indemnisation pour tout dommage indirect subi par le client ou une tierce personne.

11.

Résiliation du contrat

Sauf accord mutuel entre les parties et pour autant que cette résiliation intervienne en dehors de la période d'annulation définie (cf. rubrique Annulation), aucun contrat ne peut être résilié avant son exécution complète.

Tout hôtelier peut définir (fixer) le délai de résiliation et les indemnités prévues pour rupture de contrat, autres que celles prévus dans le présent document. Ces éléments seront définis par les deux parties lors de la conclusion du contrat (cf. rubrique Annulation).

12.

Paiement

L'hôtelier exige le règlement complet ou partiel lors de la réservation écrite, pour autant que cette réservation intervienne au moins cinq jours avant la date d'arrivée. L'hôtelier n'est tenu au respect du contrat de prestations hôtelières qu'après réception de ce paiement préalable. Si l'hôtelier reçoit de la part de la partie contractante un montant préalable, celui-ci sera considéré comme étant le versement d'une avance sur le prix contractuel, sauf autre disposition contractuelle à ce sujet.

Si la réservation intervient moins de cinq jours ouvrables avant la date d'arrivée, la partie contractante doit communiquer par écrit les données complètes et correctes de sa carte de crédit, avec mention écrite que l'hôtelier peut, en cas d'annulation ou de non-arrivée du client à l'hôtel, débiter le montant prévu figurant aux rubriques Annulation ou Indemnités pour cause de rupture de contrat. L'hôtelier dispose du droit d'exercer ou non ce droit.

Les notes d'hôtel sont payables au comptant immédiatement lors de leur présentation et doivent être acquittées avant le départ du client, sauf autre disposition préalable figurant dans le contrat (pour les groupes, règlement dans les 14 jours suivant la date de facturation). Les clients qui ont un séjour de 12 jours ou plus reçoivent une note d'hôtel à la fin de chaque semaine. Celle-ci doit être acquittée dans les 24 heures. L'acompte est déduit à la fin du séjour, sauf autre disposition préalable. Pour plus de commodité, les notes d'hôtel d'invités peuvent être unies à celles de la partie contractante, mais elles seront considérées comme notes impayées jusqu'au moment où celles-là sont payées.

En cas de refus de paiement, l'hôtelier a le droit de résilier immédiatement le contrat d'hôtel, d'interdire au client l'accès à sa chambre et d'utiliser le droit de rétention.

En cas de contestation partielle d'une note d'hôtel, le montant non contesté de la facture doit également être réglé au comptant.

Sauf disposition contraire, l'hôtelier n'est pas tenu d'accepter les règlements au moyen de chèques, dividendes, cartes de crédit ou autres moyens de paiement différé et le paiement doit être effectué en euros.

La partie contractante est tenue de régler l'ensemble des services fournis au client, de même que les services convenus lors de la conclusion du contrat, sauf autres dispositions écrites à ce sujet stipulant que les frais seront supportés par le client.

L'ensemble des promotions, formules ou réductions faisant partie du contrat de prestations hôtelières doit être réglé en liquide (c.-à-d. pas au moyen de chèques, dividendes, cartes de crédit ou autres moyens de paiement différé) ou doit être réglé dans sa totalité par versement bancaire avant la date d'arrivée à l'hôtel.

Les réductions octroyées sont applicables à la demande du client.

13.

Rupture du contrat

Toute infraction grave ou répétée aux obligations contractuelles (p.ex. le non-paiement de la note d'hôtel dans le terme prévu) donne le droit à l'hôtelier de mettre immédiatement fin au contrat sans préavis, sans préjudice du droit de l'hôtelier à un dédommagement pour dommage subi.

Ce droit est aussi valable dans le cas de dérangement répétitif et extrême de la part du client (de la violence physique ou verbale, des bruits nocturnes, du vandalisme, un comportement dérangeant le séjour des autres clients, etc...)

14.

Responsabilité de l'hôtelier et dépôt à l'hôtel

L'hôtelier ne peut être tenu pour responsable des dommages résultant d'un événement qui, malgré les précautions nécessaires, au vu des circonstances et des conséquences, le place dans l'impossibilité de les éviter (force majeure).

De même, il ne peut être tenu pour responsable des dommages résultant d'une erreur, même partielle, du client.

Par ailleurs, le client est tenu d'utiliser le coffre-fort mis à disposition dans sa chambre pour mettre en sécurité ses objets de valeur (dans la mesure du possible).

Le Code civil (loi du 4 juillet 1972, M.B. du 19 août 1972) régit la responsabilité des hôteliers. Le contenu de quelques articles est reproduit ci-après.

Article 1952. Les hôteliers, sont responsables, comme dépositaires, de toute détérioration, destruction ou soustraction des objets apportés à l'hôtel par le voyageur qui y descend et y prend logement. Le dépôt de ces objets doit être considéré comme un dépôt nécessaire. Sont considérés comme apportés à l'hôtel :

- a) les objets qui s'y trouvent pendant le temps où le voyageur dispose du logement;
- b) les objets dont l'hôtelier ou une personne lui prêtant ses services, assume la surveillance hors de l'hôtel pendant la période où le voyageur dispose du logement;
- c) les objets dont l'hôtelier ou une personne lui prêtant ses services, assume la surveillance, soit à l'hôtel, soit hors de l'hôtel, pendant une période d'une durée raisonnable, précédant ou suivant celle où le voyageur dispose du logement.

La responsabilité visée au présent article est limitée par sinistre à 100 fois le prix de location du logement par journée. Le Roi peut fixer le cas échéant les éléments permettant de déterminer ce prix. L'Arrêté Royal du 24 juin 1973 (M.B. du 14 août 1973) prévoit que le prix de location du logement par journée (auquel fait référence l'article 1952, paragraphe 3) inclut le prix de la nuitée, tel que publié par l'hôtelier, augmenté d'un pourcentage (éventuellement prévu) couvrant les services prestés.

Article 1953. La responsabilité de l'hôtelier est illimitée :

- a) lorsque les objets ont été déposés entre ses mains ou entre celles de personnes lui prêtant leurs services;
- b) lorsqu'il a refusé de recevoir en dépôt des objets qu'il est obligé d'accepter;
- c) lorsque la détérioration, la destruction ou la soustraction des objets visés à l'article 1952 est due à sa faute ou à celles des personnes lui prêtant leurs services.

L'hôtelier est obligé d'accepter en dépôt les papiers-valeurs, les espèces monnayées et les objets de valeur. Il ne peut les refuser que s'ils sont dangereux ou si, relativement à l'importance ou aux conditions d'exploitation de l'hôtel, ils sont d'une valeur marchande excessive ou d'une nature encombrante. Il peut exiger que l'objet qui lui est confié soit contenu dans un emballage fermé ou scellé.

Article 1954. L'hôtelier n'est pas responsable pour autant que la détérioration, la destruction ou la soustraction soit due :

- a) au voyageur lui-même ou aux personnes qui l'accompagnent, sont à son service ou lui rendent visite;
- b) à une force majeure;
- c) au vol fait avec force armée;
- d) à la nature ou au vice de la chose.

Article 1954bis. Sauf en cas de faute de l'hôtelier ou des personnes lui prêtant leurs services, les droits du voyageur s'éteignent s'il ne signale pas le dommage éprouvé aussitôt après l'avoir découvert.

Article 1954ter. Est nulle toute déclaration ou convention visant à exclure ou à limiter avant le fait dommageable la responsabilité de l'hôtelier. Article 1954quater : Les articles 1952, 1953 et 1954bis ne s'appliquent ni aux véhicules, ni aux objets faisant partie de leur chargement et laissés sur place, ni aux animaux vivants.

Responsabilité du client/de la partie contractante

Le client et la partie contractante sont individuellement et solidairement responsables vis-à-vis de l'hôtelier de tout dommage causé à des personnes, au bâtiment, au mobilier ou à l'équipement de l'hôtel ou des espaces accessibles au grand public et, à travers celui-ci, de tout dommage causé aux visiteurs, aux animaux domestiques et à toute autre personne lui étant liée.

16.

(Droit de) rétention d'objets amenés par le client

Afin de garantir le paiement des sommes lui étant dues, l'hôtelier dispose du droit de retenir et, en ultime recours, de mettre en vente des objets possédant une valeur marchande qui auraient été amenés par le client, ainsi que tout accessoire les accompagnant.

17.

Comportement du client

Le client est tenu de se comporter conformément aux usages et au règlement de l'hôtel où il séjourne, ce règlement étant consultable par le client.

Toute infraction grave ou répétée à ce règlement donne le droit à l'hôtelier de mettre immédiatement fin au contrat sans avertissement préalable.

18.

Animaux domestiques

Le client désireux d'être accompagné d'un animal domestique à l'hôtel doit en avertir l'hôtelier avant de faire pénétrer l'animal dans l'établissement. L'animal est en permanence sous sa responsabilité et il ne peut le laisser seul à aucun moment. Un tarif forfaitaire est appliqué au séjour de l'animal. L'hôtelier dispose du droit à tout moment de refuser un animal sans avoir à s'en expliquer.

19.

Occupation et libération des chambres

Sauf autres dispositions contractuelles, les chambres faisant l'objet d'une réservation doivent être mises à disposition du client à partir de 15h00 et les chambres du client quittant l'hôtel doivent être libérées avant 10h00. Dans le cas où la chambre n'est pas disponible pour 15h00, le client dispose du droit de prolonger son séjour au-delà de 10h00 pour une durée semblable au délai d'attente qu'il a connu, sans toute fois dépasser 14h00. Dans le cas où le client n'a pas encore libéré sa chambre à 11h00 au plus tard, l'hôtelier dispose du droit de lui facturer le coût d'une nuitée supplémentaire, auquel peut s'ajouter le dommage éventuel subi suite à ce départ tardif.

20.

Contrôle des voyageurs

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

21.

Arrivée tardive

Toute arrivée tardive, c.-à-d. toute arrivée après 22 heures, qui n'a pas été annoncée par le client ouvre automatiquement le droit pour l'hôtelier de mettre fin au contrat de prestations hôtelières et de réclamer des dédommagements en sa faveur.

22.

Réservation téléphonique

Toute réservation téléphonique acceptée par l'hôtelier n'est valable que jusqu'à 17h00, pour autant qu'il s'agisse d'une réservation pour le jour même et que les informations nécessaires relatives à la carte de crédit n'aient pas été communiquées.

En cas d'arrivée tardive, le client est tenu d'avertir l'hôtelier au préalable et de lui communiquer son heure d'arrivée exacte. Dans le cas contraire, il ouvre le droit à l'hôtelier de mettre fin au contrat de prestations hôtelières et de réclamer des dédommagements en sa faveur.

23.

Les montants dus qui n'ont pas été réglés à leur échéance sont majorés d'intérêts de retard, de plein droit et sans mise en demeure préalable. Le montant de ces intérêts correspond au taux d'intérêt appliqué par l'Association belge des Banques sur les crédits de caisse, majoré de 2%. En cas non-paiement de la facture, la partie contractante sera, en outre, redevable d'une indemnité forfaitaire équivalant à 15% du montant de la facture. L'hôtelier est habilité à suspendre toutes les autres prestations de services jusqu'au règlement complet des montants dus. En outre, les factures non encore échues sont exigibles dans leur totalité.

24.

Toute réduction tarifaire, remboursement ou commission octroyée par l'hôtelier n'est plus d'application en cas de non-paiement du montant dû à l'échéance.

25.

Annulation d'une réservation en cours de séjour

En cas de motifs graves et faisant l'objet de pièces justificatives (maladie, accident, décès du client, de son/sa partenaire, d'un parent, enfants, frère ou sœur), seule est prise en considération la journée entamée pour laquelle l'hôtelier est libre de facturer ses prestations.

Dans les autres cas n'engageant pas une faute ni la responsabilité de l'hôtelier ou s'il ne peut être fourni de pièces justifiant un motif impérieux, le client est redevable de 100% de la journée entamée et de la moitié de la période réservée restante sur la base du tarif convenu lors de la réservation.

26.

Comme mentionné dans la lettre de confirmation, les acomptes doivent être immédiatement réglés à l'hôtelier, et ce au plus tard, le jour situé au milieu de la période allant de la date de la réservation à la date d'arrivée.

En cas de non-paiement, l'hôtelier dispose du droit d'annuler la réservation sans préavis.

27.

Pour les réductions octroyées aux groupes, il est entendu par « groupe » un nombre minimal de dix personnes payantes se présentant à l'hôtel.

Le nombre définitif de clients sera communiqué à l'hôtelier au plus tard une semaine avant leur arrivée. La facture d'hôtel à acquitter sera établie sur la base de ce nombre de clients communiqué.

28.

En cas d'annulation dans le chef de la partie contractante, les indemnités de dédommagement suivantes sont d'application :

- 100% du montant du contrat, diminué de l'acompte versé, si l'annulation intervient la veille 2 jours d'arrivée prévu ;
- 50% du montant du contrat, diminué de l'acompte versé, si l'annulation intervient entre le 7^{ième} et, au plus tard, le 3^{ième} jour précédant le jour d'arrivée prévu ;
- aucune indemnité de dédommagement n'est exigée si l'annulation intervient plus de 7 jours avant le jour d'arrivée prévu.

En cas d'annulation dans le chef de l'hôtelier, pour toute autre cause que la force majeure, suite à des circonstances imprévues, un manque de personnel ou des problèmes techniques rencontrés, l'hôtelier peut soit mettre à disposition une chambre comparable comme décrit au point 10, soit verser à la partie contractante les indemnités de dédommagement mentionnées ci-avant.

29.

La période de validité des bons et/ou chèques-cadeaux ne commence à courir que lorsque ceux-ci ont été réglés dans leur totalité. Cette période de validité est d'une année à partir de la date de paiement. Après une année, ils perdent 50% de leur valeur et les 50% restants peuvent encore être utilisés durant l'année suivante. Au terme de deux années, ils ont perdu toute valeur.

Les acomptes versés sont régis par ces mêmes dispositions.

Les bons à faire valoir par la partie contractante expirent complètement une année après leur délivrance par l'hôtelier.

30.

En cas de facturation établie au nom d'une personne morale, les administrateurs et cette personne morale sont tenus au paiement de façon solidaire et indivisible.

31.

Le fait que l'hôtelier n'applique pas en sa faveur l'une ou l'autre clause figurant aux conditions générales actuelles ne signifie pas qu'il y ait volonté de sa part de renoncer à l'invoquer.

32.

Le fait que la partie contractante n'ait pas reçu une version des conditions générales dans sa langue maternelle officielle ne signifie pas que celles-ci ne lui sont pas applicables, sauf si elle avait demandé à en recevoir une traduction. Si une traduction de ces conditions générales devait en permettre une interprétation différente, seule la version néerlandaise ferait foi.

33.

La nullité éventuelle d'une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales ne peut en aucun cas avoir pour conséquence la nullité de l'ensemble du contrat de prestations hôtelières. Toutes les autres dispositions resteraient dès lors d'application dans leur totalité.

Tout litige portant sur le présent contrat de prestations hôtelières relève de la compétence des tribunaux compétents de Bruges.