

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DER VALK HOTEL PARK LANE ANTWERPEN

INHOUDSOPGAVE

ALGEMENE BEPALINGEN	2
START, AARD EN EINDE OVEREENKOMST	4
KAMERS BOEKEN	5
ANNULATIEBELEID	6
SPECIFIEKE BEPALINGEN VOOR HOTELOVERNACHTINGEN	7
SPECIFIEKE BEPALINGEN VOOR ONZE RESTAURANTS & EVENT CATERING	8
SPECIFIEKE BEPALINGEN VOOR ZAALHUUR & EVENEMENTEN	9
PRIJZEN & KORTINGEN	11
BETALINGEN & FACTURATIE	11
WEBSITE & VALK ACCOUNT	14
PRIVACY, COOKIES & INTELLECTUELE EIGENDOM	14
AANSPRAKELIJKHEID, KLACHTEN & GESCHILLEN	15
BIJLAGE: VAN DER VALK HUISREGLEMENT	17

ALGEMENE BEPALINGEN

1. Partijen

De naamloze vennootschap “**VAN DER VALK HOTEL PARK LANE ANTWERPEN**”, ingeschreven in het rechtspersonenregister Antwerpen met ondernemingsnummer **BE 0536.268.161** en zetel te Van Eyckelei 34, 2018 Antwerpen, alsook alle huidige en toekomstige aan haar verbonden vennootschappen en de door haar uitgebate accommodaties en websites.

Contact & “Receptie”

24/7 telefonisch bereikbaar via +32 (3) 235 91 91

e-mail: info@parklaneantwerpen.valk.com

adres: Van Eyckelei 34, 2018 Antwerpen

hierna “**VAN DER VALK HOTEL PARK LANE**

ANTWERPEN” of “**Wij**”

en

u als **Belgische** klant in de hoedanigheid van natuurlijke persoon (zijnde een meerderjarige klant-consument) of onderneming in wiens opdracht we diensten en/of goederen leveren, al dan niet voor uzelf of een andere daadwerkelijke begunstigde, hierna “**Klant**” of “**u**”.

2. Definities

“**Voorwaarden**”: alle hieronder vermelde bepalingen inclusief bijlagen en het zogenoemde “**Huisreglement**” dat hier integraal deel van uitmaakt en ook afzonderlijk weergegeven kan worden.

“**Receptie**”: de ontvangstbalie en daar aanwezige personeelsleden, waar u persoonlijk of via bovenvermelde contactgegevens vragen, bestellingen of klachten toe kan richten.

“**Gast**”: elke persoon of alle personen die zich, al dan niet op uw uitnodiging, in het hotel bevinden.

“**Externe Aanbieder**”: elke externe partij via wie u een boeking bij VAN DER VALK maakt, die u al dan niet via het platform van de Externe Aanbieder bevestigt en/of betaalt, zoals doch niet beperkt tot Booking.com, Hotels.com, Trivago, Expedia, HRS, reisbureaus, ...

“**Diensten**”: elke vorm van dienstverlening die we aan u leveren, in de ruimste zin van het woord, alsook onze administratieve, promotionele en boekhoudkundige processen.

“**Goederen**”: alle materialen en goederen die we of gratis of betalend aan u leveren.

“**Accommodaties**”: alle ruimtes in en rond ons hotel die we ter beschikking stellen en waarvan de specificaties in detail beschreven staan op de Website, alsook aanhorige en gemeenschappelijke delen:

“**Kamers**”: de single rooms, tweepersoonskamers, family rooms en suites die we verhuren voor overnachting

“**Zalen**”: de feest- en vergaderzalen die we verhuren voor organisatie van diverse evenementen

“**Kantoorruimte**”: de specifieke ruimtes die we verhuren voor professioneel gebruik als kantoorruimte;

“**Faciliteiten**”: de optionele extra's die we, al dan niet gratis of tegen betaling van een meerkost, aanbieden zoals, maar niet beperkt tot gebruik van Wi-Fi, ontspanningsfaciliteiten, fitnessruimte, zwembad, fietsverhuur,...

“**Restaurant**”: de restaurants en bars uitgebaat door VAN DER VALK, waaronder “Eleanor” en “C'est Moi”

“**Website**”: de website <https://www.vandervalkparklane.be/> en elk alternatief domein daarvoor uitgebaat door VAN DER VALK.

“Applicaties”: alle software, API's en Applicaties die we gebruiken en/of aanbieden voor, tijdens en na de overeenkomst, en die ontwikkeld en beheerd worden door derde partijen, bijvoorbeeld voor online reservaties, chatbots, betaaloplossingen, ...

3. Toepassing & Geldigheid

§1 Deze Voorwaarden zijn van toepassing op elke overeenkomst die u met VAN DER VALK sluit, in de ruimste zin van het woord, met uitsluiting van uw eigen voorwaarden.

§2 **Plaatst u een bestelling via een Externe Aanbieder, dan erkent en aanvaardt u:**

- dat de Externe Aanbieder verantwoordelijk en aansprakelijk is voor de diensten die zij u aanbiedt (bv. voor het boekings- en betalingsproces) waarbij wij geen contractuele partij zijn. Wij zijn enkel verantwoordelijk voor de Diensten die wij zelf aan u leveren en uw effectief verblijf;
- wij geen invloed of zeggenschap hebben op de dienstverlening of verwerkingssnelheden van Externe Aanbieders en niet aansprakelijk voor eventuele fouten, klachten of overboekingen die daaruit voortvloeien;
- dat de gebruikersvoorwaarden en het privacy en cookiebeleid van de Externe Aanbieder gelden voor de diensten die u bij hen afneemt. Onze Voorwaarden, inclusief het annulatiebeleid, gelden van zodra wij uw boeking aanvaard en tegenbevestigd hebben.

§3 Bij twijfel of tegenstrijdigheid primeert de originele Nederlandstalige versie van de Voorwaarden, tenzij lokale wetgeving anders vereist.

§4 Indien een of meerdere bepalingen nietig of onwettig zijn, dan dient u deze te lezen als geldige bepalingen waarvan het resultaat zo dicht mogelijk bij de oorspronkelijke bedoeling van de ongeldige of nietige bepaling of de geest van de overeenkomst ligt. Overige bepalingen blijven onverminderd gelden.

§5 Indien er specifieke voorwaarden, kortingen of annulatievoorwaarden van toepassing zijn op een aanbod, die afwijken van onderstaande bepalingen, dan:

- primeren de bijzondere voorwaarden op de algemene;
- worden de afwijkende afspraken expliciet bij het betrokken aanbod vermeld en/of schriftelijk door ons bevestigd;
- blijven de overige bepalingen in deze Voorwaarden onverminderd gelden.

§6 Deze Voorwaarden zijn niet van toepassing op

- aankoop van Goederen via de e-commerce website <https://www.valkstore.nl>, waarvoor de voorwaarden gelden zoals beschreven op <https://www.valkstore.nl/pages/algemene-voorwaarden>;
- overeenkomsten die u als niet Belgische klant met ons sluit, waarvoor andere voorwaarden gelden die we u bij aanvang van de overeenkomst overmaken.

§7 Aanbiedingen, afspraken en toezeggingen gemaakt door derde partijen zijn enkel geldig na onze expliciete aanvaarding en bevestiging.

4. Kennisname & aanvaarding

§1 U kan deze Voorwaarden op meerdere manieren raadplegen en zodoende aanvaarden. U kan ze vrij raadplegen op de Website of een kopie op duurzame drager aanvragen via e-mail of via de Receptie. We verwijzen ook naar de geldende voorwaarden tijdens online boekingsprocessen (al dan niet via verplichte klikactie) en in diverse communicaties zoals digitale boekingsbevestigingen.

§2 Elke aanvaarding van ons aanbod (bv. boeking, betaling, ...) impliceert uw aanvaarding van deze Voorwaarden. Indien u niet akkoord gaat met onze Voorwaarden, maak dan aub geen gebruik van ons platform of aanbod.

§3 Boekingen die u online of via e-mail maakt, worden schriftelijk door ons bevestigd. U begrijpt dat we de effectieve ontvangst van digitale communicaties nooit 100% kunnen garanderen (bijvoorbeeld door vertraagd internetverkeer, storingen of foutief opgegeven e-mailadressen). Het niet ontvangen van een boekingsbevestiging, offerte, betaalverzoek, enz... geeft u geen recht op verbreking van de overeenkomst of onttrekking aan de betaalplicht.

§4 U begrijpt en aanvaardt dat mondelinge boekingen (bv. via telefoon of aan de ontvangstbalie) en mondelinge verzoeken (bv. bestelling van optionele Diensten of Goederen aan de Receptie of telefonische restaurant reservaties) dezelfde waarde hebben als schriftelijke en bijgevolg als een geldige overeenkomst beschouwd worden. Dergelijke mondelinge aanvragen worden zoveel mogelijk schriftelijk bevestigd, maar u erkent dat dit omwille van praktische redenen niet altijd mogelijk is.

5. Wijzigingsclausule

§1 Gemaakte boekingen worden geregeld conform de Voorwaarden die golden op het moment dat u de boeking maakte.

§2 We mogen onze Voorwaarden en prijzen op elk moment aanpassen, maar niet in uw nadeel tijdens een lopende overeenkomst.

§3 Indien de wijzigingen beperkte taalkundige aanpassingen of wettelijk verplichte wijzigingen (bv. verhoging van accijnzen) betreft, dan worden de gewijzigde voorwaarden automatisch en zonder voorgaande kennisgeving van kracht. Significante wijzigingen leggen we eerst aan u voor waarna u het recht heeft om deze te aanvaarden of te weigeren en in dat geval de overeenkomst te ontbinden, zonder recht op schadevergoeding.

START, AARD EN EINDE OVEREENKOMST

6. Start & Duur

§1 De overeenkomst start van zodra u een aanbod van VAN DER VALK aanvaardt, bijvoorbeeld via een boeking en NADAT we deze mondeling of schriftelijk aanvaard hebben. Zolang zulks niet is geschied, zijn wij op geen enkel vlak tot u of uw deelnemers gebonden en mogen we uw boeking of evenement als onbestaand beschouwen en de beoogde Accommodaties vrijgeven / ter beschikking te stellen aan derden. U erkent dat elke aanvaarding een betalingsverplichting inhoudt en dat elke (voorschot)betaling de automatische start van de overeenkomst en uw aanvaarding van deze Voorwaarden impliceert.

§2 Tenzij expliciet anders overeengekomen zijn onze overeenkomsten steeds van bepaalde duur, waarbij de begin- en eindperiode expliciet op de boekingsbevestiging vermeld staan. De overeenkomst eindigt automatisch op de vermelde einddatum of bij uw check-out uit het Hotel.

7. Inspanningsverbintenis

§1 Wij voeren onze dienstverlening naar best vermogen uit, volgens de gangbare praktijken in onze sector en het kwaliteitsniveau dat u redelijkerwijs van ons mag verwachten. Een samenwerking met VAN DER VALK is steeds te beschouwen als een inspanningsverbintenis, niet als resultaatsverbintenis.

8. Overmacht

§1 In het geval dat wij onze verplichtingen niet kunnen nakomen door tijdelijke of blijvende overmacht mogen wij de overeenkomst ontbinden. Overmacht omvat alle omstandigheden die redelijkerwijs niet door ons beïnvloed kunnen worden zoals en niet beperkt tot: pandemie, oorlogsgevaar, stakingen, verkeersbelemmeringen, uitzonderlijke weersomstandigheden, brand, vertraagde of foutieve levering door derden, enz... In geval van dergelijke overmacht situaties verwittigen we u zo snel mogelijk en betalen we reeds betaalde bedragen aan u terug, zonder bijkomende schadevergoeding, voor de Goederen en Diensten die we nog niet leverden.

9. Ontbinding & Verbrekingsvergoeding

§1 Overeenkomsten kunnen opgeschort, of buitengerechtelijk ontbonden worden, zonder recht op schadevergoeding:

- in geval van overmacht;
- als u de betaalplicht of het Huisreglement niet respecteert;
- u of wij onze contractuele verplichtingen niet nakomen;

§2 Elke ontbinding bevestigen we schriftelijk, gemotiveerd en zo snel mogelijk, waarbij u gehouden blijft tot betaling van schulden ontstaan voor de ontbindingsdatum. Indien Diensten of Goederen slechts gedeeltelijk werden geleverd, mogen we deze afzonderlijk aanrekenen.

10. Herroepingsrecht

§1 Bent u consument volgens art. I.1; 2° WER en geen onderneming of rechtspersoon, dan heeft u in bepaalde gevallen het recht om zonder opgave van reden en binnen een termijn van 14 kalenderdagen na aanvangsdatum, af te zien van een overeenkomst. **Het herroepingsrecht geldt echter NIET voor "accommodatie anders dan voor woondoeleinden, vervoer, autoverhuurdiensten, catering en diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, indien in de overeenkomsten een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien" (conform VI. 53, 12° WER). U kan het herroepingsrecht bijgevolg niet inroepen voor hotelovernachtingen, restaurant reservaties of zaalhuur bij VAN DER VALK.**

KAMERS BOEKEN

11. Boeking

§1 U kan op verschillende manieren Accommodaties boeken:

- via de VAN DER VALK Website(s), de Receptie, telefonisch of via E-mail;
- via (de platformen van) Externe Aanbieders;

§2 Wij aanvaarden geen reservaties of boekingen via sociale media.

§3 Wij behouden ons het recht voor om reservaties of boekingen te weigeren zonder opgave van reden. Dit kan bijvoorbeeld voorvallen indien de boeking afkomstig lijkt van een frauduleus profiel, van minderjarigen, bij onbeschikbaarheid van de door u gereserveerde Accommodaties of indien we u eerder de toegang tot onze Hotels weigerden (bijvoorbeeld na schending van het Huisreglement).

12. Kamers reserveren voor meerdere / andere verblijvers

§1 Als u uw gasten de mogelijkheid wil bieden om zelf Kamers te boeken, dan bezorgt u ons minstens 14 dagen voor de eerst voorziene aankomstdatum een gedetailleerde lijst met volgende gegevens:

- het aantal kamers dat u in optie wil plaatsen;
- de kamertypes en de verwachte bezetting per kamer (enkel, dubbel, enz, ...);
- per kamer enkele persoonsgegevens van de verblijvers (naam, voornaam, nationaliteit).

§2 Procedure:

1. Na ontvangst van voornoemde gegevens, plaatsen wij de gevraagde Kamers in optie gedurende de bepaalde termijn die we u vooraf meedelen;
2. U of uw Gast (naar gelang wat werd afgesproken) ontvangt een bevestigingsmail met betaalverzoek om de boeking te finaliseren.

§3 Van zodra de vooropgestelde optietermijn verstrijkt, geven wij de Kamers terug vrij. Uw gasten kunnen in dat geval enkel nog Kamers reserveren onder voorbehoud van beschikbaarheid en aan de op dat moment geldende kamerprijzen.

§4 Indien uw gasten wél hun Kamer boekten, maar deze niet betalen of niet komen opdagen, wordt de gereserveerde Kamer aangerekend aan de persoon die de optie voor de (groeps)reservatie heeft aangevraagd.

13. Legitimatie- informatie en medewerkingsplicht

§1 Als Hotel zijn we wettelijk verplicht om de identiteit van onze Gasten te controleren om identiteitsfraude en witwaspraktijken te voorkomen. Elke persoon die een boeking maakt is verantwoordelijk om correcte identiteitsgegevens van de betrokken Gasten/verblijvers in te voeren en om daarvoor hun toestemming te hebben verkregen. Bij check-in dient elke Gast ook een geldig identiteitsbewijs voor te leggen (met foto) waaruit we enkele strikt noodzakelijke gegevens overnemen.

§2 U bent verplicht om uw volledige medewerking te verlenen indien wij onderworpen worden aan een anti-fraude of anti-witwascontrole.

§3 We behouden ons eveneens het recht voor om vermoedelijke fraude of misbruik zelf te onderzoeken en bij twijfel boekingen te weigeren of te annuleren zonder schadevergoeding verschuldigd te zijn.

ANNULATIEBELEID

14. Boekingen annuleren/wijzigen

§1 Onderstaand annulatiebeleid geldt voor elke reservatie bij VAN DER VALK, zowel voor de huur van Hotelkamers, Zalen als voor reservaties in onze Restaurants.

§2 Onder “annulatie” verstaan we een annulering van een gehele boeking. Indien slechts enkele Kamers of tafels binnen een boeking worden geannuleerd, noemen we dit een “wijziging”.

§3 Indien er afwijkende annulatievoorwaarden gelden, dan worden die steeds bij het betrokken aanbod of in de boekingsbevestigingen weergegeven. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij tijdelijke promoties, boekingsvoorwaarden van Externe Aanbieders, VALK LOYAL voordelen of annulatieverzekeringen.

15. Procedure om boekingen te wijzigen of te annuleren

§1 U dient elk verzoek tot wijziging (bijvoorbeeld vermeerdering of vermindering van aantal gasten/kamers of aanpassing van verblijfsdata) en elke annulatie zo snel mogelijk, schriftelijk, of via een digitale link die wij u hiervoor bezorgen, te melden.

§2 Een wijziging of annulatie is pas geldig van zodra deze schriftelijk door ons bevestigd werd. Indien u uw boeking wenst aan te passen, dan mogen wij (i) de wijziging aanvaarden of weigeren, (ii) de wijziging gratis aanbieden of annulatiekost aanrekenen gebaseerd op ondervermelde opzegvergoedingen.

§3 Elke vorm van “no-show”, ongeacht de reden, telt niet als geldige annulatie. De totaalprijs van de gemaakte reservatie blijft in dergelijk geval integraal verschuldigd.

16. Opzegvergoeding & kosten

§1 Tenzij expliciet anders vermeld of overeengekomen, bent u bij annulering of bij wijziging van het aantal gasten, deelnemers en/of kamers een forfaitaire opzegvergoeding verschuldigd als volgt:

- **Tot en met 85 dagen voor de eerst voorziene aankomstdatum**, kan de volledige reservatie of een gedeelte ervan geannuleerd worden zonder annulatiekosten
- **Tussen 85 en 60 dagen** voor de eerst voorziene aankomstdatum, kan 75% van het aantal (kamers, zalen, deelnemers) geannuleerd worden zonder annulatiekosten. Elke bijkomende annulatie wordt aan de contractuele prijs aangerekend.
- **Tussen 60 en 45 dagen** voor de eerst voorziene aankomstdatum, kan 50% van het aantal (kamers, zalen, deelnemers) geannuleerd worden zonder annulatiekosten. Elke bijkomende annulatie wordt aan de contractuele prijs aangerekend.
-

- **Tussen 45 en 30 dagen** voor de eerst voorziene aankomstdatum, kan 25% van het aantal (kamers, zalen, deelnemers) geannuleerd worden zonder annulatiekosten. Elke bijkomende annulatie wordt aan de contractuele prijs aangerekend.
- **Tussen 29 en 15 dagen** voor de eerst voorziene aankomstdatum, kan 10% van het aantal (kamers, zalen, deelnemers) geannuleerd worden zonder annulatiekosten. Elke bijkomende annulatie wordt aan de contractuele prijs aangerekend.
- **Minder dan 15 dagen** voor de eerst voorziene aankomstdatum is een forfaitaire annulatiekost verschuldigd, zijnde 100% van de prijs van de geannuleerde kamerreservaties.

§2 Wij mogen altijd tot op de dag van aankomst Gasten uitzenden naar een andere en gelijkwaardige Van der Valk locatie (enkel geldig op specifieke overeenkomsten).

§3 Wij rekenen geen administratiekosten aan voor de verwerking van wijzigingen of annulaties. Reeds gemaakte kosten en verplichte bijdragen (zoals bv. toeristenbelasting, milieuheffingen, ...) blijven wél steeds door u verschuldigd/worden niet terugbetaald.

17. Onbeschikbaarheid of wijziging door VAN DER VALK

§1 Het kan altijd voorvallen dat door u geboekte Accommodaties niet meer beschikbaar zijn, bijvoorbeeld in geval van overboeking door tussentijdse of gelijktijdige boekingen via Externe Aanbieders of ten gevolge van dringende herstellingswerken. U heeft in dergelijke situatie de keuze:

- om de voorziene boeking kosteloos te annuleren, waarbij wij reeds betaalde sommen onmiddellijk terugstorten;
- OF om in te gaan op ons voorstel om de boeking over te dragen naar een ander Van Der Valk hotel of een nabijgelegen etablissement van eenzelfde of betere categorie. Daarbij betalen wij het eventuele prijsverschil voor de Hotelkamers en de desgevallende transfertkosten (bv. taxi). U vrijwaart ons wel voor iedere aanspraak die gebeurlijk door uw deelnemers of gasten lastens VAN DER VALK geformuleerd zouden worden, doordat we de voorziene Accommodaties niet ter beschikking kunnen stellen.

§2 Onbeschikbaarheid of wijzigingen door VAN DER VALK geven geen recht op bijkomende schadevergoeding.

SPECIFIEKE BEPALINGEN VOOR HOTELOVERNACHTINGEN

18. Algemene check-in & check-out tijden

§1 Tenzij specifiek anders overeengekomen, is **check-in mogelijk vanaf 15:00 u lokale tijd** op de aankomstdatum. Indien u of uw gasten vroeger aankomen, doen we ons best om de Kamer vroeger ter beschikking te stellen, zonder hiertoe verplicht te zijn. Indien u absolute zekerheid wenst om vroeger over de Kamer te beschikken, dan kan dit enkel door de betalende optie “early check-in” te boeken of door ook de voorgaande nacht te boeken.

In de file of iets later door een andere reden? Bedankt om ons zo snel mogelijk te verwittigen om “no-show” kosten te vermijden.

§2 **Check-out moet voor 12:00 u lokale tijd** gebeuren. In geval van laattijdige check-out (tot maximaal 17.00 u lokale tijd) is een meerkost verschuldigd. Late check-out is ook steeds afhankelijk van beschikbaarheid en kan geenszins gegarandeerd worden.

§3 Bovenvermelde check-in/check-out tijdstippen gelden zowel individueel als op groepsniveau.

§4 Afwijkingen van de standaard check-in/check-out tijdstippen zijn mogelijk:

- mits u dit op voorhand aanvraagt, waarbij we de afwijking mogen aanvaarden of weigeren en er al dan niet een meerkost per begonnen uur of dagdeel voor mogen aanrekenen;

- mits u hiervoor een specifieke optie heeft geboekt (bv. "late check-out").

§5 Eerder vertrek geeft nooit recht op terugbetaling van Kamerprijzen, noch van wettelijke kosten zoals toeristenbelasting of andere heffingen van overheidswege. Eventueel resterende overnachtingen die u niet zou opnemen, worden aangerekend aan het contractueel overeengekomen tarief.

19. Kinderen & adolescenten welkom

§1 Onze Accommodaties zijn ingericht om aan de gangbare verwachtingen van volwassen gasten te voldoen. Kinderen zijn zeker welkom, maar enkel onder begeleiding van een volwassene.

§2 Bedankt om de aanwezigheid van kinderen bij uw reservatie/boeking te melden en eventuele nodige en/of betalende opties zoals een kinderbed op de kamer tijdig door te geven.

§3 Niet-begeleide minderjarige adolescenten kunnen we enkel toelaten mits voorlegging van een schriftelijke toestemming van een ouder of voogd.

20. Huisdieren welkom

§1 Blindengeleidehonden en assistentiehonden zijn altijd welkom. Bedankt om bij elke boeking de aanwezigheid van hulphonden te melden zodat we hen de plek kunnen bieden die ze verdienen.

§2 In specifieke kamers zijn kleine huisdieren zoals honden of katten tot maximaal 20 kg welkom. Voor andere diersoorten zijn onze Accommodaties helaas niet uitgerust.

§3 Voor alle huisdieren gelden volgende voorwaarden:

- u meldt de aanwezigheid van huisdieren voor u de boeking afrondt. Zo kunnen we hier rekening mee houden bij de kamersselectie en overige kamers huisdiervrij en anti-allergeen houden;
- maximaal 2 huisdieren per kamer;
- huisdieren blijven niet onbewaakt in de kamer;
- uw huisdieren veroorzaken geen overlast voor andere Hotelgasten;
- in gemeenschappelijke ruimtes zoals traphallen en gangen, houdt u huisdieren steeds aan de leiband of plaatst u ze in een afgesloten (transport)box;
- huisdieren slapen NOOIT op het bed of op zetels, ook niet in een mand;
- omwille van HACCP normen laten we geen huisdieren toe in onze restaurants (ook niet als u ze in een handtas of draagzak meebrengt).

§4 Voor elk huisdier rekenen we een meerkost van € 20,00 / huisdier / dag aan. Dit dekt onder meer de extra schoonmaakkosten.

21. Rolstoeltoegankelijk

§1 Onze Hotels zijn volledig rolstoeltoegankelijk en we hebben ook enkele aangepaste rolstoeltoegankelijke kamers beschikbaar. Gelieve ons vooraf door te geven met welke aandachtspunten wij rekening kunnen houden om uw verblijf zo comfortabel mogelijk te maken.

SPECIFIEKE BEPALINGEN VOOR ONZE RESTAURANTS & EVENT CATERING

22. Menu's & ingrediënten

§1 Bedankt om specifieke aandachtspunten zoals allergieën, vegetarisme, veganisme, ...) tijdig aan ons te melden. Wij doen al het mogelijke om hier rekening mee te houden, maar behouden ons het recht voor om bepaalde verzoeken te weigeren of hiervoor meerkosten aan te rekenen.

§2 Omdat we verse ingrediënten gebruiken kunnen bepaalde menu opties niet meer beschikbaar zijn. In dat geval stellen we u graag een alternatief gerecht voor. In functie van de marktprijzen, kunnen voor onze suggesties of de alternatieve voorstellen aangepaste prijzen gelden.

23. Event catering

§1 Voor event catering maken we vooraf duidelijke afspraken met u die we samenvatten in de door u te ondertekenen bijzondere voorwaarden, dewelke primeren op de algemene.

SPECIFIEKE BEPALINGEN VOOR ZAALHUUR & EVENEMENTEN

24. Algemene en afwijkende afspraken

§1 Voor verhuur van (vergader)Zalen en evenementen zijn onderstaande bepalingen te beschouwen als algemene regels. Indien hiervan wordt afgeweken, bevestigen we de onderling gemaakte afspraken vooraf aan u via een schriftelijke offerte en/of boekingsbevestiging.

§2 De namen van onze (vergader)Zalen, zijn enkel exemplarisch en geenszins bindend. Wij mogen de benaming van onze Zalen op elk moment, ééenzijdig en vrijblijvend wijzigen.

25. Begin- en eindtijden

§1 Voor Zaalhuur bepalen we de begin- en eindtijd voor het evenement in onderling overleg waarna we deze schriftelijk bevestigen. U aanvaardt dat we alle supplementaire uren of andere uitgaven die het gevolg zijn van het niet respecteren van het afgesproken tijdschema aanrekenen.

§2 Bij overschrijding van de eindtijd mogen we eisen dat u het evenement beëindigt, zonder u enige vergoeding verschuldigd te zijn.

§3 Voortijdige beëindiging door uzelf of een deelnemersaantal dat lager ligt dan voorzien, geeft u geen recht op korting of terugbetaling.

26. Aantal deelnemers

§1 Omwille van veiligheidsredenen is het **niet toegestaan om de maximale bezetting te overschrijden**.

§2 Bij significante wijzigingen of verhogingen in aantal deelnemers doen we ons best om een passende oplossing voor te stellen, bijvoorbeeld door bijkomende Zalen aan te bieden of het evenement te verplaatsen naar een ander Van der Valk Hotel. Wij zijn in dit geval niet gehouden tot enige financiële compensatie.

§3 Een vermindering in aantal deelnemers geeft nooit recht op enige vorm van korting of terugbetaling. Eventuele prijsaanpassingen zijn enkel mogelijk in overleg met VAN DER VALK, waarbij we het recht hebben om deze te aanvaarden of te weigeren.

27. Audiovisuele en EDP uitrusting

§1 Indien we audiovisuele of EDP uitrusting ter beschikking stellen, dan:

- dient u deze zorgvuldig en correct te gebruiken tijdens de volledige duur van het evenement;
- wordt u geacht de uitrusting in goede staat te hebben ontvangen en dient u elk gebrek, defect of schade onmiddellijk na ontvangst/ingebruikname te melden;
- dient u eventuele schade door uzelf of uw deelnemers onmiddellijk te melden en te vergoeden.

§2 Indien u uw eigen of elders gehuurde geluidsinstallaties gebruikt, dan:

- dient u dit op voorhand aan ons te melden, waarbij het recht hebben om dit gebruik al dan niet toe te staan;
- zijn wij niet aansprakelijk voor eventueel verlies, diefstal of schade. U dient zelf de nodige maatregelen te treffen om uw materialen te beveiligen, te beschermen of te verzekeren;

§3 Bij elektronisch versterkt geluid dient u de geldende wetgeving inzake geluidsnormen te respecteren en het maximaal toegelaten volume van 95 decibel niet te overschrijden. Denkt u ook aan gehoorbescherming voor uw gasten?

28. Uw verplichtingen als organisator van een evenement

§1 U bent verplicht om de nodige informatie in te winnen en toelatingen aan te vragen bij bevoegde instanties en alle geldende en lokale wetgeving alsook veiligheidsmaatregelen te volgen. Indien wij informatie van partners, overheden of derde partijen overmaken, is dat altijd ter indicatieve titel zonder garantie op inhoudelijke correctheid.

§2 Als organisator bent u persoonlijk verantwoordelijk voor alle gevolgen van handelingen door uzelf en/of uw gasten, die u ook vooraf moet informeren over de geldende gedrags- en huisregels. U bent in ieder geval samen met uw deelnemers, hoofdelijk en ondeelbaar, de ene bij gebreke aan de andere, gehouden om iedere schade te vergoeden die door u of uw deelnemers werd veroorzaakt. Tevens dient u ons te vrijwaren voor iedere aanspraak (zowel in hoofdsom, intresten als kosten) welke lastens VAN DER VALK zou worden geformuleerd door uw of andere gasten, voor schade of hinder die zij zouden ondervinden door uw evenement en/of de houding, gedragingen of nalatigheden van uzelf of uw gasten.

§3 U dient bij een erkende Belgische verzekeringsonderneming een verzekering af te sluiten, ter dekking van uw aansprakelijkheid als organisator voor de voorziene periode van het evenement. We raden sterk aan om ook een verzekering af te sluiten voor schade, vandalisme en diefstal. In elk verzekeringsdossier blijft de franchise steeds te uwen laste.

§4 U moet voor het evenement onze toelating vragen om:

- gebruik te maken van wanden, vloeren, tafels, ... in de zaal;
- posters, tekens, vlaggen of ander advertentiemateriaal te plaatsen;
- animatie, ongeacht de aard ervan, tijdens uw evenement te voorzien.

§5 U dient al uw bezittingen tijdig en volledig te verwijderen binnen de afgesproken eindtijd.

§6 U stelt een verantwoordelijke aan die toeziet op het algemene verloop van het evenement en steeds bereikbaar is waarvoor u ons vooraf de contactgegevens bezorgt. Wij mogen op elk moment controles uitvoeren tijdens uw evenement. Indien we menen dat uw activiteiten in strijd zijn met de veiligheidsnormen, lokale wetgeving, onze Voorwaarden of ons Huisreglement, mogen we het evenement stopzetten en zo nodig ook autoriteiten of hulpdiensten verwittigen.

§7 Indien u als organisator extern bewakingspersoneel inhuurt, dan dient de ingehuurd bewakingsonderneming vergund te zijn door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en het personeel te voldoen aan de wet op de bewakingsondernemingen, beveiligingsondernemingen en interne bewakingsdiensten van 10 april 1999, inzake opleiding. Het aantal personen, hun naam en het wel of niet bewapend zijn dient vooraf schriftelijk aan ons medegedeeld te worden.

29. Verboden

§1 Zowel in de gereserveerde Zalen als in aanhorige ruimtes en gemeenschappelijke delen is het VERBODEN OM:

- het maximaal toegelaten aantal personen te overschrijden;
- brandbare decoratie of versieringen aan te brengen;
- bevestigingsmaterialen te gebruiken die schade kunnen aanbrengen (bv. nagels, duimspijkers, tape, ...). In overleg is bevestiging met schilders tape, snelstoppers (tie wraps) of eenvoudig te verwijderen kleefband eventueel mogelijk, maar niet op beschilderde oppervlakken, deurstijlen of ramen;
- evenementen te organiseren ter verheerlijking of verspreiding of ideologisch, onwettig of extremistisch ideeëngoed;
- handelingen te stellen die het normale hotelgebeuren verhinderen of die de rust en privacy van andere Hotelgasten of personeelsleden verstoren;

PRIJZEN & KORTINGEN

30. Prijsweergave

§1 De prijzen op onze Website(s) kunnen variëren volgens de door u geselecteerde verblijfsdata (hoogseizoen/laagseizoen). De prijzen zijn altijd indicatief tot het boekingsproces volledig is afgerond. De definitieve prijs is deze die bij afronding van het boekingsproces in het betaalscherm verschijnt.

§2 We zijn niet verantwoordelijk voor kennelijk foutieve weergaven van aanbod, diensten of prijzen door onvolledige of verouderde informatie, drukfouten of voor afwijkende kleurweergave, noch op onze eigen Website, noch op die van Externe Aanbieders. Afbeeldingen kunnen eveneens elementen bevatten die niet in de prijs zijn inbegrepen en kleuren kunnen afwijken van de werkelijkheid omdat ze onder meer afhankelijk zijn van uw scherminstellingen.

31. Inbegrepen/niet-inbegrepen

§1 Tenzij expliciet anders vermeld zijn onze prijzen in euro en inclusief alle kosten die u verplicht moet betalen zoals wettelijke taksen of milieuheffing. Toeristenbelasting wordt wél apart weergegeven.

§2 Tijdelijke aanbiedingen, kortingen en promoties die onder specifieke voorwaarden geschieden worden apart bij het betrokken aanbod weergegeven.

§3 Prijzen voor optionele extra's rekenen we afzonderlijk aan. Dergelijke meerkosten gelden bijvoorbeeld voor: maaltijden, vergaderfaciliteiten en zogenoemde on-demand diensten zoals Room Service, extra schoonmaak, taxi service, fietsverhuur, gebruik van self-service wasruimte, ...

32. Kortingen

§1 U begrijpt en aanvaardt dat wij geen invloed of zeggenschap hebben op de loyalty programma's, kortingen of voordelen van Externe Aanbieders. Wij zijn niet verantwoordelijk voor eventuele gevolgen daarop door bijvoorbeeld gewijzigde of geannuleerde boekingen.

§2 Een digitale actie- of korting code geeft u in tijdens het online boekingsproces waarna de korting onmiddellijk wordt toegepast in het winkelmandje. Dergelijke codes zijn slechts eenmaal bruikbaar.

33. Cadeaubonnen en vouchers

§1 Voor cadeaubonnen uitgegeven door VAN DER VALK gelden de voorwaarden zoals beschreven op <https://www.valkcadeaukaart.nl/>.

§2 Gift cards, ongeacht door welke partij ze werden uitgegeven, zijn nooit inwisselbaar voor geld.

BETALINGEN & FACTURATIE

34. Betaaltermijnen

§1 De betaaltermijn wordt steeds op de boekingsbevestiging vermeld. In principe en tenzij anders overeengekomen, gelden als algemene en/of mogelijke betaaltermijnen:

- Deposit:
 - voorschotbetaling van 80% minimaal 30 dagen voor aanvang van het evenement te betalen. 20% zal gevraagd worden 14 dagen voor aankomst.
- Hotelovernachtingen:
 - directe betaling tijdens het online boekingsproces;
 - betaling ter plaatse bij check-in in het Hotel;
 - uitgestelde betaling mits voorafgaande betaalgarantie via credit card;
 - voor ondernemingen: achteraf betaling via overschrijving na ontvangst factuur.
- Zaalverhuur: voorschotbetaling van 80% minimaal 30 dagen voor aanvang van het evenement te betalen. Het saldo na afloop en bij het verlaten van de activiteit of op vervaldatum van de factuur indien dergelijke achterafbetaling via factuur werd toegestaan.
- huurprijs Kantoorruimtes via maandelijkse domiciliëring waartoe u een mandaat ondertekent of via betaling per overschrijving na ontvangst factuur;
- overige facturen betaalbaar binnen de 14 dagen na factuurdatum.

§2 U bent ervoor verantwoordelijk dat de betaal- of kredietkaartgegevens die u invoert correct zijn en dat er voldoende saldo beschikbaar is om het verschuldigde bedrag te debiteren. U dient ook te verifiëren of betalingen correct uitgevoerd en van uw rekening gedebiteerd werden. Wij zijn niet aansprakelijk voor betalingen die niet succesvol werden afgerond om welke reden dan ook.

35. Betaalwijze

§1 Betalingen zijn mogelijk via:

- online betaling via de Website, waarbij onze betaalprovider “Adyen” alle betaalgegevens via een beveiligde SSL-verbinding versleutelt. Kritische betaalgegevens worden niet door ons opgeslagen;
- via debet of creditkaart;
- via American Express
- via overschrijving naar de BNP Parisbas Fortis rekening: **IBAN BE57 0017 7135 9335** | SWIFT/BIC **GEBABEBB**;
- cashbetaling in het Hotel tot het wettelijke maximum bedrag van 3.000,00 € en enkel mits voorlegging van een geldige debet- of kredietkaart als controlemiddel;

§2 Wij aanvaarden geen:

- American Diner;
- cheques;
- prepaid kredietkaarten.

§3 Het uitvoeren van een online betaling of het invoeren van betaalkaart gegevens impliceert uw onherroepelijke toestemming om betalingen via de meegedeelde betaalkaart of -applicatie te debiteren.

36. Valuta

§1 Wij behouden ons het recht voor om (terug)betalingen in andere valuta dan euro naar eigen goeddunken te aanvaarden of te weigeren.

37. Facturatie

§1 Het facturatieadres zoals in het contract vermeld, is bindend voor de factuur. Wijzigingen dient u voor aanvang van het evenement of overnachting te bezorgen.

§2 Facturen worden enkel via e-mail verstuurd. Niet-ontvangst geeft geen recht op betalingsuitstel of onttrekking aan de betaalplicht.

§3 De persoon of onderneming die de boeking maakte staat borg voor de betaling van de gehele factuur. In het geval wij de facturatie op uw verzoek opsplitsen aan één of meerdere gasten, deelnemers en/of organisatoren, blijft u samen met de betrokken deelnemers, hoofdelijk en ondeelbaar, de ene bij gebreke aan de andere, gehouden in betaling van alle door de betrokkenen verschuldigde bedragen, zowel in hoofdsom, intresten als kosten.

38. Laattijdige betaling

§1 Een factuur wordt pas als betaald beschouwd, van zodra het volledige bedrag op de onze rekening werd ontvangen. U dient zelf te verifiëren dat betalingen correct werden uitgevoerd en van uw rekening gedebiteerd. Wij zijn niet aansprakelijk voor betalingen die niet succesvol werden afgerond.

§2 Indien we het voorschotbedrag of de integrale vooruitbetaling niet binnen de afgesproken termijn ontvangen, dan mogen wij de boeking annuleren en de Accommodaties terug vrijgeven aan derden zonder enige schadevergoeding verschuldigd te zijn.

§3 U dient ons zo snel mogelijk in te lichten over eventuele insolventierisico's, schuldbemiddeling en elk scenario dat de stipte en volledige betaling in welke mate ook kan beïnvloeden, opschorten of verhinderen, met contactgegevens van eventuele betrokken derden.

§4 U aanvaardt dat we goederen en bezittingen die zich in het Hotel of aanhorige ruimtes bevinden mogen achterhouden als waarborg voor betaling van verschuldigde sommen.

39. Factuurinvordering

§1 Bij overschrijding van de betaaltermijn, om welke reden ook, starten we een invorderingsproces, al dan niet via een externe partij aan wie we hiertoe de nodige klantgegevens overmaken. U bent gehouden tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en/of gerechtelijke incassokosten.

Factuurinvordering bij consumenten conform Boek XIX WER

§2 Na overschrijding van de betaaltermijn ontvangt u eerst een gratis betaalherinnering en een betaaltermijn van 14 (veertien) kalenderdagen. Deze termijn start op de kalenderdag volgend op de verzenddatum van de herinnering via e-mail op de derde werkdag na verzending per post.

§3 Bij overschrijding van de termijn worden van rechtswege volgende invorderingskosten opeisbaar:

- **Verwijlinteressen** volgens art. 5 Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties:
https://financien.belgium.be/nl/over_de_fod/structuur_en_diensten/algemene_administraties/the_saurie/rentevoet_betalingsachterstand_handelstransacties
- **Eenmalig forfaitair schadebeding**
 - 20,00€ voor schuldinvorderingen kleiner of gelijk aan 150,00€
 - 30,00€ + 10% op het openstaande bedrag in de schijf tussen 150,01€ en 500,00€
 - 65,00€ + 5% op het openstaande bedrag in de schijf boven 500,01€ met een maximum van 2.000,00€
- **Forfaitaire aanmaankost** van 7,50€ per brief plus portkosten, voor elke brief vanaf de 4e aanmaning per kalenderjaar.

§4 U heeft het recht om bijkomende informatie over facturen te vragen of de facturen te betwisten en om een afbetalingsplan aan te vragen hetgeen we mogen toestaan of weigeren. U dient ons hiervoor binnen de 14 dagen een schriftelijk en gemotiveerd verzoek te bezorgen. Daarna schorten wij of de door ons aangestelde schuldinvorderaars de invorderingsprocedure tijdelijk op volgens de wettelijk vastgelegde termijnen van Boek XIX - Wetboek Economisch Recht. Eventuele schuldbemiddeling dient u onmiddellijk te melden.busi

Factuurinvordering bij ondernemingen

§1 Voor overeenkomsten tussen ondernemingen zijn de wettelijke bepalingen over factuurinvordering bij handelstransacties, inclusief de bepalingen over verschuldigde interesten volgens art. 5. Wet betalingsachterstand dd. 02/08/2002, van toepassing.

§2 Bij laattijdige of onvolledige betaling is er vanaf de vervaldatum van de factuur, van rechtswege en zonder voorafgaande kennisgeving of ingebrekestelling een forfaitaire schadevergoeding opeisbaar over het verschuldigde bedrag. Dit schadebeding bedraagt 10% van de hoofdsom met een minimum van 50,00€, verhoogd met forfaitaire administratiekosten ten bedrage van 12,50€ en nogmaals verhoogd met eventuele bank, port- en/of transactiekosten en rechtsplegingsvergoeding voor zover die van toepassing zijn. Dit alles onverminderd ons recht om een hogere schadevergoeding te eisen mits we een hogere werkelijk geleden schade kunnen bewijzen.

40. Terugbetalingen & wederkerigheidsbeding

§1 Terugbetalingen gebeuren via hetzelfde betaalmiddel als waarmee de oorspronkelijke transactie werd verricht, tenzij u uitdrukkelijk andere betaalinformatie doorgeeft. Op terugbetalingen rekenen we geen interesten, transactie- of administratiekosten aan.

§2 Behalve geldelijke terugbetalingen kunnen we ook compensaties via vouchers aan u voorstellen, hetgeen u kan aanvaarden of weigeren.

§3 Terugbetalingen gebeuren zo snel mogelijk en uiterlijk binnen de 14 (veertien) dagen.

§4 Conform art. VI.83 WER. 17° heeft u als Klant-Consument recht op gelijkwaardige vergoeding als wij onze verbintenissen niet nakomen. Indien we elkaar enige vergoeding of terugbetaling verschuldigd zijn, dan gelden de in deze Voorwaarden vermelde bedragen voor beide partijen.

WEBSITE & VALK ACCOUNT

41. Website

§1 Wij mogen de vorm en inhoud van onze Website(s) naar eigen goeddunken aanpassen, beperken of uitbreiden.

§2 Hoewel we ons inzetten om de Website en daaraan verbonden applicaties optimaal te laten functioneren en te beveiligen zijn eventuele storingen, onderbrekingen, verlies van data of onbedoelde verspreiding van virussen of malware nooit uit te sluiten. U kan ons hier niet voor aansprakelijk stellen.

§3 Door bepaalde Applicaties te gebruiken, die ontwikkeld en beheerd worden door derde partijen, erkent en aanvaardt u dat deze applicaties mogelijks andere gebruikersvoorwaarden, cookies en databeheer toepassen dan wij. U beslist zelf om dergelijke applicaties al dan niet te gebruiken.

42. Account en paswoorden

§1 U bent zelf verantwoordelijk om uw logingegevens en paswoorden vertrouwelijk te houden en niet te delen met derden. Wij hebben geen toegang tot uw login of paswoord.

§2 Valk Accounts zijn bedoeld voor persoonlijk gebruik. U mag uw account niet delen met personen die geen deel uitmaken van uw gezin.

PRIVACY, COOKIES & INTELLECTUELE EIGENDOM

43. Privacy & Cookiebeleid

§1 Wij verzamelen en verwerken uw persoonsgegevens met het oog op uitvoering van de overeenkomst, behandeling van klachten, factuurinvordering, promotionele of informatieve communicatie, klantenbeheer, boekhouding en direct marketingactiviteiten volgens de Belgische wetgeving en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De rechtsgronden zijn de

uitvoering van de overeenkomst, het vervullen van wettelijke en reglementaire verplichtingen en/of het gerechtvaardigd belang.

§2 We behandelen uw persoonsgegevens vertrouwelijk en zullen deze niet doorgeven, verhuren of verkopen aan derden zonder uw expliciete toestemming.

§3 U heeft recht op inzage en correctie van uw persoonsgegevens, om u kosteloos te verzetten tegen het gebruik van uw gegevens voor direct marketingdoeleinden en om informatie over ons privacybeleid op te vragen. Dit kan via een schriftelijk en gedateerd verzoek met voorlegging van een geldig identiteitsbewijs.

§4 Het volledige privacy- en cookiebeleid is online te raadplegen:

- Privacybeleid: <https://www.vandervalkparklane.be/privacy>
- Cookie policy: <https://www.vandervalkparklane.be/cookieverklaring>

44. Intellectuele eigendom

§1 Alle door VAN DER VALK gemaakte documenten, beelden, teksten, ontwerpen en alle andere intellectuele werken, ongeacht de vorm, blijven onze eigendom. Het is niet toegestaan om deze zelf of met behulp van derden te verspreiden, te kopiëren, openbaar te maken of op welke wijze ook te gebruiken zonder onze expliciete voorafgaande toestemming.

§2 Indien we informatie van partners, overheidsinstanties of derden weergegeven of overmaken, is dat indicatief zonder garantie op inhoudelijke correctheid.

AANSPRAKELIJKHEID, KLACHTEN & GESCHILLEN

45. Aansprakelijkheid

§1 De persoon die de boeking maakt is hoofdelijk aansprakelijk voor elk verlies, schade, diefstal of elke andere schade die ontstaat als direct of indirect gevolg van het verblijf, ongeacht of deze werd veroorzaakt door een eigen handeling of door handelingen van derden die zich door diens toedoen in het Hotel bevinden.

§2 U vrijwaart ons van elke aanspraak die uw gasten of deelnemers jegens ons zouden formuleren voor onbeschikbare Accommodaties.

§3 Conform Art. VI.83, 13° WER zijn wij uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het gevolg zou zijn van niet-naleving van de aangegane verbintenis of veroorzaakt door opzettelijke zware fout, nalatigheid of bedrog door VAN DER VALK en/of onze aangestelde(n).

§4 Elke aansprakelijkheid van VAN DER VALK en/of onze aangestelde(n) kan slechts ingeroepen worden ten belope van de dekkingen van onze burgerlijke of beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Bijkomende informatie over de waarborgen en limietbedragen bezorgen we u op eenvoudig verzoek. Indien onze burgerlijke of beroepsaansprakelijkheidsverzekering de schade niet dekt, wordt onze volledige aansprakelijkheid, zowel contractueel als buitencontractueel, beperkt in hoofdsom, kosten en intresten tot de vergoeding incl. BTW die ons toekomt in het dossier waarvoor de aansprakelijkheid wordt weerhouden.

§5 Wij zijn NIET aansprakelijk voor:

- de dienstverlening, kortingen en voordelen van Externe Aanbieders;
- kennelijk foutieve weergaven in aanbod of prijzen;
- schade, diefstal of vandalisme aan:
 - persoonlijke bezittingen die onzorgvuldig (bv. niet in de kluis) werden bewaard;
 - zaken die onbewaakt worden achtergelaten in zalen, gangen, traphallen, ...
 - voertuigen op onze parking of hetgeen zich in die voertuigen zou bevinden.

- de gevolgen van handelingen in strijd met onze Voorwaarden of het Huisreglement;
- Als we voor onze verbintenissen afhankelijk zijn van de medewerking, diensten of leveringen van derden, zijn we niet aansprakelijk voor enige schade voortvloeiend uit hun fout.

46. Klachten

§1 Hoewel we ons best doen om u de service te bieden die u verdient, kan er altijd iets onbedoeld fout lopen. Bedankt om in dat geval uw klacht schriftelijk en binnen de 14 dagen te formuleren. We bevestigen de ontvangst van uw klacht binnen de 30 dagen en behandelen ze vervolgens naar best vermogen. Belooft!

§2 Hoewel we een duidelijke voorkeur hebben voor rechtstreekse communicatie en minnelijk overleg, mag u klachten ook overmaken aan:

- de consumentenombudsdienst van de F.O.D. Economie via <https://consumentenombudsdienst.be/nl>
- het “Departement Internationaal Vlaanderen” dat bevoegd is voor de exploitatie van toeristische logies en waar u meer informatie vindt over uw rechten, plichten en klachtenprocedures via <https://www.vlaanderen.be/organisaties/administratieve-diensten-van-de-vlaamse-overheid/beleidsdomein-kanselarij-bestuur-buitenlandse-zaken-en-justitie/departement-kanselarij-en-buitenlandse-zaken> of via logies@iv.vlaanderen.be.

§3 Elke ingebruikname van Hotelkamers of Zalen impliceert uw automatische toestemming dat u deze in goede staat heeft ontvangen. Elke vorm van non-conformiteit dient u meteen aan de Receptie te receptie zodat wij de nodige stappen kunnen nemen en u onterechte aanrekeningen voorkomt.

§4 Indien een der partijen de overeenkomst niet, slechts gedeeltelijk of incorrect uitvoert, verwittigt de partij die schade geleden heeft, de andere partij hiervan schriftelijk binnen de 14 (veertien) kalenderdagen met opgave van reden en een inschatting van de geleden schade. In geen geval ontheft een klacht of schadeclaim u van de betaalplicht voor facturen die niet rechtstreeks op de schade betrekking hebben.

47. Geschillen, bewijs en toepasselijk recht

§1 U aanvaardt dat analoge en digitale communicatie, back-ups en camerabeelden als bewijs kunnen dienen en dat de bewijslast bij de eisende partij ligt.

§2 Het Belgisch recht is van toepassing, met uitzondering wanneer de dwingende bepalingen van internationaal privaatrecht inzake toepasselijk recht voor consumenten spelen en een ander recht aanwijzen. Bij gerechtelijke geschillen zijn de (Belgische) rechtbanken van de zetel van VAN DER VALK bevoegd behalve wanneer de dwingende bepalingen inzake rechtsmacht voor consumentenovereenkomsten van toepassing zijn. Dan zijn de rechtbanken bevoegd zoals aangewezen door het internationale privaatrecht.

U kan zich ook wenden tot het Europese ODR-platform voor online geschillenbeslechting: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=NL>

§3 Het Weens koopverdrag wordt uitdrukkelijk uitgesloten

BIJLAGE: VAN DER VALK HUISREGLEMENT

48. Geldigheid & aanvaarding

§1 Dit Huisreglement maakt integraal deel uit van onze Algemene Voorwaarden en gelden als algemene richtlijnen in al onze Hotels. Waar afwijkende of specifieke regels gelden, worden deze zichtbaar uitgehangen of persoonlijk aan u toegelicht.

§2 Elke boeking en elk bezoek aan onze Hotels impliceert uw aanvaarding van dit Huisreglement.

§3 De persoon die deelnemers of gasten uitnodigt in onze hotels, is ervoor verantwoordelijk om betrokkenen te informeren over de inhoud van het Huisreglement.

§4 U begrijpt en aanvaardt dat we bij niet-naleving van het Huisreglement:

- evenementen en verblijven onmiddellijk stopzetten en/of de overeenkomst ontbinden;
- betrokkenen uit het Hotel mogen verwijderen en ook in de toekomst hen de toegang ontfeggen;
- de kosten vermeerderd met ondervermelde boetebedragen aanrekenen;
- mogelijks ook melding maken bij de betrokken autoriteiten.

49. Algemene gedragsregels

§1 Wij respecteren de persoonlijke levenssfeer, ideologische, filosofische en godsdienstige overtuigingen van u, uw gasten en ons personeel. Wij verwachten van u hetzelfde respect.

§2 De rust en privacy van andere gasten, bezoekers, personeel en omwonenden moet bewaard blijven. Ook door eventuele kinderen of huisdieren die u onder uw toezicht vergezellen.

§3 Respecteer de afgesproken tijdstippen voor check-in/check-out, restaurantbezoeken of begin- en eindtijden van evenementen. Beetje vertraging? Laat het ons aub zo snel mogelijk weten. Voor elke afwijking mogen we meerkosten aanrekenen, maar dit trachten we zoveel mogelijk te vermijden.

§4 Hotelkamers zijn ingericht voor een maximale bezetting die gelijk is aan het aantal bedden op de kamer. U mag uiteraard bezoekers uitnodigen, maar enkel voor zover het aantal aanwezigen als redelijk en normaal beschouwd kan worden en u geen hinder veroorzaakt. In onze Restaurants en hotelbar kan u vast meer van uw bezoek genieten.

50. Bagage & Verloren voorwerpen

§1 Laat uw bagage aub nooit onbewaakt achter.

§2 Is uw kamer nog niet beschikbaar? Vraag gerust aan de Receptie om uw bagage tot die tijd op een veilige plek te plaatsen.

§3 Bedankt om gevonden voorwerpen af te geven aan de Receptie. Wij doen ons uiterste best om ze aan de rechtmatige eigenaar te retourneren. Indien we de contactgegevens van de rechtmatige eigenaar kennen, sturen we een melding en kunnen de voorwerpen worden afgehaald of eventueel opgestuurd. Gevonden voorwerpen houden we maximaal 3 maanden in bewaring, daarna behouden we ons het recht voor om ze weg te schenken aan een goed doel, zonder schadevergoeding verschuldigd zijn aan de eigenaar.

51. Schade opgemerkt?

§1 U begrijpt en aanvaardt dat er tijdens uw verblijf herstellingen of onderhoudswerken kunnen plaatsvinden en dat u hiervoor geen compensatie kan vorderen.

§2 Onbedoeld iets beschadigd? Meld dit aub meteen aan de Receptie en vereffen uw schuld om te vermijden dat we een mogelijks hoger schadebedrag en bijkomende kosten moeten aanrekenen..

§3 Merkt u bij het betreden van uw Kamer schade of een defect op? Of bent u niet tevreden over de netheid? Maak aub meteen melding bij de Receptie zodat we actie kunnen ondernemen.

52. ROKEN EN VERBODEN MIDDELEN

§1 In onze hotels geldt een strikt rookverbod. U mag enkel buiten roken op de daartoe voorziene plaatsen. Het rookverbod geldt zowel voor sigaretten, sigaren, vapes en andere soorten rookwaren. Ook het gebruik van rookmachines, vuurwerk, kaarsen of open vuur is verboden.

Bij vaststelling van het overtreden van een van bovengenoemde zaken, rekent het hotel een geldboete van € 150 aan en zal/zullen de persoon/personen meteen gevraagd worden om het Hotel te verlaten.

§2 VERBODEN:

- drugs en/of lachgas nuttigen, bewaren, verkopen of anderszins verhandelen in of rond onze hotels;
- het brandalarm onterecht activeren;
- nooduitgangen blokkeren of veiligheidsmaterialen zoals brandblusapparaten onterecht manipuleren;

§3 BIJ INBREUK:

- **een forfaitaire boete van 150,00 € per inbreuk en/of per aanwezige lachgastank;**
- EN bij activatie van het brandalarm zonder geldige reden, rekenen we een forfaitaire boete van 500,00 € vermeerderd met eventuele kosten door aan de persoon die het alarm liet afgaan of de persoon die de boeking maakte;
- EN onmiddellijke verwijdering uit het Hotel;
- EN we behouden ons het recht voor om melding te maken bij de bevoegde autoriteiten en/of juridische stappen te ondernemen;
- EN het recht om hogere boetes en kosten aan te rekenen als we een hogere werkelijke schade kunnen aantonen.

53. Housekeeping & Linnen

§1 We voorzien een dagelijkse schoonmaak van de kamers. Bijkomende housekeeping is mogelijk op verzoek, maar kan een meerkost inhouden.

§2 Extra linnen (zoals handdoeken of dekens) zijn verkrijgbaar via de Receptie.

54. Camera's

§1 Ons personeel heeft recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer volgens de camerawet van 21.03.2007. Het is **VERBODEN om ons personeel te filmen of verborgen camera's te plaatsen**.

§2 Om uw veiligheid te garanderen beschikken we wel over camerabewaking in de vrij toegankelijke ruimtes van ons Hotel. U stemt ermee in dat u gefilmd kan worden en dat we gemaakte beelden als bewijsvoering mogen voorleggen in geval van overlast, incidenten of calamiteiten.

55. Maximale bezetting

§1 Omwille van veiligheidsnormen is het in onze Feestzalen NIET toegestaan om de maximale bezetting te overschrijden.

56. LIJST VAN VERBODEN HANDELINGEN

§1 De hieronder vermelde handelingen zijn **STRIKT VERBODEN** in onze Hotels, waarbij de voorbeelden verduidelikend en indicatief bedoeld zijn en niet-limitatief:

- illegale praktijken zoals het nuttigen, bewaren of verhandelen van drugs of lachgas, het schenken van alcoholische dranken aan minderjarigen, prostitutie, ...;
- ontvlambare, explosieve of gevaarlijke vloeistoffen of producten binnen brengen in het Hotel;
- elektrische voorzieningen overbelasten;

- valse verklaringen afleggen over de intentie van uw verblijf of evenement en elke vorm van onderverhuur;
- sleutels uitlenen aan derden of op eigen initiatief laten bijmaken;
- elke vorm van hinder, overlast of ongepast en discriminerend gedrag ten aanzien van andere gasten, personeel en omwonenden;
- bijeenkomsten organiseren ter verheerlijking of verspreiding of ideologisch, onwettig of extremistisch ideeëngoed;
- onze adresgegevens gebruiken als officieel correspondentie- of domicilie adres (m.u.v. eventuele afwijkende afspraken bij huur Kantoorruimtes);
- meubels verplaatsen of herschikken, nooduitgangen en/of vluchtwegen blokkeren en veiligheidsmaterialen zoals brandblussers verplaatsen of onterecht manipuleren;
- overnachten in ruimtes die geen Hotelkamer zijn;
- ramen en deuren ontgrendeld laten wanneer u de Hotelkamer/Feestzaal verlaat, of buitenramen en -deuren open laten tijdens evenementen;
- het maximaal toegelaten aantal personen overschrijden;
- glazen, bekens of ander servies ontvreemden;
- confetti of confettimachines gebruiken (zowel binnen als buiten);
- zware lasten, posters of brandbare decoratie aanbrengen tegen wanden, deuren of plafonds;
- affiches of advertentiemateriaal ophangen zonder onze toestemming;
- bevestigingsmaterialen gebruiken die schade kunnen aanbrengen (bv. nagels, duimspijkers, tape, ...). Bevestiging met snelstoppers (tie wraps) of eenvoudig te verwijderen schilderstape is eventueel mogelijk in overleg, maar niet op beschilderde oppervlakken, deurstijlen of ramen;

§2 Bij inbreuk behouden we ons het recht voor om (i) alle betrokkenen onmiddellijk en de toekomst de toegang tot onze Hotels te ontfeggen, (ii) de forfaitaire (rookverbod) boetes aan te rekenen, vermeerderd met de noodzakelijke herstellkosten en eventuele meerkosten ten gevolge van de niet-toegelaten handelingen, (iii) bevoegde autoriteiten en hulpdiensten op te roepen, (iv) juridische stappen te ondernemen.

57. Parking & Laadpalen

§1 De parkeerterruimte(s) die onze Hotels desgevallend aanbieden, gebruikt u op eigen risico. Er is wél enige camerabewaking voorzien, maar geen permanentie of bemand toezicht. Wij kunnen derhalve geen diefstal, vandalisme of schade voorkomen.

§2 Enkele hotels bieden traagladere voor elektrische fietsen aan bij de daarvoor uitgeruste fietsrekken.

58. Zwembad & Sauna

§1 In onze zwembaden, sauna's en wellness faciliteiten is het dragen van badkledij verplicht.

59. Veiligheid & Calamiteiten

§1 Algemene veiligheidsprocedure

1. blijf kalm;
2. schakel het brandalarm in indien dit nog niet geactiveerd werd;
3. bekijk de evacuatieplannen in de gemeenschappelijke ruimtes;
4. verlaat direct het pand, maar gebruik hierbij geen liften;

5. verwittigt de hulpdiensten van zodra u het pand veilig verlaten heeft.

§2 Overige verplichtingen

- nooduitgangen moeten altijd vrij blijven en veiligheidssignalisatie moet zichtbaar blijven;
- brand- en nooddeuren moeten gesloten blijven en er mogen geen materialen tegen of achter de deuren geplaatst worden;
- traphallen die dienst doen als vluchtroute moeten vrij blijven van obstructies;
- materialen die opgehangen zouden worden in deuropeningen of gangen moeten gemaakt zijn uit brandvrij of brandvertragend materiaal én in het midden scheidbaar zijn én zodanig bevestigd dat ze gemakkelijk opzij getrokken kunnen worden;