

Conditions générales

Version du 04/2026

1. Champ d'application

- 1.1.** Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les ventes réalisées et à toutes les prestations de service fournies par la SA HOTEL BUTGENBACHER HOF (ci-après « l'Hôtel », ayant son siège social Marktplatz, 8 à 4750 BÜTGENBACH et inscrite à la BCE sous le numéro 0477.615.627. info@hbh.be, www.hbh.be, www.hotelbutgenbacherhof.com.
- 1.2.** Les relations contractuelles entre l'Hôtel et le Client sont régies exclusivement par le contenu des présentes conditions générales. L'accord du Client intervient au moment de la réservation. Aucune réservation n'est possible sans cet accord.
Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales avant de passer commande auprès de l'Hôtel et d'avoir accepté sans réserve leur contenu. Le Client renonce entre autres explicitement à l'application de ses propres conditions générales.
- 1.3.** En tout état de cause, toute dérogation aux présentes conditions générales doit toujours être expressément acceptée par écrit par l'Hôtel et n'aura alors qu'un effet isolé et unique.

2. Description de l'offre de biens et services

- 2.1.** L'Hôtel offre des services de réservation et de location de chambres d'hôtel pour l'hébergement ainsi que des prestations annexes (« les Services »). L'offre s'effectue par internet, via le site de l'établissement hôtelier, par courriel ou par téléphone.

3. Parties contractantes

- 3.1.** Une personne qui passe la nuit à l'hôtel n'est pas nécessairement une partie contractante : un contrat d'hôtel peut être conclu en son nom par un tiers.
Dans l'application des présentes conditions générales de vente, on entend par :
 - « Contractant » la personne physique ou morale qui conclut un contrat de réservation d'hôtel et/ou qui est tenue à un paiement (à titre de contrepartie).
 - « Hôte » la (les) personne(s) physique(s) qui a (ont) l'intention de séjourner à l'hôtel.
 - « Client » le Contractant et l'Hôte visés sans distinction.
- 3.2.** Le Contractant et l'Hôte sont conjointement et solidairement responsables envers l'Hôtel de toutes les obligations découlant du Contrat et des présentes, dans le cas où il s'agit de personnes différentes.

4. Droit de rétractation

- 4.1.** Le Client, privé ou professionnel, ne dispose pas du droit de renoncer à son achat en cas d'offres spéciales (réservations non remboursables) ou en cas de réservation portant sur l'organisation d'événement.
- 4.2.** Le Client privé et agissant pour ses besoins personnels ne dispose pas du droit de renoncer à l'achat en cas de réservation effectuée moins de 3 jours calendrier avant le début des prestations.
- 4.3.** Le Client professionnel ne dispose d'aucun droit de rétractation, sauf accord exprès et contraire de l'Hôtel.

5. Conclusion et forme du Contrat

- 5.1.** Aucune forme particulière de contrat n'est prescrite.
- 5.2.** Le Contrat est conclu à partir de l'acceptation par une partie de l'offre faite par l'autre partie.
En cas de contrat écrit, l'Hôtel doit mentionner les dates et heures d'arrivée et de départ du Client ainsi que le prix convenu, la description des services demandés et le montant de l'acompte éventuel.

- 5.3.** Les Services s'effectuent au lieu d'implantation de l'Hôtel, sauf conventions écrites contraires et sans préjudice de l'application de l'article 21 des présentes conditions générales.

6. Contrat d'hôtel et réclamations

- 6.1.** L'Hôtel est tenu à l'égard du Client de mettre un logement à sa disposition et de lui assurer les services habituels. Sont entendus par là les services courants de l'Hôtel en fonction de sa catégorie, y compris les salles et les différentes installations communes mises en général à la disposition des Clients.
- 6.2.** Le Client est tenu au paiement du prix convenu.
- 6.3.** Les réclamations relatives aux prestations fournies ne peuvent être acceptées si elles ne parviennent pas par écrit à l'hôtelier dans les 7 jours suivants les prestations de services.

7. Prix

- 7.1.** Les offres de prix de l'Hôtel sont sans engagement et ne sont pas contraignantes, tant qu'elles n'ont pas été confirmées par écrit par l'Hôtel.
- 7.2.** Les prix appliqués sont ceux indiqués par l'Hôtel au moment de la réservation. Les prix s'entendent comme des prix bruts incluant les taxes et charges légales applicables à l'exception des taxes locales dont le Client doit s'acquitter (par exemple la taxe communale de séjour).
- 7.3.** L'Hôtel se réserve le droit d'adapter les prix en conséquence si, après la conclusion du contrat, les taxes ou charges légales sont modifiées ou si de nouvelles taxes s'appliquent. Pour les Contrats conclus avec des consommateurs, cette adaptation n'est possible que si un délai de plus de 4 mois s'écoule entre la réservation et la prestation.

8. Durée de la nuitée réservée

- 8.1.** Si un nombre déterminé de nuitées a été réservé par le Client, les dates de début et de fin doivent être indiquées dans le contrat de l'Hôtel. Sauf mention contraire, les chambres réservées sont mises à la disposition du Client à partir de 15h00 le jour de l'arrivée et doivent être libérées au plus tard à 11h00 le jour du départ.
- 8.2.** Le contrat prend fin le jour suivant l'arrivée de l'Hôte et ce, au plus tard, à 11h dans le cas où aucun contrat de plus d'un jour n'a été demandé et accepté.

9. Réservation & répartition des chambres

- 9.1.** Le Client choisit les Services présentés sur le site de l'Hôtel ou sur internet.
- 9.2.** Le Client reconnaît avoir pris connaissance de la nature, de la destination et des modalités de réservation des Services disponibles sur le site ou par internet et avoir sollicité et obtenu des informations nécessaires et/ou complémentaires pour effectuer sa réservation en parfaite connaissance de cause.
- 9.3.** Le Client est seul responsable de son choix des Services et de leur adéquation à ses besoins de telle sorte que la responsabilité de l'Hôtel ne peut être recherchée à cet égard.
- 9.4.** Toute réservation doit être accompagnée d'un numéro de carte de paiement ou de crédit valable, de sa date d'expiration et du nom de son titulaire afin de garantir celle-ci.
- 9.5.** Une réservation est considérée comme garantie dès que le Contractant la confirme en communiquant les données de sa carte de crédit.
- 9.6.** Les réservations sont individuelles (1 à 2 chambres) ou de groupe (à partir de 3 chambres, effectuée dans une seule réservation ou dans plusieurs réservations individuelles).
- 9.7.** Les réservations appartenant manifestement à un même groupe de voyageurs ou à un même événement peuvent être traitées comme une réservation de groupe.
- 9.8.** La répartition des chambres sur plusieurs réservations ou sous différents noms ne constitue pas une exception aux règles applicables aux groupes.

- 9.9.** Les réservations individuelles sont prises en compte séparément dans l'organisation du restaurant. Il n'existe aucun droit à être placé à une table commune.
- 9.10.** En cas de demande tardive de regroupement pour un service commun au restaurant, des frais d'organisation et de traitement de 50 € peuvent être facturés.
- 9.11.** Tout report de séjour en dehors du délai d'annulation gratuite est considéré comme une annulation de la réservation existante suivie d'une nouvelle réservation.
Les conditions d'annulation mentionnées dans les présentes conditions s'appliquent également dans ce cas.

10. Annulation ou modification par le Client

- 10.1.** Le Client peut d'annuler la réservation de chambre et le Contrat sans frais uniquement pendant la période d'annulation convenue, déterminée dans le Contrat. Si aucun délai de résiliation n'est convenu, la résiliation du Contrat sans frais par le Client est exclue. Cette exclusion ne s'applique pas en cas de manquement à une obligation dont l'Hôtel est responsable.
- 10.2.** Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit en informer l'Hôtel par écrit dans le délai imparti. L'annulation dans les délais libère le Client de l'obligation de payer les chambres et les services Hôteliers.

11. Annulation – Réservation individuelle

- 11.1.** Une annulation sans frais est possible jusqu'à 3 jours avant l'arrivée.
- 11.2.** En cas d'annulation moins de 3 jours avant l'arrivée, de non-présentation (*no show*) ou de départ anticipé, l'Hôtel se réserve le droit de facturer 100 % du prix total convenu.
- 11.3.** Des conditions d'annulation spécifiques peuvent également s'appliquer à chaque réservation. Ces conditions sont définies au moment de la réservation et communiquées au client. Les conditions d'annulation peuvent varier selon le tarif réservé. En cas de réservation d'un tarif non remboursable, la totalité du montant de la réservation est due au moment de la réservation et ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement en cas d'annulation ou de non-présentation.
- 11.4.** L'Hôtel est autorisé à débiter les montants correspondants de la carte de paiement fournie à titre de garantie.

12. Annulation – Réservation de groupe

- 12.1.** Les conditions d'annulation varient selon la date d'annulation :
- Une annulation sans frais est possible jusqu'à 1 mois avant l'arrivée.
 - En cas d'annulation jusqu'à 14 jours avant l'arrivée, l'Hôtel se réserve le droit de facturer 50 % du prix total convenu
 - En cas d'annulation moins de 14 jours avant l'arrivée, de non-présentation (*no show*) ou de départ anticipé, l'Hôtel se réserve le droit de facturer 100 % du prix total convenu
- 12.2.** Indépendamment des conditions précédentes, jusqu'à 2 chambres d'un groupe peuvent être annulées gratuitement jusqu'à 3 jours avant l'arrivée.
- 12.3.** Si le lien entre plusieurs réservations n'est communiqué qu'ultérieurement, l'hôtel se réserve le droit de traiter ces réservations comme une réservation de groupe et d'appliquer les conditions d'annulation correspondantes.

13. Annulation ou modification par l'Hôtel

- 13.1.** Si l'Hôtel se trouve dans l'impossibilité d'exécuter le contrat, ce dernier pourra offrir au Client un arrangement de qualité ou de catégorie équivalente ou supérieure. Toute différence de prix qui en découlerait est à charge de l'Hôtel.
- 13.2.** L'Hôtel peut suspendre ou résilier le contrat sans frais ni indemnité pour motif légitime.
Un motif légitime existe notamment lorsque :

- les chambres ou prestations ont été réservées sur la base d'informations fausses ou trompeuses (par exemple concernant l'identité du client, sa solvabilité ou l'objet du séjour),
- il existe des raisons sérieuses de penser que l'utilisation des prestations pourrait compromettre l'activité commerciale, le fonctionnement, la sécurité ou la réputation de l'Hôtel,
- l'objet du séjour est contraire à la loi,
- une sous-location ou une cession non autorisée des chambres réservées a lieu.
- un cas de force majeure telle que repris à l'article 21 des présentes conditions générales.

14. Garanties & Responsabilité du Client

- 14.1.** Le Client garantit le paiement intégral des services de l'Hôtel dans le cadre de la réservation de chambre. Il est du devoir du Contractant d'informer les Hôtes en conséquence et de leur communiquer les présentes conditions générales.
- 14.2.** Le Client fournira, dès avant l'intervention de l'Hôtel, toute information utile concernant sa réservation. Lors de son arrivée à l'Hôtel, le Client est tenu de présenter ses documents d'identité pour permettre son inscription.
- 14.3.** La sous-location ou la relocation des chambres, la mise à disposition des chambres à des tiers, l'utilisation des chambres à des fins autres que l'hébergement, ainsi que l'utilisation des espaces communs de l'Hôtel à des fins autres que les services habituels requièrent l'accord écrit préalable de l'Hôtel et peuvent être soumises au paiement d'un supplément.
- 14.4.** Le Client s'engage à utiliser les locaux de l'Hôtel avec diligence et uniquement dans le cadre de l'objet du Contrat. Avant la conclusion du Contrat, le Client informera l'Hôtel, sans y être invité, si l'utilisation prévue des locaux et des services de l'Hôtel risque de compromettre le bon fonctionnement de l'entreprise, la sécurité ou la réputation de l'Hôtel.
- 14.5.** L'Hôte et le Contractant sont solidairement responsables à l'égard de l'Hôtel pour tout dommage causé à des personnes, à l'immeuble, au mobilier ou à l'équipement de l'Hôtel et des lieux accessibles au public.
- 14.6.** Le Client doit se comporter selon les usages et le règlement de l'Hôtel où il séjourne, dont les consignes de sécurité. Le Client peut consulter ce règlement. En particulier, le Client accepte et s'engage à utiliser la chambre et les équipements mis à sa disposition (en ce compris l'accès éventuel à Internet) en personne prudente et raisonnable.
- 14.7.** Si le Client ou l'un de ses accompagnateurs cause des dommages aux biens de l'Hôtel, il sera tenu de payer les frais de réparation correspondants, ainsi que le prix moyen de la chambre pour toutes les nuits suivantes où l'Hôtel n'est pas en mesure de vendre la chambre.
- 14.8.** Tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public amènera l'Hôtel à demander au Client de quitter l'établissement sans aucune indemnité et/ou sans aucun remboursement, sans préjudice de poursuites pénales et/ou de dommages et intérêts complémentaires.
- 14.9.** Le Client est le seul responsable des conséquences dommageables pour lui et pour l'Hôtel et/ou des tiers, qui résulteraient du non-respect de ces obligations.

15. Droit de rétention d'objets apportés par le Client

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

16. Animaux domestiques

- 16.1.** Le Client doit indiquer dès la réservation son souhait de venir avec un animal et il est tenu de s'assurer au préalable que le règlement de l'Hôtel le lui permet. L'animal est en permanence sous la responsabilité du client.

16.2. Les animaux domestiques ne sont autorisés que dans les bâtiments annexes Landleben, Bergerhof et Luisenhof, sous réserve de l'accord écrit préalable de l'Hôtel et moyennant des frais de service supplémentaires. Les animaux ne sont pas autorisés à l'intérieur du bâtiment principal.

16.3. L'Hôtel dispose du droit à tout moment de refuser un animal sans avoir à s'en expliquer.

16.4. Sont toutefois exemptés de cette règle les chiens guides d'aveugles, chiens pour personnes malentendantes et autres chiens d'assistance reconnus. Sur présentation d'un justificatif lors de l'arrivée, ceux-ci peuvent être admis gratuitement et à tout moment, après accord préalable de l'Hôtel.

17. Garanties & responsabilités de l'Hôtel

17.1. L'Hôtel n'est pas responsable des dommages survenus à la suite d'un événement qu'il a été dans l'impossibilité de prévenir (force majeure), en dépit des précautions nécessaires, en raison des circonstances et des conséquences.

17.2. L'Hôtel n'est pas responsable des dommages causés par l'erreur ou de la négligence, même partielle, du Client. A ce sujet, le Client a notamment l'obligation d'informer l'Hôtel de tout objet de valeur dont il serait en possession (article 18).

17.3. Conformément à l'article 5.89, §1 du Code civil, la responsabilité de l'Hôtel ou de toute personne dont elle répond ne peut être engagée, à l'exception d'une faute intentionnelle ou d'une faute causant atteinte à la vie ou l'intégrité physique d'autrui.

17.4. En cas de perturbations ou de défauts concernant ses prestations, l'Hôtel s'efforcera d'y remédier dès qu'il en aura connaissance ou dès notification immédiate par le Client.

17.5. Sauf mention légale, toute action contre l'Hôtel se prescrit dans un délai d'un an à compter du début légal du délai de prescription.

18. Objets de valeur

18.1. Le Client doit informer l'Hôtel par écrit et en temps utile si des objets de valeur sont apportés à l'Hôtel. L'accord préalable et écrit de l'Hôtel est nécessaire avant toute introduction par le Client de somme d'argent, de titres ou d'objets de valeur supérieure à 800 €, ou d'autres objets d'une valeur supérieure à 3 500 €.

18.2. L'Hôtel peut demander au Client d'entreposer ces objets dans le coffre-fort central et peut exclure sa responsabilité pour tout montant dépassant la couverture d'assurance de l'Hôtel.

18.3. Le droit à indemnisation s'éteint si le Client ne signale pas immédiatement à l'Hôtel la perte, la destruction ou la détérioration de l'objet après en avoir pris connaissance.

18.4. Pour le surplus, la mise en dépôt et la responsabilité de l'Hôtel sont régis par le Code civil.

19. Parking & Stationnement

19.1. Les vélos peuvent être stationnés, attachés, aux endroits indiqués.

19.2. Lorsqu'une place de parking est mise à la disposition du Client sur le terrain de l'Hôtel, même contre paiement, aucun contrat de dépôt n'est conclu. L'Hôtel n'est pas tenu d'exercer une surveillance.

19.3. Le Client doit signaler immédiatement tout dommage, et en tout cas avant de quitter le parking pour les dommages apparents.

19.4. L'Hôtel n'est pas responsable des dommages causés par d'autres Clients ou par des tiers.

20. Bons cadeaux

20.1. Les bons cadeaux achetés auprès de l'Hôtel peuvent être utilisés uniquement pour des prestations proposées par l'Hôtel. Si un solde reste disponible après paiement avec un bon, celui-ci reste valable et peut être utilisé pour d'autres paiements. La durée de validité d'un bon est de 3 ans à compter de la date d'émission. Les bons cadeaux correspondent toujours à la valeur monétaire payée lors de l'achat et non à une prestation déterminée ou à un

arrangement spécifique. Si le prix de la prestation souhaitée augmente pendant la période de validité, la différence est à régler sur place. Les bons ne peuvent être ni retournés, ni revendus, ni transférés et ne peuvent être échangés contre de l'argent. Ils ne peuvent pas être utilisés pour des paiements en ligne.

- 20.2.** L'acheteur du bon est responsable de l'exactitude des données fournies (notamment l'adresse e-mail) auxquelles le bon et la facture doivent être envoyés.

21. Force majeure et changement de circonstances

- 21.1.** En cas de force majeure telle que définie à l'article 5.226 du Code civil, de cas fortuit ou du fait du prince, l'Hôtel a le droit de suspendre ou d'annuler le contrat, et ce, sans que le Client ne puisse prétendre à aucune indemnité généralement quelconque. Sont assimilés à la force majeure, le cas de destruction partielle ou totale de l'hôtel, grève, catastrophe, incendie, accident technique interne ou externe et d'une manière générale en cas de tout événement ne permettant pas la bonne exécution du service.
- 21.2.** En cas de survenance de circonstances nouvelles qui bouleversent l'économie du contrat et rendent pour l'Hôtel, l'exécution de celui-ci beaucoup plus onéreuse, conformément à l'article 5.74 du Code civil, les parties conviennent de se rencontrer pour déterminer des conditions équitables pour poursuivre l'exécution du contrat ou décider de la résiliation du contrat.

22. Paiement

- 22.1.** L'Hôtel peut demander un acompte complet ou partiel. Ce versement sera considéré comme un acompte sur le prix contractuel, sauf disposition contractuelle contraire.
- 22.2.** Les factures de l'Hôtel sont payables au comptant sur présentation et au plus tard le jour du départ.
Sauf disposition contraire, l'Hôtel n'est en aucun cas tenu d'accepter les chèques, devises étrangères, cartes de crédit ou autres moyens de paiement différés et le paiement doit intervenir dans la devise du pays où l'Hôtel est établi.
- 22.3.** Le Contractant est responsable du paiement de tous les services fournis à l'Hôte, ainsi que des services déterminés à la conclusion du contrat, sauf disposition écrite contraire prévoyant la facturation à l'Hôte.
Les factures de l'Hôtel sont portables et exigibles à l'adresse de son siège social.
- 22.4.** Toute contestation relative à une facture doit parvenir à l'Hôtel par écrit, dans les 15 jours de son envoi.
- 22.5.** Si le Client ne se présente pas sans avoir annulé au préalable sa réservation, la carte de paiement ou de crédit laissée en garantie sera débitée à concurrence des montants dus et à titre d'indemnité forfaitaire.
- 22.6.** Toute réduction de prix, d'une remise ou d'une commission accordée par l'Hôtel devient caduque en cas de non- paiement de la facture à la date d'échéance.
- 22.7.** Toute facture impayée par un Client professionnel à l'échéance produira, de plein droit et sans mise en demeure, un intérêt au taux de 10 % l'an et sera majorée de plein droit et sans mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire et irréductible calculée sur base des montants en cause, à savoir :
- jusqu'à 4.000,00 € : 10 %
 - de 4.000,00 € à 12.500,00 € : 7,5 %
 - de 12.500,00 € à 25.000,00 € : 5 %
 - de 25.000,00 € à 50.000,00 € : 2,5 %
 - à partir de 50.000,00 € : 1,5 %
- 22.8.** Toute facture impayée par un Client consommateur à l'échéance entraînera l'envoi d'une mise en demeure ne comportant aucune majoration. En cas d'absence de réaction dans les 14 jours qui suivent cet envoi, le solde impayé produira un intérêt au taux légal. De plus, la facture impayée sera majorée d'une indemnité forfaitaire et irréductible calculée sur base des plafonds repris à l'article XIX.4 du Code de droit économique, à savoir :

- 20,00 € si le montant restant dû est inférieur à 150,00 € ;
- 30,00 € augmentés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 € et 500,00 € si le montant restant dû est compris entre 150,00 € et 500,00 € ;
- 65,00 € augmentés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500,00 € avec un maximum de 2.000,00 € si le montant restant dû est supérieur à 500,00 €.

23. Clause de réciprocité

- 23.1.** Dans le cas où l'Hôtel ne rembourserait pas une somme due au Client, ce dernier pourra réclamer les mêmes majorations que celles reprises à l'article 22.

24. Données à caractère personnel

- 24.1.** L'Hôtel, en qualité de responsable de traitement, rassemble et traite les données à caractère personnel reçues du Client en vue de la gestion de la réservation, l'exécution du contrat, de la gestion des clients et de la comptabilité.
Sauf objection du Client/contractant, l'Hôtel peut utiliser son adresse électronique pour lui adresser une lettre d'information, des offres promotionnelles ou une invitation à compléter un questionnaire de satisfaction en ligne suite à son séjour.
- 24.2.** Ces données à caractère personnel ne seront transmises à des personnes chargées du traitement, des destinataires et/ou des tiers que dans la mesure rendue indispensable aux finalités du traitement, telles que mentionnées ci-dessus.
- 24.3.** Le Client est responsable de l'exactitude des données à caractère personnel transmises, et s'engage à respecter le Règlement Général sur la Protection des Données vis-à-vis des personnes dont il a transmis les données à caractère personnel à l'Hôtel, ainsi qu'en ce qui concerne toutes les éventuelles données à caractère personnel qu'il recevrait de l'Hôtel et de ses collaborateurs.
- 24.4.** Le Client confirme qu'il a été suffisamment informé quant au traitement de ses données à caractère personnel et à ses droits en matière de regard, de rectification, de suppression et d'opposition.

25. Renonciation

- 25.1.** Le non-exercice par l'Hôtel d'un ou de plusieurs de ses droits, tels que précisés dans les présentes conditions, ne pourra jamais être considéré dans son chef comme une renonciation à l'exercice de ce ou de ces droits. L'Hôtel ne sera jamais présumé avoir renoncé à un droit résultant des conventions auxquelles il est partie, ou d'une faute ou violation commise par quiconque, à moins qu'il y ait expressément renoncé par écrit.

26. Nullité partielle

- 26.1.** La nullité d'une des clauses des présentes conditions générales n'entraîne pas la nullité de celles-ci. La clause nulle ne sera réputée non écrite que dans la seule mesure de son illicéité, les parties s'engageant à la remplacer le cas échéant, par une clause économique équivalente.

27. Droit applicable et litiges

- 27.1.** Le droit belge s'applique aux présentes conditions et au Contrat.
- 27.2.** Tous les litiges découlant du présent contrat seront tranchés par les Tribunaux d'Eupen, sauf disposition légale impérative contraire.
Si le client est un consommateur, les dispositions impératives du droit de la consommation restent applicables.