



KASTEEL VAN ORDINGEN



CONDITIONS GÉNÉRALES

1 Identité des parties contractantes

Ces conditions générales sont conclues entre :

BEMAS SA, dont le siège social est situé à Ordingen-Dorp 50,
3800 Sint-Truiden, TVA BE 0422 825 374, RPR Anvers

Dénommée collectivement "Kasteel van Ordingen".

ET

Toute personne physique ou morale qui, à titre personnel et/ou en qualité de représentant légal, a décidé de faire une réservation ou un achat après consultation et approbation des conditions générales du Kasteel van Ordingen.

Dénommée "l'hôte".

2 Définitions

2.1 Hôtel

La personne physique ou morale ou la société dont l'activité consiste à fournir des services.

2.2 Hôte

Celui qui représente l'hôtel lors de la conclusion et de l'exécution des contrats.

2.3 La prestation de service(s)

La fourniture d'hébergement et/ou de nourriture et/ou de boissons et/ou la mise à disposition d'espaces (salles) et/ou de terrains, avec toutes les activités et services associés.



KASTEEL VAN ORDINGEN



2.4 Client

La personne physique ou morale, ou la société, qui a conclu un contrat avec l'hôtel.

2.5 L'invité

La personne physique ou morale, ou la société, qui a conclu un contrat avec l'hôtel.

2.6 Contrat

Un contrat entre l'hôtel et un client concernant un ou plusieurs services fournis par l'hôtel contre un prix payé par le client. Parfois, le terme "réservation" est utilisé à la place du terme "contrat".

2.7 Les conditions de réservation

La valeur du contrat, équivalente au chiffre d'affaires total attendu de l'hôtel incluant les éventuelles taxes et suppléments relatifs à un contrat conclu avec un client, cette attente étant basée sur les moyennes en vigueur au sein de l'hôtel.

2.8 BEMAS

La société de gestion Beheersmaatschappij Sleurs, composée du Kasteel van Ordingen, du restaurant Aurum et de la Bistro Richard.

2.9 No-show

La non-utilisation par un client d'un service devant être fourni en vertu d'un contrat sans annulation en temps voulu.

2.10 Groupe

Un groupe à partir de 6 chambres, des personnes utilisant nos installations de réunion, et des réservations d'événements à partir de 10 personnes auxquels l'hôtel fournit les services convenus entre les parties.



KASTEEL VAN ORDINGEN



2.11 Individu

Toute personne, appartenant à la catégorie des invités ou des clients, qui ne fait pas partie d'un groupe selon la définition ci-dessus mentionnée.

2.12 Annulation

2.12.1 Annulation partielle

La notification écrite par le client à l'hôtel indiquant que partiellement, un ou plusieurs services convenus ne seront pas utilisés, ou la notification écrite par l'hôtel au client que partiellement, un ou plusieurs services convenus ne seront pas fournis. On parle d'une gedeeltelijke annulatie en cas de modification des menus, du nombre de personnes, du nombre de salles, du nombre de forfaits de réunion ou des types de chambres.

2.12.2 Annulation complète

La notification écrite par le client à l'hôtel indiquant qu'il ne fera pas du tout usage d'un ou plusieurs services convenus, ou la notification écrite par l'hôtel au client indiquant que un ou plusieurs services convenus ne seront pas du tout fournis.

2.13 Consument

Toute personne physique agissant à des fins qui ne relèvent pas de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle.

3 Application

3.1 Général

Les conditions générales du Kasteel van Ordingen s'appliquent à :

- L'utilisation du site web ;
- Vos réservations pour les nuitées au Kasteel van Ordingen ;
- Vos réservations dans nos restaurants ;
- Vos réservations dans notre espace bien-être ;
- Vos réservations pour les réunions et événements.



KASTEEL VAN ORDINGEN



Lors de tous les achats ou réservations effectués via le site web www.kasteelvanordingen.be et/ou par e-mail ou téléphone, vous acceptez pleinement ces conditions générales.

Les dérogations à ces conditions ne sont valables que si elles ont été convenues par écrit avec la direction de la Beheersmaatschappij Sleurs.

3.2 Sous-location

Il est interdit aux clients de transférer leurs droits et obligations découlant des contrats de réservation à des tiers sans l'autorisation écrite préalable du Kasteel van Ordingen.

Les chambres ou espaces réservés ne peuvent pas être sous-loués à des tiers.

En cas de réservations d'hôtel pour le compte de tiers, la personne effectuant la réservation doit divulguer l'identité des personnes effectivement présentes.

3.3 GDPR

Le Kasteel van Ordingen respecte le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (règlement général sur la protection des données ou GDPR), ainsi que la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

En conséquence, le Kasteel van Ordingen s'engage à protéger et garantir la confidentialité de toutes les données personnelles collectées via le site web ou communiquées par les clients lors de contacts par e-mail, lors de réservations dans l'un de nos établissements ou de toute autre manière.



KASTEEL VAN ORDINGEN



3.4 Droits intellectuels

Il est interdit au client de faire référence à, ou d'utiliser des signes, acronymes, logos dépendant des noms de l'hôtel ou de l'entreprise, ainsi que des photos prises dans les espaces de l'hôtel pendant l'exécution du contrat, sans l'autorisation écrite préalable de la direction générale de l'hôtel.

3.5 En cas de réclamations

Nous espérons que vous serez satisfait de nos services. En cas de réclamation, vous pouvez contacter le Kasteel van Ordingen par téléphone ou par e-mail, et nous ferons tout notre possible pour suivre et résoudre tout différend à l'amiable. Pour être valide, toute réclamation doit être reçue dans les 8 jours suivant l'envoi de la facture ou la fin du séjour.

3.6 Droit applicable et juridiction

En cas de litige, le droit belge est applicable et, sans préjudice du titre VI "Pratiques du marché et protection du consommateur" du Code de droit économique, les tribunaux de Limbourg sont compétents.

4 Conditions générales de l'hôtel

4.1 Droit applicable et juridiction

L'hôtel décline toute responsabilité pour les dommages aux voitures et le vol d'objets laissés à l'intérieur des voitures ; pour la perte ou la disparition d'objets de valeur non déposés à la réception ; ou pour les biens laissés sans surveillance dans les espaces publics, les couloirs ou les salles de réunion.

Il est interdit d'afficher des affiches sur les murs, les sols ou les plafonds, de les agraffer ou de les fixer d'une autre manière. Le client sera responsable de la réparation des dommages causés par le non-respect de ces règles.

En cas de force majeure, l'hôtel n'est pas responsable de tout ou partie de l'inexécution du contrat en raison d'un événement imprévisible causé par des tiers, des mesures gouvernementales ou un cas de force majeure, y compris mais sans s'y limiter les grèves, les confinements, les inondations, les incendies ou les attaques terroristes.



KASTEEL VAN ORDINGEN



4.2 Conditions de paiement

La réservation est confirmée après réception du paiement ou de la communication du numéro de carte de crédit du client. En cas de paiement par carte de crédit, celle-ci est utilisée uniquement comme garantie pour la réservation. La carte de crédit est débitée uniquement si le client réserve une chambre à un tarif spécial avec des conditions différentes. Dans tous les autres cas, votre carte de crédit sera débitée automatiquement lors du départ.

En cas de paiement par carte de débit (Bancontact, IDEAL ou Maestro), le montant total est débité au moment de la réservation.

Si vous ne disposez pas d'une carte de crédit lors de l'enregistrement, l'hôtel vous demande de régler l'intégralité du séjour à ce moment-là.

Pour les paiements par virement bancaire, la réservation est confirmée après réception du paiement. Le paiement peut être effectué sur le numéro de compte bancaire indiqué dans la communication avec la réception de l'hôtel.

Tous les services supplémentaires réservés ou utilisés pendant le séjour doivent être payés intégralement lors du départ.

Pour les réservations de plus de 6 chambres et/ou plus de 10 personnes, des conditions différentes s'appliquent. Vous pouvez les trouver dans l'Article 6 Réservations de groupe.

4.3 Conditions d'annulation

Aucun frais n'est facturé pour les annulations effectuées jusqu'à 15h, 2 jours (48 heures) avant la date d'arrivée. Pour toutes les réservations non annulées avant cette heure limite, ou en cas de non-présentation, le montant total des nuitées sera facturé à 100%.

En cas d'annulation sans frais jusqu'à 15h, 2 jours avant la date d'arrivée :

- Si la réservation a été garantie par une carte de crédit, la caution sera libérée.
- Si la réservation a été payée par virement bancaire, le montant total de votre réservation sera crédité sur votre compte.
- Si la réservation a été payée par Bancontact, iDeal ou Maestro : veuillez envoyer votre numéro de réservation et les coordonnées bancaires à info@kasteelvanordingen.be.



KASTEEL VAN ORDINGEN



Je vous rembourserai le montant de votre réservation dans un délai de 7 jours ouvrables.

Si vous réservez un tarif non-annulable et non-remboursable, ces conditions d'annulation ne s'appliquent pas.

Les réservations de groupe à partir de 6 chambres, les personnes utilisant nos installations de réunion, et les réservations d'événements à partir de 10 personnes sont soumises à des conditions différentes. Vous pouvez les trouver dans l'Article 6 sur les Réservations de groupe.

4.4 Fumer

Kasteel van Ordingen est entièrement non-fumeur. En cas de constatation de fumée à l'intérieur du château ou dans les chambres d'hôtel, des frais de dommages d'un montant de 250 € seront facturés par infraction. En cas de détection d'une alarme incendie due à la fumée, l'hôtel se réserve le droit d'exiger que le client quitte l'établissement.

4.5 Emmener des animaux (de compagnie) à l'hôtel

Pour maintenir la propreté et l'hygiène dans notre établissement, nous tenons à souligner que les animaux (de compagnie) ne sont pas autorisés à l'hôtel.

En cas de non-respect de cette règle, une indemnité sera d'abord facturée. Le Kasteel van Ordingen se réserve également le droit d'exiger que le client quitte l'hôtel.

4.6 Augmentations de prix

L'hôtel se réserve le droit d'ajuster les prix de nos produits/services (travail, ou par exemple l'achat de nourriture et de boissons) si le prix du marché des matières premières (notamment en raison de l'utilisation de produits frais quotidiens, sujets à des fluctuations importantes), du travail ou d'autres coûts pertinents augmente. De telles modifications de prix (qui ne se limiteront pas aux éléments mentionnés ci-dessus) entreront en vigueur après notification écrite au client.



KASTEEL VAN ORDINGEN



4.7 Chèques-cadeaux

Les bons cadeaux sont vendus uniquement à une valeur fixe en euros. Ces bons ne peuvent pas être échangés contre de l'argent ni remboursés. Leur validité est toujours d'un an, et cette période ne peut pas être prolongée par le client.

4.8 Lost & found

Dans les locaux et dépendances de l'hôtel, les objets perdus ou oubliés trouvés par le client doivent être remis à l'hôtel dès que possible.

Le Kasteel van Ordingen décline toute responsabilité en cas de perte d'objets.

Les objets dont le propriétaire ne s'est pas manifesté dans les 6 mois suivant leur remise à l'hôtel deviennent la propriété de celui-ci.

Si l'hôtel envoie des objets laissés par le client, cela se fait entièrement aux frais et risques du client. L'hôtel n'est en aucun cas obligé d'effectuer cet envoi. Des frais peuvent être facturés pour l'envoi des objets laissés.

4.9 Force majeure

En cas de force majeure pour l'hôtel, toute circonstance prévue ou imprévue, prévisible ou imprévisible, qui rend l'exécution du contrat par l'hôtel si difficile que l'exécution du contrat devient impossible ou difficile, n'est pas imputable à l'hôtel.

Si l'une des parties à un contrat est incapable de remplir une obligation découlant de ce contrat, elle est tenue d'en informer immédiatement l'autre partie.

4.10 Petit-déjeuner

Le petit-déjeuner peut être annulé sans frais jusqu'à 21h la veille. En cas d'annulation après 21h, l'hôtel facturera intégralement le prix du petit-déjeuner au client.



KASTEEL VAN ORDINGEN



4.11 Un shooting photo

Organiser un shooting photo dans notre château est possible à l'extérieur, dans notre salon, notre bar et notre cage d'escalier. Cela est possible tous les lundis, mardis et samedis de 11h à 14h. Le coût pour organiser un shooting photo dans le château est de 250 euros. Si le client souhaite prendre des photos dans l'une de nos chambres d'hôtel, celles-ci peuvent être réservées via notre site web au tarif de la chambre du jour.

Aucun shooting photo, à l'intérieur ou à l'extérieur, ne peut être organisé sans rendez-vous préalable ou sans autorisation.

4.12 Préférence de chambre

Si une demande spécifique pour une chambre est faite lors de la réservation, notre équipe notera volontiers votre préférence. Compte tenu de la disponibilité, nous ne pouvons pas garantir en tout temps que vous pourrez effectivement séjourner dans cette chambre spécifique.

5 Conditions générales du restaurant Aurum et Bistro Richard

5.1 Réservations individuelles restaurant Aurum

Une réservation au restaurant Aurum est confirmée uniquement après avoir fourni une carte de crédit valide. Si la validité de la carte de crédit ne peut être vérifiée, la réservation peut être considérée comme non valide. Cela donne le droit au restaurant d'annuler la réservation. Nous tenons à vous informer que vous recevrez un e-mail pour confirmer à nouveau votre réservation, deux semaines avant votre visite. Lors de cette reconfirmation, nous demanderons une autorisation sur votre carte de crédit (50 euros par personne). Ce montant sera simplement gelé sur votre compte, il ne sera pas débité. Après votre visite, l'autorisation sera automatiquement libérée, cela ne sera pas déduit de l'addition au restaurant.

La réservation peut être annulée sans frais par le client jusqu'à 24 heures avant l'arrivée. Les annulations dans les 24 heures précédant l'arrivée seront sujettes à des frais d'annulation de 50 euros par personne.

Pour les réservations de groupe à partir de 10 personnes, d'autres conditions s'appliquent, que vous pouvez trouver à l'article 6.



KASTEEL VAN ORDINGEN



5.2 Arrhes

L'hôtel, le restaurant et le bistrot peuvent interdire à l'hôte de consommer des aliments et/ou boissons qu'il a apportés lui-même dans l'hôtel, y compris sur la terrasse. Si l'hôtel permet la consommation d'aliments et/ou boissons apportés par l'hôte, il peut imposer des conditions à cette autorisation, y compris des frais de bouchon. Ces montants sont convenus à l'avance ou, en l'absence d'accord préalable, déterminés raisonnablement par l'hôtel.

5.3 Code vestimentaire du restaurant Aurum

Dans le restaurant Aurum, le port de vêtements appropriés est requis.

5.4 Suppléments pour allergies et besoins diététiques

Dans les cas où des ajustements doivent être apportés au produit ou au service pour répondre aux besoins spécifiques du client concernant les allergies ou les allergènes, l'hôtel se réserve le droit de facturer des suppléments pour ces ajustements. Ces suppléments seront communiqués par écrit au client avant la fourniture du service. En acceptant ces conditions générales, le client consent aux dispositions décrites ci-dessus concernant les augmentations de prix et les suppléments pour allergies et exigences diététiques.

6 Conditions générales des réservations de groupe, réunions et événements

6.1 Réservations de groupe au restaurant Aurum

Pour les réservations de groupe à partir de 10 personnes au restaurant Aurum, nous demandons un acompte de 100 euros par personne. Cet acompte sera ensuite déduit de la facture de votre déjeuner ou dîner.

6.2 Réservations de groupe à la Bistro Richard

Pour les réservations de groupe à partir de 15 personnes à la Bistro Richard, celles-ci sont traitées par l'équipe commerciale. La réservation est confirmée après réception des coordonnées de la carte de crédit de l'hôte. La demande des coordonnées de la carte de crédit de l'hôte est uniquement destinée à garantir la réservation et ne sera pas facturée.



KASTEEL VAN ORDINGEN



6.3 Conditions de paiement

Pour chaque réservation de groupe à partir de 6 chambres, pour les personnes utilisant nos installations de réunion et pour les réservations d'événements à partir de 10 personnes, les conditions de paiement sont les suivantes :

Entreprises et particuliers : Un premier versement est effectué lors de la signature, équivalent à 30 % de la valeur de la réservation à la confirmation ; les 70 % restants ainsi que les éventuels suppléments peuvent être réglés sur facture.

Associations sans but lucratif, agences MICE, clubs, associations, groupes privés et autres intermédiaires nationaux et internationaux : 100 % de la valeur de la réservation à la confirmation. Les suppléments doivent être payés sur place. Il n'est pas possible d'envoyer une facture pour le paiement ultérieur.

6.4 Conditions d'annulation

Annulation partielle

6.4.1 À partir de la date de signature du contrat et jusqu'à 90 jours avant la date de l'événement, 30 % du nombre de participants par jour peut être annulé sans frais.

6.4.2 Entre 89 et 30 jours avant l'événement, le nombre de participants par jour peut être réduit de 20 % sans frais.

6.4.3 Entre 29 jours et 7 jours avant l'événement, le nombre de participants par jour peut être réduit de 10 % sans frais.

6.4.4 À partir de 6 jours avant l'événement, aucune réduction du nombre de participants ne pourra être prise en compte et l'événement sera entièrement facturé.

6.4.5 Les annulations dépassant les pourcentages mentionnés aux points 3.2.1 à 3.2.4 ne seront pas prises en compte et seront entièrement facturées.



KASTEEL VAN OORDINGEN



Annulation totale

À partir de la date de signature du contrat jusqu'à 90 jours avant l'événement, l'hôtel facturera 15 % de la valeur de l'événement en frais de dossier.

Entre 89 et 60 jours avant l'événement, l'hôtel facturera 40 % de la valeur de l'événement.

Entre 59 et 30 jours avant l'événement, l'hôtel facturera 60 % de la valeur de l'événement.

Entre 29 jours et 7 jours avant l'événement, l'hôtel facturera 85 % de la valeur de l'événement.

À partir de 7 jours avant l'événement, l'hôtel facturera la totalité de la valeur de l'événement.

6.5 Conditions générales pour les réunions et événements

Pour chaque réservation d'une salle ou d'un espace pour un événement, un devis sera établi.

En signant ce devis, le client s'engage à verser un acompte de 30 % du montant total indiqué sur le devis signé par le client. Tout retard de paiement d'une facture unique pour un groupe à partir de 6 chambres, pour les personnes utilisant nos installations de réunion, et pour les réservations d'événements à partir de 10 personnes, entraînera la suspension de toutes les prestations en cours, quelle qu'en soit la nature. Le cas échéant, l'hôtel peut invoquer le droit de résiliation. Ces décisions peuvent être prises de plein droit et sans mise en demeure. Tous les biens du client se trouvant dans l'hôtel seront retenus à titre de garantie supplémentaire pour le paiement des montants dus. Toute réclamation concernant la qualité des services reçus doit être formulée dans les 3 jours suivant la prestation.

Les réservations sont soumises aux conditions générales suivantes :

1. L'hôtel met à la disposition du client les espaces et installations tels que convenus dans les détails de la commande.
2. L'équipement d'une salle comprend les installations fixes et l'équipement spécifique propre à chaque salle.



KASTEEL VAN ORDINGEN



3. L'utilisation des salles est strictement limitée à ce qui est prévu dans les détails de la commande.
4. Toute modification de l'utilisation prévue entraîne automatiquement le droit à une révision des prix.
5. Si le client utilise une salle en dehors de la période fixée, il s'engage à payer une indemnité supplémentaire dont le montant sera proportionnel au prix de base et à la durée d'utilisation supplémentaire.
6. Tous les services supplémentaires, ainsi que tout aménagement ne faisant pas partie de l'équipement standard, seront énumérés dans un devis séparé et facturés en supplément. Tout équipement apporté par le client ou l'un de ses fournisseurs doit être approuvé par les services techniques de l'hôtel sur la base du cahier des charges fourni par le client au plus tard un mois avant l'événement.
7. Le prix comprend la consommation d'énergie électrique de l'hôtel nécessaire à l'utilisation prévue dans les détails de la commande, à condition que les installations électriques supplémentaires ne dépassent pas les valeurs de puissance standard.
8. La fourniture de boissons, repas et services dans les salles est exclusivement réservée aux services de l'hôtel, sauf indication contraire dans les détails de la commande.
9. Le client est tenu de se conformer aux obligations de la SABAM.
10. Afin de préserver l'intégrité des salles et de leur équipement, le client et ses fournisseurs doivent respecter les directives données par les services techniques de l'hôtel, notamment lors de l'installation et du démontage de l'équipement.
11. Le client et ses contractants sont solidairement responsables envers l'hôtel pour tous les dommages causés aux personnes, aux bâtiments, aux meubles ou à l'équipement de l'hôtel.
12. Le Château de Ordingen est entièrement non-fumeur. Si nous constatons que l'on fume à l'intérieur du château, des salles de réunion ou des chambres d'hôtel, une indemnité de 250 € par infraction sera appliquée.



KASTEEL VAN ORDINGEN



13. Tout le matériel didactique, le matériel d'exposition et les panneaux installés par l'invité doivent être enlevés immédiatement après la fin de l'événement, le jour même et aux frais de l'invité.

14. Pour tous les événements de plus de 100 personnes et dans un souci de bonne organisation, l'hôtel se réserve le droit d'exiger de l'invité la présence d'un service de sécurité professionnel pendant toute la durée de la manifestation.

15. Il est interdit de pratiquer des activités ambulantes dans l'hôtel, sauf si elles sont expressément autorisées par la loi.

16. Il est interdit à l'invité de se référer ou d'utiliser sans l'autorisation écrite préalable de la direction générale de l'hôtel, les signes, acronymes, logos dépendants des noms de l'hôtel ou de la société, ainsi que les photos prises pendant l'exécution du contrat dans les locaux de l'hôtel.

17. L'hôtel se réserve le droit de résilier unilatéralement - sans préavis ni indemnité - tout contrat dont l'objet serait contraire à la loi, incompatible avec la destination des locaux loués, contraire aux bonnes mœurs ou susceptible de troubler l'ordre public.

18. L'hôtel ne peut être tenu responsable de la non-exécution partielle ou totale de l'accord, lorsque cela résulte d'un cas fortuit, du fait de tiers, du fait de l'autorité publique ou d'un cas de force majeure tel qu'une grève générale, un confinement, une inondation, un incendie, un attentat dont cette liste n'est pas exhaustive.

19. Nonobstant l'application des conditions d'annulation, pour le bon déroulement de la manifestation, l'invité doit faire connaître par écrit (e-mail) à l'hôtel le nombre exact de participants au plus tard 72 heures avant le début de la manifestation.

20. L'hôtel ne garantit pas l'absence de concurrents de l'invité pendant l'événement.

21. Les montants non payés à l'échéance donnent lieu de plein droit et sans mise en demeure à des intérêts de retard de 9,5 % par an, à compter de la date de facturation. Les frais de recouvrement supplémentaires et les frais de justice sont à la charge de l'invité.



KASTEEL VAN ORDINGEN



22. D'éventuelles réclamations doivent nous être transmises au plus tard dans les 3 jours suivant la date de facturation. Passé ce délai, la facture est considérée comme définitivement acceptée.

23. En cas de litige, le droit belge est applicable et les tribunaux de Hasselt sont compétents, sans préjudice de la loi du 06.04.2010 relative aux pratiques du marché et à la protection des consommateurs.