

PRINS VAN ORANJE

ALGEMENE VOORWAARDEN

Hotel - Restaurantservice op aanvraag - Vergaderingen - Evenementen

PRINS VAN ORANJE

Aurum Felix B.V.

Halensebaan 152, 3290 Diest

Versie september 2026

Artikel 1 - Identiteit van de onderneming

1. Deze voorwaarden worden gehanteerd door Aurum Felix B.V., handelend onder de handelsnaam Prins Van Oranje en/of Hotel Prins van Oranje, met maatschappelijke zetel en exploitatieadres te Halensebaan 152, 3290 Diest, België. Contact: +32 (0)13 35 10 70, info@prinsvanoranje.be en www.prinsvanoranje.be.

2. "Klant" is iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die een aanvraag doet, reserveert of een overeenkomst sluit. "Gast" is iedere persoon die gebruikmaakt van een kamer, restaurantdienst, vergaderruimte, evenement, parking of andere faciliteit. Een Klant die voor anderen reserveert, zorgt ervoor dat zij kennisnemen van de toepasselijke voorwaarden en huisregels.

Artikel 2 - Toepasselijkheid en rangorde

1. Deze voorwaarden gelden voor aanbiedingen, reserveringen en diensten betreffende hotelovernachtingen, ontbijt, restaurant, catering, vergaderingen, seminaries, evenementen, groepen, parking, laadvoorzieningen en aanvullende diensten, ongeacht het gebruikte boekingskanaal.

2. Bij een reservering via een extern platform gelden tevens de tijdens de reservering getoonde platform- en tariefvoorwaarden. Bij tegenstrijdigheid geldt achtereenvolgens: (1) een uitdrukkelijk overeengekomen bijzondere voorwaarde of offerte, (2) de reserveringsbevestiging en gekozen tariefvoorwaarden, (3) de op het externe platform getoonde voorwaarden en (4) deze algemene voorwaarden.

3. Voorwaarden van de Klant gelden alleen wanneer Prins Van Oranje ze vooraf uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard. Afwijkingen zijn uitsluitend geldig wanneer ze schriftelijk zijn overeengekomen.

Artikel 3 - Informatie en totstandkoming

1. Website-informatie, foto's en beschrijvingen worden zorgvuldig samengesteld. Kleine afwijkingen in inrichting, kleur, uitzicht of uitrusting geven geen recht op annulering wanneer de wezenlijke kenmerken van de dienst behouden blijven.

2. Een aanvraag, indicatieve prijs of voorlopige optie is niet bindend. De overeenkomst ontstaat zodra Prins Van Oranje de reservering schriftelijk of elektronisch bevestigt, de Klant een online bevestiging ontvangt of met de uitvoering wordt begonnen. De Klant controleert de bevestiging onmiddellijk en meldt fouten zo snel mogelijk.

3. De reserveerder verklaart bevoegd en handelingsbekwaam te zijn en de betaalmethode rechtmatig te gebruiken. Speciale verzoeken zijn afhankelijk van beschikbaarheid en alleen gegarandeerd wanneer zij uitdrukkelijk schriftelijk zijn bevestigd.

Artikel 4 - Prijzen, belastingen en arrangementen

1. De toepasselijke prijs staat in de offerte, het gekozen tarief of de reserveringsbevestiging. Prijzen zijn in euro en inclusief wettelijk verschuldigde btw, tenzij anders vermeld. Lokale belasting, toeristenbelasting, extra diensten, drankverbruik, extra bedden en niet uitdrukkelijk inbegrepen prestaties kunnen afzonderlijk worden aangerekend.

2. De inhoud van een arrangement volgt uitsluitend uit de bevestiging. Kennelijke prijs-, schrijf- of invoerfouten binden Prins Van Oranje niet. Bij een evidente fout wordt de juiste prijs voorgesteld en mag de Klant kosteloos weigeren zolang de dienst niet volledig is uitgevoerd. Bedragen in vreemde valuta zijn indicatief; de afrekening gebeurt in euro.

3. Na contractsluiting wordt de prijs niet eenzijdig verhoogd, behalve bij aanvullende diensten, een wijziging op verzoek van de Klant, wettelijk door te rekenen heffingen of een vooraf overeengekomen objectief bepaalbare aanpassing.

Artikel 5 - Betaling en betaalwaarborg

1. De betalingswijze en het tijdstip volgen uit het gekozen tarief, de offerte of bevestiging. Prins Van Oranje mag, wanneer dit vooraf is meegedeeld, een geldige betaalkaart, voorschot, vooruitbetaling of redelijke waarborg vragen.

2. Een kaartautorisatie is geen definitieve afrekening. Na vertrek wordt het saldo vrijgegeven of terugbetaald, verminderd met verschuldigde en aantoonbare bedragen. Verwerkingstijden van banken en kaartmaatschappijen vallen buiten de controle van Prins Van Oranje.

3. Facturen zijn betaalbaar binnen de vermelde termijn. Bij laattijdige betaling door een consument worden alleen wettelijk toegestane rente en schadebedingen toegepast, na een kosteloze ingebrekestelling en wettelijke wachtermijn. Voor professionele Klanten kunnen de wettelijke handelsrente en redelijke invorderingskosten gelden.

Artikel 6 - Hotelreservering, annulering en no-show

1. Voor een flexibel hoteltarief kan de Klant tot 72 uur voor de bevestigde aankomsttijd kosteloos annuleren. Bij annulering minder dan 72 uur voor aankomst wordt 100% van het gereserveerde bedrag aangerekend.
2. Een Smart Deal via Booking.com is niet-restitueerbaar vanaf het moment van reserveren. De tijdens de boeking en in de bevestiging getoonde tariefvoorwaarden maken integraal deel uit van de overeenkomst.
3. Bij no-show wordt 100% van het gereserveerde bedrag aangerekend. Het Hotel mag de kamer na de eerste gereserveerde nacht opnieuw aanbieden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
4. Een annulering of wijziging gebeurt via hetzelfde kanaal als de boeking, tenzij anders afgesproken, en geldt pas nadat een bevestiging is ontvangen. Vroegtijdig vertrek of vermindering van nachten geeft geen recht op terugbetaling van ongebruikte nachten, tenzij vooraf schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 7 - Geen herroepingsrecht voor datumgebonden diensten

1. Voor accommodatie, catering en vrijetijdsdiensten die op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode worden uitgevoerd, beschikt de consument wettelijk niet over de gewone herroepingstermijn van veertien dagen. Een online hotel-, restaurant- of evenementreservering kan daarom niet zonder meer kosteloos worden herroepen. De geldige annuleringsvoorwaarden blijven van toepassing, zonder afbreuk aan dwingende consumentenrechten.

Artikel 8 - Inchecken en uitchecken

1. De gebruikelijke inchecktijd is vanaf 14.00 uur. Uitchecken gebeurt voor 10.00 uur. Wie later verwacht aan te komen, meldt dit vooraf zodat de sleuteloverdracht kan worden bevestigd.
2. Vroege check-in vanaf 09.00 uur kost € 50 en is uitsluitend mogelijk op aanvraag, afhankelijk van beschikbaarheid en na voorafgaande schriftelijke bevestiging.
3. Late check-out kost € 50, is uitsluitend mogelijk na voorafgaande schriftelijke bevestiging en kan nooit later dan 16.00 uur. Zonder bevestiging blijft uitchecken voor 10.00 uur verplicht.
4. Bij aankomst kan een geldig identiteitsdocument, bevestiging, betaalwaarborg en wettelijk vereiste registratie worden gevraagd. Niet-tijdig vertrek kan bijkomende redelijke en aantoonbare gevolgschade meebrengen.

Artikel 9 - Bezetting, kinderen, ontbijt en extra bedden

1. De maximale kamerbezetting mag niet worden overschreden. Alleen geregistreerde Gasten mogen overnachten.
2. Een extra persoon op de kamer kost € 55 per nacht en per kamer, inclusief ontbijt, en is alleen mogelijk binnen de toegelaten kamerbezetting.
3. Een extra ontbijt kost € 19 per persoon. Een kinderbed is op aanvraag en afhankelijk van beschikbaarheid en het kamertype.
4. Alle extra personen, ontbijten, kinderbedden en andere extra voorzieningen moeten vooraf worden gemeld en zijn pas gegarandeerd nadat Prins Van Oranje ze schriftelijk heeft bevestigd.

Artikel 10 - Huisdieren

1. Een huisdier kost € 20 per huisdier per nacht en is uitsluitend toegestaan na voorafgaande melding en schriftelijke bevestiging. Toelating is afhankelijk van beschikbaarheid, kamertype en huisregels.
2. Erkende assistentiehonden worden overeenkomstig de wet toegelaten; voorafgaande melding wordt gevraagd. Voor niet-gemelde of niet-toegelaten huisdieren kunnen redelijke schoonmaak-, schade- en buitengebruikstellingskosten worden aangerekend.

Artikel 11 - Huisregels en gedrag

1. Gasten gedragen zich zorgvuldig en respectvol tegenover medewerkers, andere gasten, omwonenden en eigendommen. Overlast, bedreiging, agressie, discriminatie, illegale activiteiten, wapens, gevaarlijke stoffen, manipulatie van veiligheidsapparatuur en ongeoorloofde feesten of commerciële activiteiten zijn verboden.

2. Alle binnenruimten en kamers zijn rookvrij, inclusief producten die damp of geurhinder veroorzaken. Redelijke en aantoonbare schoonmaak-, herstel- en buitengebruikstellingskosten kunnen worden aangerekend. Nachtelijke rust en aanwijzingen inzake orde, veiligheid en hygiëne moeten worden gerespecteerd.

3. Bij een ernstige of herhaalde overtreding kan Prins Van Oranje waarschuwen, dienstverlening opschorten, de overeenkomst beëindigen, vertrek verlangen of hulpdiensten inschakelen. Reeds geleverde prestaties en aantoonbare schade blijven verschuldigd, binnen de grenzen van dwingend recht.

Artikel 12 - Veiligheid en toegang tot kamers

1. Vluchtroutes en nooduitgangen moeten vrij blijven. Kooktoestellen, kaarsen en risicovolle apparatuur mogen niet zonder toestemming worden gebruikt. Alarmen en evacuatiebevelen moeten onmiddellijk worden opgevolgd; defecten, schade en onveilige situaties worden direct gemeld.

2. De kamer geeft een persoonlijk en tijdelijk gebruiksrecht en geen huurrecht voor bewoning. Medewerkers mogen binnen voor schoonmaak, onderhoud, technische controle, veiligheid, noodhulp of onderzoek naar een redelijke verdenking van een ernstige overtreding. Met een verzoek om niet te storen wordt rekening gehouden, behoudens noodzakelijke toegang.

Artikel 13 - Schade en buitengewone schoonmaak

1. Klant en Gast zijn verantwoordelijk voor toerekenbare schade veroorzaakt door henzelf, bezoekers, kinderen of personen voor wie zij instaan. Dit omvat beschadiging of verlies van inventaris, rookschade, buitengewone schoonmaak, verlies van sleutels, herstellkosten en redelijke inkomstenverliezen wanneer een kamer aantoonbaar tijdelijk niet verhuurbaar is.

2. Prins Van Oranje documenteert de schade en verstrekt op verzoek een redelijke onderbouwing. Normale slijtage en niet-toerekenbare schade worden niet aangerekend. Een waarborg beperkt de aansprakelijkheid niet tot het waarborgbedrag.

Artikel 14 - Waardevolle voorwerpen en gevonden goederen

1. De Gast bewaart persoonlijke en waardevolle eigendommen zorgvuldig en gebruikt beschikbare kluisen of instructies. Aansprakelijkheid voor verlies, schade of diefstal wordt beoordeeld volgens de wet en kan niet verder worden uitgesloten dan wettelijk toegestaan.

2. Gevonden goederen worden gedurende een redelijke periode bewaard. Verzending gebeurt op verzoek en in beginsel op kosten en risico van de eigenaar. Bederfelijke, onhygiënische of gevaarlijke zaken mogen onmiddellijk worden verwijderd.

Artikel 15 - Parking en laadvoorzieningen

1. Parking is afhankelijk van beschikbaarheid en is niet bewaakt of gereserveerd tenzij uitdrukkelijk overeengekomen. Voertuigen moeten correct staan en mogen doorgangen, laadpunten en hulpdiensten niet hinderen. De gebruiker blijft verantwoordelijk voor voertuig en inhoud; aansprakelijkheid wordt volgens de wet en concrete omstandigheden beoordeeld.

2. Laadpalen worden gebruikt volgens de ter plaatse vermelde instructies, beschikbaarheid en tarieven. De gebruiker zorgt voor een veilig en geschikt voertuig en laadmiddel. Storingen van externe providers of netbeheerders vallen buiten de aansprakelijkheid van Prins Van Oranje, behalve bij een eigen toerekenbare tekortkoming.

Artikel 16 - Restaurant en restaurantservice

1. Het restaurant is tijdelijk gesloten voor vrije toegang. Restaurantservice is uitsluitend mogelijk op aanvraag en na voorafgaande schriftelijke bevestiging, bijvoorbeeld voor groepen, vergaderingen, feesten of een bevestigd arrangement. Het hotelontbijt blijft beschikbaar volgens de meegedeelde uren.

2. Een bevestigde restaurantservice geldt voor het afgesproken aantal, tijdstip en arrangement. Wijzigingen worden zo snel mogelijk gemeld. Voor groepen, bijzondere menu's en drukke periodes kan een voorschot, kaartwaarborg, menuvoorselectie of specifieke annulering gelden.

3. Allergieën en dieetwensen worden vooraf gemeld. Redelijke inspanningen worden geleverd, maar volledige afwezigheid van ieder spoor van allergenen kan in een professionele keuken niet altijd worden gegarandeerd.

Artikel 17 - Vergaderingen, groepen en evenementen

1. Offerte, draaiboek, bevestiging en bijzondere voorwaarden bepalen de overeenkomst. De Klant verstrekt tijdig het definitieve deelnemersaantal, programma, zaalopstelling, techniek, catering, allergieën en andere behoeften.

2. Tot 14 dagen voor de bevestigde datum kan kosteloos worden geannuleerd, behalve voor een niet-restitueerbaar voorschot tijdens het zomerse hoogseizoen zoals bepaald in lid 5.

3. Bij annulering tussen 14 en 7 dagen voor de datum blijft 50% van het overeengekomen bedrag verschuldigd. Wanneer ook hotelkamers zijn gereserveerd, wordt het kamergedeelte voor 100% aangerekend.

4. Bij annulering minder dan 7 dagen voor de datum blijft 100% van het overeengekomen bedrag verschuldigd. Alleen na voorafgaand schriftelijk overleg kan Prins Van Oranje uitzonderlijk bevestigen dat slechts 50% wordt aangerekend. Bij no-show of annulering op de dag zelf blijft 100% verschuldigd.

5. In het zomerse hoogseizoen wordt bij annulering vanaf 14 dagen voor de datum een reeds betaald voorschot niet terugbetaald. Het voorschot wordt wel in mindering gebracht op een hoger verschuldigd annuleringsbedrag.

6. Een bevestigd minimumaantal kan als facturatiebasis dienen. Late wijzigingen zijn afhankelijk van beschikbaarheid en kunnen meerkosten veroorzaken.

Artikel 18 - Onbeschikbaarheid en vervangende accommodatie

1. Prins Van Oranje levert bevestigde diensten met professionele zorg. Is een kamer door een storing, veiligheidsprobleem, administratieve fout, overboeking of uitzonderlijke situatie niet beschikbaar, dan worden redelijke inspanningen gedaan om een gelijkwaardige of betere kamer, een passend alternatief hotel of terugbetaling van de niet-geleverde dienst aan te bieden.

2. Is het probleem toerekenbaar aan Prins Van Oranje, dan draagt zij de redelijke meerkosten van het door haar aangeboden gelijkwaardige alternatief en zo nodig redelijk vervoer. Dwingende wettelijke rechten van de Klant blijven behouden.

Artikel 19 - Onderbrekingen en onderhoud

1. Tijdelijk onderhoud of een beperkte storing geeft niet automatisch recht op volledige terugbetaling. Het Hotel probeert het probleem snel op te lossen en biedt, rekening houdend met ernst en duur, een passende oplossing. Voorzieningen van derden zoals internet, betaalverkeer en nutsnetten kunnen tijdelijk uitvallen. Bij een wezenlijk gebrekkige hoofdprestatie door een toerekenbare oorzaak blijven de wettelijke rechten gelden.

Artikel 20 - Aansprakelijkheid

1. Prins Van Oranje is aansprakelijk voor rechtstreekse schade die het voorzienbare gevolg is van een toerekenbare tekortkoming. Zij is niet aansprakelijk voor schade die uitsluitend volgt uit onjuiste informatie van de Klant, het niet volgen van redelijke veiligheidsinstructies, een fout van de Klant of onafhankelijke derde, of overmacht.

2. Niets sluit aansprakelijkheid uit voor overlijden of lichamelijk letsel waarvoor Prins Van Oranje wettelijk aansprakelijk is, opzet of zware fout voor zover uitsluiting verboden is, of andere dwingende aansprakelijkheid.

3. Voor professionele Klanten kan aansprakelijkheid, voor zover wettelijk toegestaan en behoudens opzet of zware fout, worden beperkt tot de waarde van de betrokken overeenkomst of verzekeringsdekking. De Klant beperkt schade redelijkerwijs en biedt het Hotel gelegenheid een probleem te verhelpen.

Artikel 21 - Overmacht

1. Overmacht is een onvoorzienbare of onvermijdbare gebeurtenis buiten redelijke controle die uitvoering tijdelijk of blijvend onmogelijk maakt, waaronder naargelang de omstandigheden brand, overstroming, oorlog, terrorisme, verplichte sluiting, epidemische maatregelen, grootschalige nutsuitval, externe staking of vervoersverstoring.

2. De getroffen partij informeert de andere partij zo snel mogelijk en beperkt de gevolgen. Verplichtingen worden opgeschort zolang uitvoering onmogelijk is. Bij definitieve onmogelijkheid kan de betrokken overeenkomst worden

beëindigd; correct geleverde diensten blijven verschuldigd en niet-geleverde vooruitbetaalde diensten worden terugbetaald, behoudens een geldige wettelijke of bijzondere regeling.

3. Persoonlijke verhindering, ziekte, verkeershinder of een gewijzigde reisplanning van de Klant vormt niet automatisch overmacht tegenover de annuleringsvoorwaarden.

Artikel 22 - Klachten en bemiddeling

1. Een gebrek wordt onmiddellijk aan receptie of verantwoordelijke gemeld zodat een oplossing mogelijk is. Onopgeloste klachten kunnen schriftelijk naar info@prinsvanoranje.be met naam, reserveringsnummer, datum, omschrijving, bewijs en gewenste oplossing. Het onbetwiste factuurdeel blijft betaalbaar.

2. Na een voorafgaande poging tot minnelijke regeling kan een consument terecht bij de Consumentenombudsdienst, Koning Albert II-laan 8 bus 1, 1000 Brussel, +32 (0)2 702 52 00, contact@consumentenombudsdienst.be, www.consumentenombudsdienst.be.

Artikel 23 - Persoonsgegevens en camerabewaking

1. Persoonsgegevens worden verwerkt voor aanvragen, reserveringen, gastenregistratie, dienstverlening, betaling, facturatie, beveiliging, fraudepreventie, wettelijke verplichtingen en toegestane communicatie. Dit gebeurt volgens de AVG en Belgische privacywetgeving. Externe platforms verwerken gegevens ook volgens hun eigen privacyverklaring.

2. De afzonderlijke privacyverklaring beschrijft rechtsgronden, bewaartermijnen, ontvangers en rechten. Vragen kunnen naar info@prinsvanoranje.be. Camerabewaking kan worden gebruikt in toegestane gemeenschappelijke en buitenruimten, wordt wettelijk aangeduid en vindt nooit plaats in kamers of sanitaire ruimten.

Artikel 24 - Intellectuele eigendom en beeldopnamen

1. Namen, logo's, teksten, foto's, menu's en ontwerpen mogen niet zonder toestemming commercieel worden gebruikt. Privéfoto's zijn toegestaan wanneer privacy, veiligheid en rust worden gerespecteerd. Professionele fotografie, livestreams of commerciële producties vereisen voorafgaande schriftelijke toestemming.

Artikel 25 - Externe boekingsplatforms

1. Een extern platform handelt volgens zijn eigen voorwaarden. Prins Van Oranje is niet verantwoordelijk voor platformtechniek, vertalingen of betaalverwerking die uitsluitend door het platform worden beheerd, maar blijft verantwoordelijk voor de bevestigde accommodatie en eigen verstrekte informatie.

2. Platformannuleringen, wijzigingen en terugbetalingen lopen via dat platform wanneer het de boeking of betaling beheert. Platformvoorwaarden vervangen deze voorwaarden niet voor het feitelijke verblijf, veiligheid, schade en huisregels.

Artikel 26 - Wijziging en deelbaarheid

1. Voor toekomstige overeenkomsten mogen deze voorwaarden worden aangepast. Op een bestaande reservering geldt in beginsel de bij contractsluiting aanvaarde versie. Een tussentijdse wijziging geldt alleen wanneer wettelijk verplicht, niet wezenlijk nadelig of door de Klant aanvaard.

2. Een ongeldige of onafdwingbare bepaling wordt niet toegepast; de rest blijft gelden indien zij zonder dat beding kan voortbestaan. Het niet onmiddellijk uitoefenen van een recht is geen definitieve afstand.

Artikel 27 - Toepasselijk recht en rechter

1. Belgisch recht is van toepassing. Deze keuze ontnemt consumenten niet de bescherming van dwingend recht dat zonder de rechtskeuze toepasselijk zou zijn. Partijen proberen geschillen eerst minnelijk op te lossen.

2. Geschillen worden voorgelegd aan de wettelijk bevoegde rechter. Voor professionele Klanten zijn, voor zover toegestaan, de rechtbanken van het arrondissement van de vestiging van Prins Van Oranje bevoegd. Consumenten behouden elke dwingend bevoegde rechter.