CONDITIONS GÉNÉRALES

Hôtel - Restaurant LA BRAVA - Réunions - Événements

Interstate Hotel Group BV

Nom commercial : Prins Van Oranje / Hotel Prins van Oranje

Halensebaan 152, 3290 Diest, Belgique

Numéro d'entreprise 0479.927.294

Numéro de TVA BE0479927294

Version du 8 novembre 2026

Traduction de l'édition néerlandaise du 6 novembre 2026.

+32 13 35 10 70 | info@prinsvanoranje.be

www.prinsvanoranje.be

Article 1 - Identité de l'entreprise

1. Les présentes conditions sont appliquées par Interstate Hotel Group BV, exerçant sous le nom commercial Prins Van Oranje et/ou Hotel Prins van Oranje, dont le siège social et l'adresse d'exploitation sont situés Halensebaan 152, 3290 Diest, Belgique. Numéro d'entreprise : 0479.927.294. Numéro de TVA : BE0479927294. Contact : +32 13 35 10 70, info@prinsvanoranje.be et www.prinsvanoranje.be.

2. Le « Client » désigne toute personne physique ou morale qui adresse une demande, effectue une réservation ou conclut un contrat. L'« Hôte » désigne toute personne qui utilise une chambre, un service de restauration, une salle de réunion, un événement, le parking ou toute autre installation. Le Client qui réserve pour d'autres personnes veille à ce qu'elles prennent connaissance des conditions et du règlement intérieur applicables.

Article 2 - Champ d'application et ordre de priorité

1. Les présentes conditions s'appliquent aux offres, réservations et services relatifs aux nuitées à l'hôtel, au petit-déjeuner, au restaurant, à la restauration traiteur, aux réunions, séminaires, événements, groupes, au parking, aux équipements de recharge et aux services complémentaires, quel que soit le canal de réservation utilisé.

2. Pour une réservation effectuée sur une plateforme externe, les conditions de la plateforme et du tarif affichées lors de la réservation s'appliquent également. En cas de contradiction, l'ordre de priorité est le suivant : (1) les conditions particulières ou le devis expressément convenus, (2) la confirmation de réservation et les conditions du tarif choisi, (3) les conditions affichées sur la plateforme externe et (4) les présentes conditions générales.

3. Les conditions du Client ne s'appliquent que si Prins Van Oranje les a préalablement acceptées de manière expresse et écrite. Toute dérogation n'est valable que si elle a été convenue par écrit.

Article 3 - Information et formation du contrat

1. Les informations, photos et descriptions du site sont élaborées avec soin. De légères différences d'aménagement, de couleur, de vue ou d'équipement ne donnent pas droit à une annulation lorsque les caractéristiques essentielles du service sont préservées.

2. Une demande, une estimation de prix ou une option provisoire n'a pas de caractère contraignant. Le contrat est formé dès que Prins Van Oranje confirme la réservation par écrit ou par voie électronique, que le Client reçoit une confirmation de réservation en ligne ou que l'exécution du service commence. Un accusé de réception d'une demande ne constitue pas une confirmation de réservation. Le Client vérifie immédiatement la confirmation et signale les erreurs dans les meilleurs délais.

3. La personne qui effectue la réservation déclare disposer des pouvoirs et de la capacité juridique nécessaires et utiliser légitimement le moyen de paiement. Les demandes particulières sont soumises à disponibilité et ne sont garanties que si elles ont été expressément confirmées par écrit.

Article 4 - Prix, taxes et forfaits

1. Le prix applicable figure dans le devis, le tarif choisi ou la confirmation de réservation. Les prix sont exprimés en euros et comprennent la TVA légalement due, sauf indication contraire. Les taxes locales, la taxe de séjour, les services supplémentaires, les consommations de boissons et les prestations non expressément incluses peuvent être facturés séparément. Un lit bébé ou un lit d'appoint est gratuit sur demande, sous réserve de disponibilité et dans la limite de l'occupation autorisée de la chambre.

2. Le contenu d'un forfait est exclusivement déterminé par la confirmation. Les erreurs manifestes de prix, de rédaction ou de saisie n'engagent pas Prins Van Oranje. En cas d'erreur évidente, le prix correct est proposé et le Client peut le refuser sans frais tant que le service n'a pas été entièrement exécuté. Les montants en devises étrangères sont indicatifs ; le règlement s'effectue en euros.

3. Après la conclusion du contrat, le prix ne peut pas être augmenté unilatéralement, sauf en cas de services supplémentaires, de modification demandée par le Client, de taxes légalement répercutables ou d'ajustement objectivement déterminable convenu à l'avance.

Article 5 - Paiement et garantie de paiement

1. Le mode et l'échéance de paiement sont déterminés par le tarif choisi, le devis ou la confirmation. Lorsque cela a été annoncé à l'avance, Prins Van Oranje peut demander une carte de paiement valide, un acompte, un paiement anticipé ou une garantie raisonnable.

2. Une autorisation sur carte ne constitue pas un règlement définitif. Après le départ, le solde est libéré ou remboursé, déduction faite des montants dus et justifiables. Les délais de traitement des banques et des émetteurs de cartes échappent au contrôle de Prins Van Oranje.

3. Les factures sont payables dans le délai indiqué. En cas de retard de paiement d'un consommateur, seuls les intérêts et les clauses indemnitaires légalement autorisés sont appliqués, après une mise en demeure gratuite et le délai d'attente légal. Pour les Clients professionnels, les intérêts de retard légaux applicables aux transactions commerciales et des frais de recouvrement raisonnables peuvent s'appliquer.

Article 6 - Réservation d'hôtel, annulation et non-présentation

1. Pour le tarif Standard flexible, le Client peut annuler sans frais jusqu'à 72 heures avant l'arrivée. La date limite exacte d'annulation figure dans la confirmation de réservation. En cas d'annulation après cette date limite, la première nuit de chaque chambre réservée est facturée pour une réservation de moins de 3 chambres ; pour une réservation de 3 chambres ou plus, la totalité du montant réservé est facturée.

2. Le tarif Non-refundable est payable intégralement à l'avance et non remboursable dès la réservation. Les tarifs Weekly et Monthly sont également non remboursables dès la réservation. Weekly s'applique à un séjour d'au moins 7 nuits et Monthly à un séjour d'au moins 28 nuits. Les conditions tarifaires affichées lors de la réservation et dans la confirmation font partie intégrante du contrat.

3. En cas de non-présentation, 100% du montant réservé est facturé. L'Hôtel peut proposer à nouveau la chambre après la première nuit réservée, sauf accord écrit contraire.

4. Toute annulation ou modification doit être effectuée par le même canal que la réservation, sauf accord contraire, et ne prend effet qu'après réception d'une confirmation. Un départ anticipé ou une réduction du nombre de nuits ne donne pas droit au remboursement des nuits non utilisées, sauf accord écrit préalable contraire.

Article 7 - Absence de droit de rétractation pour les services à date déterminée

1. Pour les services d'hébergement, de restauration et de loisirs exécutés à une date ou pendant une période déterminée, le consommateur ne bénéficie pas du délai légal ordinaire de rétractation de quatorze jours. Une réservation d'hôtel, de restaurant ou d'événement effectuée en ligne ne peut donc pas être rétractée sans frais de manière automatique. Les conditions d'annulation valables restent applicables, sans préjudice des droits impératifs des consommateurs.

Article 8 - Arrivée et départ

1. L'enregistrement habituel est possible de 14.00 heures à 22.00 heures inclus, sans supplément pour arrivée anticipée ou tardive pendant cette plage horaire. Le départ doit avoir lieu au plus tard à 11.00 heures, tous les jours.

2. L'arrivée anticipée avant 14.00 heures coûte € 35 et n'est possible que sur demande préalable, sous réserve de disponibilité et après confirmation écrite expresse de l'hôtel. La communication d'une heure d'arrivée ou la réalisation de l'enregistrement en ligne ne vaut pas autorisation d'arrivée anticipée. L'arrivée tardive après 22.00 heures est gratuite après information préalable de l'hôtel.

3. Le départ tardif coûte € 35, n'est possible que sur demande préalable et après confirmation écrite expresse de l'hôtel, et ne peut jamais avoir lieu après 15.00 heures. Sans confirmation, le départ au plus tard à 11.00 heures, tous les jours, reste obligatoire.

4. À l'arrivée, il peut être demandé une pièce d'identité valide, la confirmation, une garantie de paiement et les informations d'enregistrement légalement requises. Un départ hors délai peut entraîner des dommages consécutifs supplémentaires, raisonnables et justifiables.

Article 9 - Occupation, enfants, petit-déjeuner et lits d'appoint

1. L'hôtel propose exclusivement quatre catégories de chambres : chambres pour 1 personne, pour 2 personnes, pour 3 personnes et pour 4 personnes. La capacité maximale d'occupation ne peut pas être dépassée. Seuls les Hôtes enregistrés peuvent passer la nuit.

2. Une personne supplémentaire n'est admise que dans la limite de l'occupation autorisée de la chambre. Toute modification éventuelle du tarif de la chambre est confirmée à l'avance par écrit.

3. Le petit-déjeuner est inclus dans les quatre formules tarifaires de l'hôtel. Il est servi du lundi au vendredi de 07.00 à 09.00 heures, et le samedi et le dimanche de 08.00 à 10.00 heures. Un petit-déjeuner supplémentaire coûte € 19 par personne. Un lit bébé ou un lit d'appoint est gratuit sur demande, sous réserve de disponibilité et dans la limite de l'occupation autorisée de la chambre.

4. Toutes les personnes supplémentaires, les petits-déjeuners, les lits bébé et les autres équipements supplémentaires doivent être annoncés à l'avance et ne sont garantis qu'après confirmation écrite de Prins Van Oranje.

Article 10 - Animaux de compagnie

1. Un animal de compagnie coûte € 20 par animal et par nuit et n'est admis qu'après information préalable et confirmation écrite. Son admission dépend de la disponibilité, du type de chambre et du règlement intérieur.

2. Les chiens d'assistance reconnus sont admis conformément à la loi ; il est demandé de les signaler à l'avance. Des frais raisonnables de nettoyage, de réparation des dommages et d'immobilisation peuvent être facturés pour les animaux non signalés ou non autorisés.

Article 11 - Règlement intérieur et comportement

1. Les Hôtes se comportent avec soin et respect envers le personnel, les autres hôtes, les riverains et les biens. Les nuisances, menaces, agressions, discriminations, activités illégales, armes, substances dangereuses, manipulations des équipements de sécurité et fêtes ou activités commerciales non autorisées sont interdites.

2. Tous les espaces intérieurs et toutes les chambres sont non-fumeurs, y compris pour les produits provoquant des vapeurs ou des nuisances olfactives. Des frais raisonnables et justifiables de nettoyage, de réparation et d'immobilisation peuvent être facturés. Le repos nocturne et les consignes relatives à l'ordre, à la sécurité et à l'hygiène doivent être respectés.

3. En cas d'infraction grave ou répétée, Prins Van Oranje peut adresser un avertissement, suspendre les services, résilier le contrat, demander le départ ou faire appel aux services de secours. Les prestations déjà fournies et les dommages justifiables restent dus, dans les limites du droit impératif.

Article 12 - Sécurité et accès aux chambres

1. Les voies d'évacuation et les issues de secours doivent rester dégagées. Les appareils de cuisson, bougies et équipements présentant un risque ne peuvent pas être utilisés sans autorisation. Les alarmes et ordres d'évacuation doivent être suivis immédiatement ; les défectuosités, dommages et situations dangereuses sont signalés sans délai.

2. La chambre confère un droit d'usage personnel et temporaire, et non un droit au bail d'habitation. Le personnel peut y accéder pour le nettoyage, l'entretien, les contrôles techniques, la sécurité, les secours d'urgence ou les vérifications liées à un soupçon raisonnable d'infraction grave. Les demandes de ne pas déranger sont respectées, sauf lorsqu'un accès est nécessaire.

Article 13 - Dommages et nettoyage exceptionnel

1. Le Client et l'Hôte répondent des dommages qui leur sont imputables et qui sont causés par eux-mêmes, leurs visiteurs, leurs enfants ou les personnes dont ils répondent. Cela comprend les dommages ou pertes de mobilier et d'équipement, les dommages dus à la fumée, le nettoyage exceptionnel, la perte de clés, les frais de réparation et les pertes de revenus raisonnables lorsqu'il est établi qu'une chambre ne peut temporairement plus être louée.

2. Prins Van Oranje documente les dommages et fournit, sur demande, une justification raisonnable. L'usure normale et les dommages non imputables ne sont pas facturés. Une garantie ne limite pas la responsabilité au montant de cette garantie.

Article 14 - Objets de valeur et objets trouvés

1. L'Hôte veille soigneusement à ses effets personnels et objets de valeur, et utilise les coffres disponibles ou suit les consignes données. La responsabilité en cas de perte, de dommage ou de vol est appréciée conformément à la loi et ne peut être exclue au-delà de ce que la loi autorise.

2. Les objets trouvés sont conservés pendant une durée raisonnable. Leur envoi se fait sur demande et, en principe, aux frais et aux risques du propriétaire. Les objets périssables, insalubres ou dangereux peuvent être éliminés immédiatement.

Article 15 - Parking et équipements de recharge

1. Le parking est soumis à disponibilité et n'est ni surveillé ni réservé, sauf accord exprès contraire. Les véhicules doivent être stationnés correctement et ne peuvent pas entraver les voies de passage, les bornes de recharge ou l'accès des services de secours. L'utilisateur reste responsable du véhicule et de son contenu ; la responsabilité est appréciée selon la loi et les circonstances concrètes.

2. Les bornes de recharge sont utilisées selon les instructions, disponibilités et tarifs indiqués sur place. L'utilisateur veille à disposer d'un véhicule et d'un dispositif de recharge sûrs et adaptés. Les défaillances de prestataires externes ou de gestionnaires de réseau ne relèvent pas de la responsabilité de Prins Van Oranje, sauf en cas de manquement qui lui est imputable.

Article 16 - Restaurant et service de restauration

1. À partir du 6 novembre 2026, vous pouvez réserver une table chez LA BRAVA le vendredi, le samedi et le dimanche. Les arrivées se font toutes les demi-heures de 12 h à 20 h 30, pour deux heures à table. Vous pouvez réserver en ligne pour six personnes au maximum. Pour les groupes plus nombreux, réservez par téléphone. Votre réservation est définitive dès que le formulaire affiche une réservation confirmée ou que LA BRAVA confirme directement votre demande. La cuisine ferme à 21 h, le restaurant et le lounge à 23 h. Le 4 décembre, la soirée d'ouverture à partir de 18 h se réserve séparément, sans acompte. EARLY BIRD 49.- pour les réservations jusqu'au 26 novembre 2026 inclus. Dès le 27 novembre à 00h00, heure belge, les nouvelles réservations sont à 59.-. À l'entrée 69.-, sous réserve de disponibilité. Tous les tarifs sont par personne, TVA comprise, à régler à l'arrivée avant l'entrée. Pour les réservations déjà confirmées, le montant indiqué dans votre confirmation reste applicable. Le petit-déjeuner de l'hôtel reste disponible aux horaires communiqués.

2. Un service de restauration confirmé s'applique au nombre de personnes, à l'horaire et à la formule convenus. Toute modification est signalée dans les meilleurs délais. Pour les groupes, les menus particuliers et les périodes de forte affluence, un acompte, une garantie sur carte, une présélection des menus ou des conditions d'annulation particulières peuvent s'appliquer.

3. Les allergies et besoins alimentaires sont signalés à l'avance. Des efforts raisonnables sont fournis, mais l'absence totale de toute trace d'allergène ne peut pas toujours être garantie dans une cuisine professionnelle.

Article 17 - Réunions, groupes et événements

1. Le devis, le déroulé de l'événement, la confirmation et les conditions particulières déterminent le contrat. Le Client communique en temps utile le nombre définitif de participants, le programme, la disposition de la salle, les besoins techniques, la restauration, les allergies et les autres besoins.

2. Pour les fêtes privées, réceptions, locations de salles et prestations de traiteur, vous recevez le devis complet, avec la TVA applicable et les prestations choisies, avant de donner votre accord. Après acceptation, vous payez 25 % à la confirmation définitive de la date, 50 % au plus tard 48 heures avant l'événement et 25 % sur place. Une demande en ligne ne constitue pas une réservation confirmée.

3. Consultez les modalités d'annulation dans votre devis avant de l'accepter. Pour les réservations déjà confirmées, les conditions convenues par écrit s'appliquent.

4. Les chambres d'hôtel éventuelles restent soumises séparément aux conditions du tarif hôtelier confirmé.

5. Les séjours professionnels à l'hôtel et les réunions B2B font l'objet d'un devis et d'une demande distincts. Les tarifs et modalités de paiement d'un contrat d'entreprise sont confirmés à l'avance par écrit. Les conditions applicables aux fêtes ne s'appliquent pas automatiquement aux chambres d'hôtel réservées à des fins professionnelles.

6. Un nombre minimum confirmé peut servir de base à la facturation. Les modifications tardives sont soumises à disponibilité et peuvent entraîner des frais supplémentaires.

Article 18 - Indisponibilité et hébergement de remplacement

1. Prins Van Oranje fournit les services confirmés avec le soin professionnel requis. Si une chambre n'est pas disponible en raison d'une défaillance, d'un problème de sécurité, d'une erreur administrative, d'une surréservation ou d'une situation exceptionnelle, des efforts raisonnables sont déployés pour proposer une chambre équivalente ou de catégorie supérieure, un autre hôtel adapté ou le remboursement du service non fourni.

2. Si le problème est imputable à Prins Van Oranje, l'établissement prend en charge les frais supplémentaires raisonnables de la solution équivalente qu'il propose et, si nécessaire, un transport raisonnable. Les droits légaux impératifs du Client sont préservés.

Article 19 - Interruptions et entretien

1. Un entretien temporaire ou une défaillance limitée ne donne pas automatiquement droit à un remboursement intégral. L'Hôtel s'efforce de résoudre rapidement le problème et propose une solution adaptée à sa gravité et à sa durée. Les services de tiers, tels qu'internet, les services de paiement et les réseaux de distribution, peuvent être temporairement interrompus. En cas de défaillance essentielle de la prestation principale pour une cause imputable, les droits légaux restent applicables.

Article 20 - Responsabilité

1. Prins Van Oranje est responsable des dommages directs constituant une conséquence prévisible d'un manquement qui lui est imputable. L'établissement n'est pas responsable des dommages résultant exclusivement d'informations inexactes fournies par le Client, du non-respect de consignes de sécurité raisonnables, d'une faute du Client ou d'un tiers indépendant, ou d'un cas de force majeure.

2. Aucune disposition n'exclut la responsabilité pour un décès ou un dommage corporel dont Prins Van Oranje est légalement responsable, pour une faute intentionnelle ou une faute lourde lorsque leur exclusion est interdite, ni pour toute autre responsabilité impérative.

3. Pour les Clients professionnels, dans la mesure autorisée par la loi et sauf faute intentionnelle ou faute lourde, la responsabilité peut être limitée à la valeur du contrat concerné ou à la couverture d'assurance. Le Client limite raisonnablement son dommage et permet à l'Hôtel de remédier au problème.

Article 21 - Force majeure

1. La force majeure est un événement imprévisible ou inévitable échappant à un contrôle raisonnable et rendant l'exécution temporairement ou définitivement impossible, notamment, selon les circonstances, un incendie, une inondation, une guerre, un acte terroriste, une fermeture obligatoire, des mesures liées à une épidémie, une interruption généralisée des services essentiels, une grève externe ou une perturbation des transports.

2. La partie touchée informe l'autre partie dans les meilleurs délais et limite les conséquences. Les obligations sont suspendues tant que l'exécution est impossible. En cas d'impossibilité définitive, le contrat concerné peut être résilié ; les prestations correctement fournies restent dues et les services payés à l'avance mais non fournis sont remboursés, sauf régime légal ou particulier valable.

3. Un empêchement personnel, une maladie, des difficultés de circulation ou une modification du programme de voyage du Client ne constituent pas automatiquement un cas de force majeure permettant d'écarter les conditions d'annulation.

Article 22 - Réclamations et médiation

1. Tout défaut est signalé immédiatement à la réception ou au responsable afin qu'une solution puisse être trouvée. Les réclamations non résolues peuvent être envoyées par écrit à info@prinsvanoranje.be, avec le nom, le numéro de réservation, la date, la description, les éléments de preuve et la solution souhaitée. La partie non contestée de la facture reste payable.

2. Après une tentative préalable de règlement amiable, un consommateur peut s'adresser au Consumentenombudsdienst, Koning Albert II-laan 8 bus 1, 1000 Brussel, +32 (0)2 702 52 00, contact@consumentenombudsdienst.be, www.consumentenombudsdienst.be.

Article 23 - Données personnelles et vidéosurveillance

1. Les données personnelles sont traitées pour les demandes, les réservations, l'enregistrement des hôtes, la fourniture des services, le paiement, la facturation, la sécurité, la prévention de la fraude, les obligations légales et les communications autorisées. Ce traitement s'effectue conformément au RGPD et à la législation belge sur la protection de la vie privée. Les plateformes externes traitent également les données selon leur propre politique de confidentialité.

2. La politique de confidentialité distincte décrit les bases légales, les durées de conservation, les destinataires et les droits. Les questions peuvent être adressées à info@prinsvanoranje.be. La vidéosurveillance peut être utilisée dans les espaces communs et extérieurs autorisés ; elle est signalée conformément à la loi et n'est jamais utilisée dans les chambres ni dans les sanitaires.

Article 24 - Propriété intellectuelle et prises de vues

1. Les noms, logos, textes, photos, menus et créations ne peuvent pas être utilisés commercialement sans autorisation. Les photos privées sont autorisées à condition de respecter la vie privée, la sécurité et le calme. La photographie professionnelle, les diffusions en direct et les productions commerciales nécessitent une autorisation écrite préalable.

Article 25 - Plateformes de réservation externes

1. Une plateforme externe agit selon ses propres conditions. Prins Van Oranje n'est pas responsable de la technologie de la plateforme, des traductions ou du traitement des paiements gérés exclusivement par celle-ci, mais reste responsable de l'hébergement confirmé et des informations qu'il fournit lui-même.

2. Les annulations, modifications et remboursements liés à une plateforme passent par celle-ci lorsqu'elle gère la réservation ou le paiement. Les conditions de la plateforme ne remplacent pas les présentes conditions pour le séjour effectif, la sécurité, les dommages et le règlement intérieur.

Article 26 - Modification et divisibilité

1. Les présentes conditions peuvent être modifiées pour les contrats futurs. Une réservation existante reste en principe soumise à la version acceptée lors de la conclusion du contrat. Une modification en cours de contrat ne s'applique que si elle est imposée par la loi, n'entraîne pas de désavantage substantiel ou est acceptée par le Client.

2. Une disposition invalide ou inapplicable n'est pas appliquée ; les autres dispositions restent en vigueur si elles peuvent subsister sans elle. Le fait de ne pas exercer immédiatement un droit ne constitue pas une renonciation définitive.

Article 27 - Droit applicable et juridiction compétente

1. Le droit belge est applicable. Ce choix ne prive pas les consommateurs de la protection des dispositions impératives qui seraient applicables en l'absence de choix de loi. Les parties tentent d'abord de résoudre leurs différends à l'amiable.

2. Les litiges sont soumis à la juridiction légalement compétente. Pour les Clients professionnels, dans la mesure autorisée, les tribunaux de l'arrondissement dans lequel Prins Van Oranje est établi sont compétents. Les consommateurs conservent le bénéfice de toute juridiction compétente en vertu de dispositions impératives.