



Hôtel • Restaurant

Rue de Petit Fays 94  
5550 Vresse-Sur-Semois

## ALGEMENE VOORWAARDEN HOTEL L'EAU VIVE - VRESSE-SUR-SEMOIS

|   |    |
|---|----|
| ALGEMENE BEPALINGEN.....  | 2  |
| START, AARD EN EINDE OVEREENKOMST.....                            | 5  |
| KAMERS BOEKEN.....  | 6  |
| ANNULATIEBELEID.....  | 7  |
| SPECIFIEKE BEPALINGEN VOOR HOTELOVERNACHTINGEN.....               | 9  |
| SPECIFIEKE BEPALINGEN VOOR ONZE RESTAURANTS & EVENT CATERING..... | 10 |
| SPECIFIEKE BEPALINGEN VOOR ZAALHUUR & EVENEMENTEN.....            | 11 |
| PRIJZEN & KORTINGEN.....  | 14 |
| BETALINGEN & FACTURATIE.....                                      | 15 |
| WEBSITE.....  | 18 |
| PRIVACY, COOKIES & INTELLECTUELE EIGENDOM.....                    | 19 |
| AANSPRAKELIJKHEID, KLACHTEN & GESCHILLEN.....                     | 19 |
| BIJLAGE: L'EAU VIVE HUISREGLEMENT.....                            | 22 |

## ALGEMENE BEPALINGEN

### 1. Partijen

De besloten vennootschap "Hotel L'Eau Vive SRL", staat ingeschreven in de Belgische Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO) onder nummer: **1035243782**

Rue de Petit Fays 94, 5550 Vresse-sur-Semois, alsook alle huidige en toekomstige aan haar verbondenvennootschappen en de door haar uitgebatede accommodaties en websites.

### Contact & "Receptie"

telefonisch bereikbaar via +32 (0) 61 41 68 58

E-mail: [receptie@eauvive.be](mailto:receptie@eauvive.be)

adres: Rue de Petit Fays 94, 5550 Vresse-sur-Semois

hierna "L'Eau Vive" of "Wij"

en

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

### 2. Definities

**"Voorwaarden"**: alle hieronder vermelde bepalingen inclusief bijlagen en het zogenoemde

**"Huisreglement"**: dat hier integraal deel van uitmaakt en ook afzonderlijk weergegeven kan worden.

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

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

**"Externe Aanbieder"**: elke externe partij via wie u een boeking bij L'Eau Vive maakt, die u al dan niet via het platform van de Externe Aanbieder bevestigt en/of betaalt, zoals doch niet beperkt tot Enjoyhotels.com, Booking.com, Hotels.com, Expedia, HRS, reisbureaus, etc.

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

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

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

**"Kamers"**: de tweepersoonskamers (evt. single-use), chalets en suites die we verhuren voor overnachting

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

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

**"Restaurant"**: de restaurants en bars uitgebaat door L'Eau Vive, waaronder "Brasserie" en "Loungebar"

**"Website"**: de website <https://www.hoteleauvive.be/> en elk alternatief domein daarvoor uitgebaat door L'Eau Vive.

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

### **3. Toepassing & Geldigheid**

**§1** Deze Voorwaarden zijn van toepassing op elke overeenkomst die u met L'Eau Vive sluit, in de ruimste zin van het woord, met uitsluiting van uw eigen voorwaarden.

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

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

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

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

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

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

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

#### **4. Kennisname & aanvaarding**

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

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

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

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

#### **5. Wijzigingsclausule**

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

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

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

## **START, AARD EN EINDE OVEREENKOMST**

### **6. Start & Duur**

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

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

### **7. Inspanningsverbintenis**

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

### **8. Overmacht**

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

### **9. Ontbinding & Verbrekingsvergoeding**

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

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

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

## 10. Herroepingsrecht

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

## KAMERS BOEKEN

### 11. Boeking

§1 U kan op verschillende manieren Accommodaties boeken:

- via de L'Eau Vive Website(s), de Receptie, telefonisch of via E-mail;
- via (de platformen van) Externe Aanbieders, zoals Enjoyhotels.com;

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

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

### 12. Kamers reserveren voor meerdere / andere verblijvers

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

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

§2 Procedure:

1. Na ontvangst van voornoemde gegevens, plaatsen wij de gevraagde Kamers in optie gedurende de bepaalde termijn die we u vooraf meedelen;

2. U of uw Gast (naar gelang wat werd afgesproken) ontvangt een bevestigingsmail met betaalverzoek om de boeking te finaliseren.

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

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

### **13. Legitimatie- informatie en medewerkingsplicht**

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

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

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

### **ANNULATIEBELEID**

#### **14. Boekingen annuleren/wijzigen**

§1 Onderstaand annulatiebeleid geldt voor elke reservatie bij L'Eau Vive, zowel voor de huur van Hotelkamers, Zalen als voor reservaties in ons Restaurant.

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

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

#### **15. Procedure om boekingen te wijzigen of te annuleren**

§1 U dient elk verzoek tot wijziging (bijvoorbeeld vermeerdering of vermindering van aantal gasten/kamers of aanpassing van verblijfsdata) en elke annulatie zo snel mogelijk, schriftelijk te melden.

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

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

## **16. Opzegvergoeding & kosten**

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

- Reservaties tot en met 9 personen / kamers

- Gratis annulatie tot maximaal 24 uur voor de voorziene aankomstdatum (via eigen website).
- Binnen de 24 uur voor de voorziene aankomst is er geen terugbetaling mogelijk.

- Reservaties vanaf 9 personen / kamers

- Tot en met 120 dagen voor de eerst voorziene aankomstdatum, kan de volledige reservatie of een gedeelte ervan geannuleerd worden zonder annulatiekosten
- Tussen 119 en 85 dagen voor de eerst voorziene aankomstdatum, kan 75% van het aantal kamers per nacht geannuleerd worden zonder annulatiekosten. Elke bijkomende annulatie wordt aan de contractuele prijs aangerekend.
- Tussen 84 en 60 dagen voor de eerst voorziene aankomstdatum, kan 50% van het aantal kamers per nacht geannuleerd worden zonder annulatiekosten. Elke bijkomende annulatie wordt aan de contractuele prijs aangerekend.
- Tussen 60 en 15 dagen voor de eerst voorziene aankomstdatum, kan 25% van het aantal kamers per nacht geannuleerd worden zonder annulatiekosten. Elke bijkomende annulatie wordt aan de contractuele prijs aangerekend.
- Minder dan 15 dagen voor de eerst voorziene aankomstdatum is een forfaitaire annulatiekost verschuldigd, zijnde 100% van de prijs van de geannuleerde kamerreservaties.

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

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

## **17. Onbeschikbaarheid of wijziging door L'Eau Vive**

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

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

**§2** Onbeschikbaarheid of wijzigingen door L'Eau Vive geven geen recht op bijkomende schadevergoeding.

## **SPECIFIEKE BEPALINGEN VOOR HOTELOVERNACHTINGEN**

### **18. Algemene check-in & check-out tijden**

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

In de file of iets later door een andere reden? Bedankt om ons zo snel mogelijk te verwittigen om “noshow” kosten te vermijden.

**§2** Check-out moet voor 10:00 lokale tijd gebeuren. Late check-out is ook steeds afhankelijk van beschikbaarheid en kan geenszins gegarandeerd worden.

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

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

- mits u dit op voorhand aanvraagt, waarbij we de afwijking mogen aanvaarden of weigeren en er al dan niet een meerkost per begonnen uur of dagdeel voor mogen aanrekenen;
- mits u hiervoor een specifieke optie heeft geboekt (bv. “late check-out”).

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

### **19. Kinderen & adolescenten welkom**

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

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

### **20. Huisdieren**

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

### **21. Mindervaliden**

§1 Ons Hotel is voorzien van een lift en veelal rolstoeltoegankelijk. Gelieve ons vooraf door te geven met welke aandachtspunten wij rekening kunnen houden om uw verblijf zo comfortabel mogelijk te maken.

## **SPECIFIEKE BEPALINGEN VOOR ONZE RESTAURANTS & EVENT CATERING**

### **22. Menu's & ingrediënten**

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

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

### **23. Event catering**

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

## **SPECIFIEKE BEPALINGEN VOOR ZAALHUUR & EVENEMENTEN**

### **24. Algemene en afwijkende afspraken**

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

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

### **25. Begin- en eindtijden**

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

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

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

### **26. Aantal deelnemers**

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

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

§3 Een vermindering in aantal deelnemers geeft nooit recht op enige vorm van korting of terugbetaling.

Eventuele prijsaanpassingen zijn enkel mogelijk in overleg met L'Eau Vive, waarbij we het recht hebben om deze te aanvaarden of te weigeren.

## **27. Audiovisuele en EDP uitrusting**

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

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

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

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

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

## **28. Uw verplichtingen als organisator van een evenement**

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

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

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

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

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

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

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

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

## **29. Verboden**

**§1** Zowel in de gereserveerde Zalen als in aanhorige ruimtes en gemeenschappelijke delen is het

VERBODEN OM:

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

## **PRIJZEN & KORTINGEN**

### **30. Prijsweergave**

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

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

### **31. Inbegrepen/niet-inbegrepen**

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

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

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

### **32. Kortingen**

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

### **33. Cadeaubonnen en vouchers**

§1 Voor cadeaubonnen uitgegeven door Enjoy hotels gelden de voorwaarden zoals beschreven op

<https://www.enjoyhotels.com>.

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

## **BETALINGEN & FACTURATIE**

### **34. Betaaltermijnen**

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

• Hotelovernachtingen:

- directe betaling tijdens het online boekingsproces;
- betaling ter plaatse bij check-in in het Hotel;
- uitgestelde betaling mits voorafgaande betaalgarantie via credit card;
- voor ondernemingen: op voorhand, achteraf betaling via overschrijving na ontvangst factuur of ter plaatse.

• Zaalverhuur: voorschotbetaling van 80% minimaal 30 dagen voor aanvang van het evenement te betalen. Het saldo na afloop en bij het verlaten van de activiteit of op vervaldatum van de factuur indien dergelijke achterafbetaling via factuur werd toegestaan.

• overige facturen betaalbaar binnen de 14 dagen na factuurdatum.

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

### **35. Betaalwijze**

**§1** Betalingen zijn mogelijk via:

- online betaling via de Website, waarbij onze betaalprovider alle betaalgegevens via een beveiligde SSL-verbinding versleutelt. Kritische betaalgegevens worden niet door ons opgeslagen;
- via debet of creditkaart;
- via overschrijving naar de ING rekening: IBAN BE61 3632 7207 3017
- SWIFT/BIC BBRUBEBB;
- cashbetaling in het Hotel tot het wettelijke maximum bedrag van 3.000,00 € en enkel mits voorlegging van een geldige debet- of kredietkaart als controlemiddel;

**§2** Wij aanvaarden geen:

- AMEX;
- American Diner;
- Om veiligheids- en fraudepreventieredenen accepteert het hotel geen contante betalingen met bankbiljetten van € 200 en € 500. Het hotel behoudt zich het recht voor contante betalingen met deze coupures te weigeren.;
- cheques;
- ecocheques;
- prepaid kredietkaarten.

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

**36. Valuta**

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

**37. Facturatie**

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

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

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

**38. Laattijdige betaling**

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

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

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

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

### **39. Factuurinvordering**

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

Factuurinvordering bij consumenten conform Boek XIX WER

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

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

- Verwijlinteressen volgens art. 5 Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties:

[https://financien.belgium.be/nl/over\\_de\\_fod/structuur\\_en\\_diensten/algemene\\_administraties/thesaurie/rentevoet\\_betaalingsachterstand\\_handelstransacties](https://financien.belgium.be/nl/over_de_fod/structuur_en_diensten/algemene_administraties/thesaurie/rentevoet_betaalingsachterstand_handelstransacties)

- Eenmalig forfaitair schadebeding

  - 20,00€ voor schuldvorderingen kleiner of gelijk aan 150,00€

  - 30,00€ + 10% op het openstaande bedrag in de schijf tussen 150,01€ en 500,00€

  - 65,00€ + 5% op het openstaande bedrag in de schijf boven 500,01€ met een maximum van 2.000,00€

- Forfaitaire aanmaankost van 7,50€ per brief plus portkosten, voor elke brief vanaf de 4e aanmaning per kalenderjaar.

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

## **Factuurinvordering bij ondernemingen**

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

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

## **40. Terugbetalingen & wederkerigheidsbeding**

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

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

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

## **WEBSITE**

### **41. Website**

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

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

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

## **PRIVACY, COOKIES & INTELLECTUELE EIGENDOM**

### **43. Privacy & Cookiebeleid**

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

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

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

### **44. Intellectuele eigendom**

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

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

## **AANSPRAKELIJKHEID, KLACHTEN & GESCHILLEN**

### **45. Aansprakelijkheid**

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

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

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

§4 Elke aansprakelijkheid van L'Eau Vive en/of onze aangestelde(n) kan slechts ingeroepen worden ten belope van de dekkingen van onze burgerlijke of beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Bijkomende informatie over de waarborgen en limietbedragen bezorgen we u op eenvoudig verzoek. Indien onze burgerlijke of beroepsaansprakelijkheidsverzekering de schade niet dekt, wordt onze volledige aansprakelijkheid, zowel contractueel als buitencontractueel, beperkt in hoofdsom, kosten en intresten tot de vergoeding incl. BTW die ons toekomt in het dossier waarvoor de aansprakelijkheid wordt weerhouden.

**§5** Wij zijn NIET aansprakelijk voor:

- de dienstverlening, kortingen en voordelen van Externe Aanbieders;
- kennelijk foutieve weergaven in aanbod of prijzen;
- schade, diefstal of vandalisme aan:
  - persoonlijke bezittingen die onzorgvuldig (bv. niet in de kluis of met slot afgesloten koffer) werden bewaard;
  - zaken die onbewaakt worden achtergelaten in kamers, zalen, gangen, traphallen, ...
  - voertuigen op onze parking of hetgeen zich in die voertuigen zou bevinden.
- de gevolgen van handelingen in strijd met onze Voorwaarden of het Huisreglement;
- Als we voor onze verbintenissen afhankelijk zijn van de medewerking, diensten of leveringen van derden, zijn we niet aansprakelijk voor enige schade voortvloeiend uit hun fout.

**46. Klachten**

**§1** Hoewel wij ons inspannen om u de best mogelijke dienstverlening te bieden, kan er onverhoopt iets mislopen. Wij verzoeken u eventuele klachten schriftelijk en binnen 14 dagen na uw verblijf aan ons kenbaar te maken. Wij bevestigen de ontvangst van uw klacht binnen 30 dagen en behandelen deze zo zorgvuldig mogelijk.

**§2** Wij geven de voorkeur aan een rechtstreekse oplossing van eventuele geschillen. Indien geen minnelijke oplossing kan worden bereikt, kunt u zich wenden tot:

- De Consumentenombudsdienst van de Federale Overheidsdienst Economie:

<https://consumentenombudsdienst.be>

**§3** Op deze overeenkomst is uitsluitend het Belgisch recht van toepassing. Geschillen behoren tot de bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement waarin de exploitant van het hotel is gevestigd, behoudens dwingende wettelijke bepalingen.



Hôtel • Restaurant

Rue de Petit Fays 94  
5550 Vresse-Sur-Semois

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

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

#### **47. Geschillen, bewijs en toepasselijk recht**

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

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

U kan zich ook wenden tot het Europese ODR-platform voor online geschillenbeslechting:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=NL>

**§3** Het Weens koopverdrag wordt uitdrukkelijk uitgesloten

## BIJLAGE: L'EAU VIVE HUISREGLEMENT

*Enjoy hotel L'Eau Vive Ardennen - Vresse-sur-Semois heeft in een aantal huisregels verwoord wat binnen Enjoy hotel L'Eau Vive van de bezoekers wordt verwacht en wat u van ons mag verwachten. Bij het betreden van dit pand gelden dan ook de huisregels van Enjoy hotel L'Eau Vive en gaat u akkoord met de huisregels opgesteld als hieronder.*

**§1 Reserveren:** De minimumleeftijd om een kamer te boeken, is 18 jaar. Alle gasten dienen 18 jaar of ouder te zijn. Het is verboden de kamer te huren op uw naam zonder dat u zelf in de kamer verblijft.

**§2 Inchecken:** Gasten dienen een geldig identiteitsbewijs (identiteitskaart of paspoort) te tonen bij het inchecken. Het inchecken kan vanaf 15.00 uur en uitchecken dient te gebeuren vóór 10.00 uur, lever bij het uitchecken de kamersleutel in bij de Receptie.

**§3 Betalingen:** Betaling gebeurt bij het inchecken, tenzij anders overeengekomen. Wij accepteren contant geld en gangbare creditcards.

**§4 Geluidsoverlast:** Gasten worden vriendelijk verzocht om rekening te houden met andere gasten en lawaai te beperken voor een ander, vooral tijdens de rustige uren tussen 22.00 uur en 07.00 uur.

**§5 Huisdieren:** Huisdieren zijn niet toegestaan in het hotel.

**§6 Gastenbezoek:** Het is verboden om met meerdere personen op de kamer te verblijven dan het gereserveerde aantal alsook het ontvangen van bezoek op de kamer en/of uit te nodigen voor het ontbijt/lunch/diner (zonder extra betaling). Indien er wel andere gasten op de kamer/ontbijt/lunch/diner worden aangetroffen zonder (bij)betaling, zal u per direct worden verzocht het hotel te verlaten.

**§7 Beveiliging:** Gasten worden verzocht de deuren van hun kamer te vergrendelen bij het verlaten en voor het slapengaan. Laat uw eigendommen op de locatie L'Eau Vive in de algemene ruimtes, in uw hotelkamer en in uw auto niet onbeheerd achter. L'Eau Vive is niet aansprakelijk voor vermissing, beschadiging of diefstal van uw eigendommen. Parkeren zowel op de parkeerplaats als in de omgeving van L'Eau Vive, geschiedt op eigen risico. U dient de auto te parkeren in de daarvoor bestemde parkeervakken.

**§8 Vervreemding en beschadigen:** Het is verboden om eigendommen van het hotel mee te nemen (te stelen) buiten het gebouw. Bij het moedwillig beschadigen van eigendommen van het hotel kan men aansprakelijk gesteld worden voor de reparatie- en/of vernieuwingskosten.

**§9 Schoonmaak:** De kamers worden dagelijks schoongemaakt (afhankelijk van het afgenomen arrangement). Gasten worden vriendelijk verzocht hun persoonlijke bezittingen op te ruimen om het schoonmaakpersoneel in staat te stellen efficiënt te werken.

**§10 Gebruik van voorzieningen:** Gasten dienen de voorzieningen van het hotel, zoals wellness, te gebruiken volgens de aangegeven openingstijden en regels.

**§11 Naleving van de wet:** Gasten dienen zich te houden aan alle geldende wetten en voorschriften tijdens hun verblijf in het hotel, inclusief het naleven van eventuele pandemie-maatregelen.

**§12 Respect:** Bij hotel L'Eau Vive gaan wij respectvol met elkaar om en het is dan ook verboden om beledigingen te uiten of discriminerende opmerkingen te maken. Het is ook verboden door woord of gebaar (handeling) onze medewerkers seksueel te intimideren. Verbaal en/of lichamelijk geweld en ongewenste aanrakingen wordt niet getolereerd.

**§13 Alcohol:** L'Eau Vive dient zich te houden aan de vereisten van de drank- en horecawetgeving. Wij schenken daarom geen alcoholhoudende drank aan bezoekers jonger dan 16 jaar. Bij twijfel over de leeftijd van een bezoeker vragen medewerkers van L'Eau Vive u een legitimatiebewijs te tonen. Daarnaast wordt er bij vermoeden van dronkenschap geen alcohol aan de desbetreffende persoon geschonken.

**§14 Roken en verdovende middelen:** Het is verboden verdovende middelen te nuttigen, gebruiken, verhandelen of bij zich te hebben. Oneigenlijk verkopen, gebruiken of bezitten van slagroompatronen en lachgas vallen hier ook onder. Roken is niet toegestaan in alle ruimtes van het hotel, inclusief kamers, balkons/uit het raam en gemeenschappelijke ruimtes. Er zijn aangewezen rookzones buiten het hotel. Bij vaststelling van het overtreden van een van de bovengenoemde zaken, rekent het hotel een geldboete van € 250 aan en zal/zullen de persoon/personen meteen gevraagd worden om te vertrekken. Brandbestrijdingsvoorzieningen mogen niet misbruikt worden.

**§15 Gevonden voorwerpen:** Gevonden voorwerpen dient u in te leveren bij de receptie. L'Eau Vive hanteert een bewaartermijn van 3 maanden bij gevonden voorwerpen.

**§16 Klachten en suggesties:** Voor klachten of suggesties staan onze medewerkers altijd klaar om te helpen. Aarzel niet om contact op te nemen met de receptie.

**§17 Calamiteiten:** De medewerkers van L'Eau Vive waken over uw veiligheid, bij calamiteiten treedt het noodplan in werking. U wordt vriendelijk toch dringend verzocht eventuele aanwijzingen van de medewerkers op te volgen.

**§18 Brand:** Blijf in geval van brand kalm. Meld brand bij de receptie en/of sla de dichtstbijzijnde brandmelder in. Verlaat bij een algemeen brandalarm per direct het pand en gebruik in geen geval de liften.

**§19 Brandveiligheid:** Het is niet toegestaan om kaarsen aan te steken in verband met brandveiligheid. Het beveiligingssysteem wordt direct geactiveerd. Het is verboden om brandmelders af te dekken of te demonteren. Bij overtreding van deze regel(s) is het hotel bevoegd om aangifte bij de politie te doen en zal een boete van minstens € 250 worden opgelegd.

**§20 Nooddeur:** In L'Eau Vive is het gebruik van de nooddeuren alleen toegestaan in geval van nood.

**§21 Externe consumptie:** Het is niet toegestaan zelf meegebrachte eten en/of drinken te nuttigen in het restaurant en/of terras.



**Hôtel • Restaurant**

Rue de Petit Fays 94  
5550 Vresse-Sur-Semois

Alle aanwijzingen van medewerkers van L'Eau Vive, die verband houden met de huisregels, moeten direct worden opgevolgd. De Directie, de eigenaar van deze locatie en/of personen die voor het Hotel werkzaam zijn, kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor enig letsel en/of materiële dan wel immateriële schade, die bezoekers van de locatie mochten ondervinden.

Hotel L'Eau Vive hanteert een zero tolerance beleid. Dit betekent dat bij het niet naleven van ons huisreglement geen waarschuwing gegeven zal worden, maar u per direct wordt verzocht het hotel te verlaten. Er zal geen geld retour worden gegeven en een eventueel betaalde borg zal worden ingehouden.

Door het naleven van deze huisregels zorgen we samen voor een comfortabel en aangenaam verblijf voor al onze gasten. We wensen u een aangenaam verblijf in ons hotel!