



CASSELBERGH®

HOTELS, RESIDENCES & MORE

GRAND HOTEL CASSELBERGH est une société à responsabilité limitée, inscrite au registre des personnes morales de Gand, Division Bruges, sous le numéro 0465532890 avec adresse d'établissement Hoogstraat 6, 8000 Bruges - Belgique, et avec de numéro de TVA intracommunautaire BE0465.532.890 (ci-après '**GRAND HOTEL CASSELBERGH**').

GRAND HOTEL CASSELBERGH est inscrit au registre de Toerisme Vlaanderen [*Tourisme Flandre*] sous le numéro 211616, avec comme assureur: FÉDÉRALE ASSURANCE– RUE DE L'ÉTUVE 12 - 1000 Bruxelles

GRAND HOTEL CASSELBERGH gère et exploite le site Web <https://www.grandhotelcasselbergh.com> (également disponible en version pour appareils mobiles), un site de réservation d'hôtel (s) et d'autres services supplémentaires (ci-après le '**site**').

Prendre contact: [contact](#); téléphone: +32 (0)50 44 65 00.

1. INTRODUCTION

Les présentes conditions générales (ci-après '**Conditions générales**') ont pour objet de définir les méthodes et les conditions sous lesquelles GRAND HOTEL CASSELBERGH permet à ses clients (ci-après '**client(s)**') d'utiliser l'ensemble des services, notamment la réservation, disponibles sur ce site et qui sont décrits en détail ci-dessous (ci-après ensemble les '**services**').

Avant qu'un client n'effectue une réservation sur le site, le client déclare (i) qu'il agit à des fins personnelles et (ii) qu'il est pleinement autorisé à contracter des obligations au titre des présentes Conditions générales.

Le client est invité à lire attentivement les présentes Conditions générales. Le client doit avoir accepté celles-ci avant de réserver l'un des services sur le site. Il est recommandé à chaque client de sauvegarder et d'imprimer les présentes Conditions générales en utilisant les fonctions standard du navigateur et de l'ordinateur.

GRAND HOTEL CASSELBERGH se réserve le droit de modifier ou de compléter les présentes Conditions générales en tout ou en partie à tout moment. Dans ce cas, la nouvelle version des Conditions générales sera disponible sur le site à la date à laquelle elle est entrée en vigueur. Il est conseillé aux clients de consulter régulièrement les Conditions générales pour prendre connaissance d'éventuelles modifications. Dans

tous les cas, le client ne doit adhérer qu'à la seule version des Conditions générales en vigueur au moment où le client réserve le service.

Le client est seul tenu de payer, le cas échéant, tous les moyens techniques permettant d'accéder au site.

2. DESCRIPTION DES SERVICES

2.1 SERVICES DE GRAND HOTEL CASSELBERGH

GRAND HOTEL CASSELBERGH propose sur le site (i) des services de réservation de chambres d'hôtel ('**services d'hébergement**') (2.1.1) et (ii) des services complémentaires pour les services mentionnés ('**services complémentaires**') (2.1.2).

Les services d'hébergement et les services complémentaires sont ci-après collectivement dénommés '**services de GRAND HOTEL CASSELBERGH**'.

2.1.1 SERVICES D'HÉBERGEMENT

Sur le site, les clients peuvent réserver des chambres d'hôtel qui sont exploitées sous le nom de GRAND HOTEL CASSELBERGH (ci-après ensemble les '**établissements**').

Les principales caractéristiques, la disponibilité, le prix, les options proposées, les conditions de paiement et les conditions particulières de vente applicables pour le tarif sélectionné (politique de garantie, conditions d'annulation, heures d'arrivée, etc.) des établissements proposés sont affichées lors du trajet de réservation comme décrit à l'article 3 ci-dessous.

Il est précisé par la présente que chaque établissement dispose de ses propres conditions particulières de vente applicables au tarif sélectionné, et qui sont également disponibles sur le site (ci-après les '**Conditions Particulières**') et dont le client est informé avant d'effectuer la réservation sur le site. Ainsi, les conditions particulières peuvent contenir des informations sur les heures d'arrivée et de départ, la politique de garantie, le délai d'annulation, l'accès Wi-Fi et les conditions spécifiques relatives aux enfants.

Enfin, à son arrivée dans l'établissement, le client peut être amené à remplir un formulaire pour la police, en fonction de la réglementation en vigueur dans certains pays. De plus, le client est invité à présenter une pièce d'identité pour contrôler si le formulaire pour la police doit être rempli ou non.



CASSELBERGH®

HOTELS, RESIDENCES & MORE

2.1.2 SERVICES COMPLÉMENTAIRES

Des services complémentaires peuvent également être réservés via le site, comme entre autres le petit-déjeuner, une bouteille de champagne à l'arrivée ou une classe supérieure des services d'hébergement.

Les services complémentaires concernent également les services de voyage au sens de l'alinéa

3.1 de la directive de l'UE 2015/2302 en date du 25 novembre 2015 en ce qui concerne les voyages à forfait et les arrangements de voyages liés, qui, avec les services d'hébergement, constituent 'un arrangements de voyage lié' ou un 'voyage à forfait' conforme aux critères fixés dans ladite directive.

2.2 SERVICES DES PARTENAIRES

GRAND HOTEL CASSELBERGH conclut des accords avec des partenaires pour distribution sur des sites Web de tiers ('Partenaires') afin que les clients puissent rechercher, sélectionner et réserver des chambres distribuées par GRAND HOTEL CASSELBERGH via le site Web des partenaires (ci-après les 'Services des Partenaires').

Les conditions générales de vente applicables aux services partenaires sont disponibles sur le site Internet du partenaire.

3. PROCÉDURE DE RÉSERVATION

Le client choisit les services sur le site GRAND HOTEL CASSELBERGH ou de ses partenaires en suivant la procédure appropriée.

3.1 RÉSERVATION DES SERVICES DE GRAND HOTEL CASSELBERGH

Les réservations pour les Services de GRAND HOTEL CASSELBERGH sont effectuées par le client sur le site.

La procédure de réservation varie en fonction du navigateur et des souhaits du client et comprend les étapes suivantes:

- Étape 1: remplir la date d'arrivée, la date de départ et, le cas échéant, un code de remise;



CASSELBERGH®

HOTELS, RESIDENCES & MORE

- Étape 2: les résultats et la sélection, le cas échéant, d'un ou plusieurs types de chambres;
- Etape 3: les détails et les caractéristiques du/des service(s) sélectionné(s), notamment s'il s'agit d'un service d'hébergement: les caractéristiques de l'hébergement (luxe, taille de la chambre, TV, minibar, etc.), la durée du séjour, les options disponibles (par exemple: petit-déjeuner, Wi- Fi, etc.), le plan tarifaire choisi, et toutes les conditions de réservation (politique de garantie, politique d'annulation, heures d'arrivée, etc.);
- Etape 4: le détail du/des service(s) sélectionné(s), notamment s'il s'agit d'un service d'hébergement: le type de chambre, le plan tarifaire, la durée du séjour, le nombre de personnes, le prix total de la réservation avec les données des taxes applicables en sélectionnant, si souhaité un ou plusieurs service(s) complémentaire(s), en indiquant l'heure d'arrivée estimée et en ajoutant des demandes spéciales;
- Etape 5: le récapitulatif de la réservation du/des service(s) avec:
 - (i) un aperçu des principales caractéristiques (durée du séjour, caractéristiques de l'hébergement et/ou service(s) complémentaire (s), le montant taxes inclus,
 - (ii) les données de contact fournies par le client: à la fois en indiquant un compte existant, et en remplissant les champs obligatoires avec la possibilité de sauvegarder les données en créant un compte en tant que membre du site;
 - (iii) la consultation et l'acceptation des conditions générales de réservation relatives à la réservation avant la confirmation par le client;
 - (iv) si souhaité, accepter l'inscription aux bulletins d'information
- Etape 6: la finalisation de la réservation du/des service(s) par le client en fournissant des informations sur le mode de paiement, soit avec prépaiement partiel ou total de la réservation avant le séjour, soit en demandant une preuve de réservation pour les services d'hébergement via garantie de carte de crédit;
- Étape 7: la confirmation de la réservation du/des service(s) par GRAND HOTEL CASSELBERGH;
- Etape 8: un email de confirmation de la réservation du/des service(s) est envoyé au client, contenant un aperçu du/des service(s) réservé(s), les prix, les Conditions Particulières acceptées par le client, la date à laquelle la réservation est faite, les données du service client et l'accès aux conditions générales, et l'adresse de l'établissement



CASSELBERGH®

HOTELS, RESIDENCES & MORE

Les réservations sont considérées comme définitives après l'envoi de l'e-mail de confirmation.

Le client peut effectuer une réservation pour les services de GRAND HOTEL CASSELBERGH pour le compte d'une ou plusieurs autres personnes, avec un maximum de 5 (cinq) chambres. Au-delà, la réservation du client est soumise aux conditions générales applicables aux groupes, disponibles sur demande. Pour les réservations de voyages d'affaires, réunions, séminaires, etc., veuillez consulter la rubrique Meeting & Events du site www.grandhotelcasselbergh.com.

3.2 RÉSERVATION DE SERVICES DES PARTENAIRES

Les réservations effectuées par le client via les Services des partenaires sont effectuées via le site Web et les services mobiles de chaque partenaire.

La réservation se fait directement entre le client et les partenaires, en suivant les étapes sur le site et les services mobiles des partenaires.

4. PRIX ET PAIEMENT

4.1 PRIX

Les prix pour la réservation des services sont indiqués avant, pendant et après la réservation.

Pour les services d'hébergement, les prix indiqués par chambre s'appliquent au nombre de personnes et à la date sélectionnée.

Lors de la confirmation de la réservation d'un service, le prix total indiqué au client est un montant taxes incluses dans la devise commerciale de l'établissement, valable seulement pour la durée indiquée sur le site.

Si le règlement du montant total du service réservé a lieu dans l'établissement, dans une devise différente de la devise dans laquelle la réservation a été faite, les frais de change seront à charge du client. Si le montant confirmé est indiqué dans une devise différente lors de la réservation sur le site, veuillez noter qu'il ne s'agit que d'une indication et non d'un accord car un éventuel changement du taux de change entre la date de réservation et la date du séjour dans l'établissement sera pris en compte.

Sauf indication contraire sur le site, les options (par ex: petit-déjeuner, demi-pension,

pension complète, etc.) non proposées au moment de la réservation du service ne sont pas incluses dans le prix.

La taxe touristique, affichée lors de la réservation du service, doit être réglée directement sur place à l'établissement, sauf si le séjour prépayé en ligne inclut ce montant.

Les prix tiennent compte de la tva applicable au jour de la réservation, les modifications de la tva applicable sont automatiquement répercutées sur le prix indiqué à la date de facturation.

Toute modification ou introduction de nouvelles taxes légales ou réglementaires prescrites par les autorités compétentes sera automatiquement répercutée sur les prix indiqués à la date de facturation.

Enfin, il y a certaines offres promotionnelles qui ne sont disponibles que sur le site et qui peuvent être achetées seulement sur internet et non à l'accueil de l'établissement.

4.2 PAIEMENT

Le client transmet ses données de paiement (i) pour prépayer la réservation du séjour, (ii) à titre de garantie de la réservation, en saisissant directement dans le champ approprié (saisie sécurisée avec cryptage SSL) l'information suivante pour une carte de paiement: le numéro de la carte bancaire, sans espaces entre les chiffres, et la date d'expiration (la carte de paiement utilisée doit être valable au moment du séjour), et le code de vérification en cas de prépaiement via les plateformes de paiement listées ci-dessous.

GRAND HOTEL CASSELBERGH a choisi SaferPay pour la sécurité des paiements en ligne avec une carte de paiement. La carte de paiement du client fait l'objet d'un contrôle de validation par ce partenaire et peut être refusée pour diverses raisons: carte volée ou bloquée, limite atteinte, erreur de saisie, etc. En cas de problème, le client doit contacter sa banque,

l'établissement ou une autre entité pour confirmer la réservation du service et le mode de paiement.

Pour les paiements en ligne (avec cartes, wallet, etc.), les cartes suivantes sont disponibles et répertoriées sur la page de paiement du site: Visa et MasterCard, American Express, Maestro, Bancontact. Cette liste est sujette à changement.



CASSELBERGH®

HOTELS, RESIDENCES & MORE

Si le client effectue le paiement à l'établissement ou dans une autre entité, chaque établissement ou autre entité peut accepter différents modes de paiement, mais le client doit présenter à l'établissement la carte de paiement utilisée pour effectuer la réservation ou le prépaiement. L'établissement peut également demander de présenter une preuve d'identité pour éviter la fraude par carte de paiement.

Si le client n'a pas réglé le coût du séjour en ligne à l'avance, l'établissement peut demander au client de verser une caution ou d'émettre une autorisation de prélèvement des frais sur le compte bancaire cinq jours avant l'arrivée pour garantir le paiement du montant correspondant aux services utilisés.

En cas de 'no show' (c'est-à-dire une réservation non annulée par un client qui ne se présente pas) après une réservation d'un service d'hébergement pour lequel une carte de paiement a été fournie en garantie, l'établissement facturera le client le montant de la totalité du séjour à titre d'indemnisation avec la carte de paiement fournie à titre de garantie lors de la réservation.

Le prépaiement comprend le montant débité lors de la réservation du service, le montant total au moment de la réservation (taxes applicables comprises) et, le cas échéant, les prix des options sélectionnées par le client, comme décrit à l'article 4.1 ci-dessus.

4.3 GARANTIE

La garantie comprend une demande d'autorisation (également appelée 'pré-autorisation') auprès de la banque du client. Cette procédure fournit une garantie valable pour un montant estimé du séjour, qui donne à l'établissement une autorisation de paiement basée sur les dépenses réelles du client pour le montant autorisé. Après le départ du client à la fin du séjour, seul le montant réel de la facture sera débité par l'établissement, sans présence physique du client ni nouvelle validation requise.

Le montant de la demande d'autorisation comprend le montant de la réservation (ou le montant restant dans le cas d'un prépaiement au moment de la réservation) plus éventuellement un montant forfaitaire pour les éventuelles consommations ou dépenses du client sur place (petit-déjeuner si non compris dans le tarif, restaurant, bar, taxe touristique si applicable, etc.). Ce montant fixe est déterminé par l'établissement en fonction du nombre de personnes et du nombre de nuitées réservées.

Par exemple: 2 nuits à 130 euros + 40 euros estimés pour les extras = demande d'autorisation pour 300 euros.

La demande d'autorisation ne constitue pas un débit immédiat mais correspond à une réservation pour un paiement ultérieur, avec l'accord de la banque du client, qui abaisse temporairement la limite de la carte bancaire pour assurer la possibilité d'un débit ultérieur. Dans certains cas, la demande d'autorisation peut apparaître comme un débit attendu sur le compte bancaire de la carte utilisée.

Si la demande d'autorisation est faite et confirmée par le client, l'établissement adresse une demande de débit à la banque du client en fin de séjour à hauteur du montant de la facture:

- si la facture est inférieure au montant de la demande d'autorisation, le débit réel de la carte est égal au montant réel dû par le client. La limite de la carte est ensuite ajustée (libérée) par la banque du client. Cette différence est prise en compte (avec un temps d'attente différent selon les banques);

Par exemple: Demande d'autorisation pour 300 euros, facture finale de 260 euros = virement de 260 euros et annulation de la demande d'autorisation pour les 40 euros restants.

- si la facture est supérieure au montant de la demande d'autorisation, le montant total de la demande est utilisé par l'établissement. Les dépenses restantes sont débitées sur la même carte. Ainsi, deux débits sont effectués sur le compte du client. Le premier correspond à la demande d'autorisation et le second au complément. Cependant, il est conseillé au client de se rendre à la réception pour régler le montant de la demande d'autorisation ou de payer directement.

Par exemple: Demande d'autorisation pour 300 euros, facture finale de 320 euros = débit de 300 euros + débit de 20 euros.

La devise utilisée par l'établissement pour la facture peut être différente de la devise de la demande d'autorisation. Dans ces cas, le montant réel débité peut également différer du montant de la demande d'autorisation, en raison de l'éventuelle variation du taux de change entre la date de la demande d'autorisation et la date de la facture.



CASSELBERGH®

HOTELS, RESIDENCES & MORE

Dans certains cas, la demande d'autorisation peut entraîner un débit par la banque du client avant que le débit réel ne prenne effet. Dans ce cas, le débit n'est pas exécuté deux fois. Si le solde du client est positif, il sera automatiquement crédité par la banque du client.

Si, sur proposition de l'établissement, le client a réglé l'intégralité du séjour avant son arrivée, les éventuelles dépenses supplémentaires à l'établissement ne pourront être ajoutés à la facture pour la chambre et les consommations devront être réglées immédiatement.

Si la réservation est annulée après l'activation de la demande d'autorisation, une demande d'annulation d'autorisation est automatiquement envoyée à la banque du titulaire de la carte utilisée. Dans certains cas, cette annulation peut apparaître comme un remboursement.

Veuillez noter que la libération du montant préautorisé (ou du remboursement) prend généralement de vingt-quatre (24) à quarante-huit (48) heures, mais peut prendre jusqu'à sept

(7) jours ouvrables ou plus selon la banque du client.

Pour activer une demande d'autorisation, le client est invité à fournir les données de la carte de paiement lors de son inscription au service. Le client sera informé du déroulement de la demande d'autorisation par le biais des Conditions Générales. Les données de la carte de paiement sont uniquement conservées par le prestataire de paiement GRAND HOTEL CASSELBERGH, conformément à la politique stricte de sécurité des données bancaires.

Si la banque du client utilise le système de sécurité '3D Secure', un sms sera envoyé par la banque du client indiquant le montant qui sera débité du compte du client. Il ne s'agit pas d'un prélèvement automatique.

5. ANNULER OU MODIFIER LA RÉSERVATION D'UN SERVICE

En ce qui concerne les services d'hébergement (réservation de chambres dans un établissement), les clients doivent se rappeler qu'ils n'ont pas droit au délai de réflexion tel que prévu à l'article VI.53 du Code belge de droit économique et conformément à l'article VI.53



CASSELBERGH®

HOTELS, RESIDENCES & MORE

alinéa 12 du Code belge de droit économique qui exclut ce droit pour les contrats relatifs aux services d'hébergement à fournir à une date ou une période déterminée.

Pour chaque réservation d'un service, les Conditions Particulières décrivent les dispositions d'annulation et/ou de modification de la réservation.

Les réservations avec prépaiement et conditions spécifiques concernant la modification et / ou d'annulation ne peuvent pas être modifiées et/ou annulées. Les paiements d'acomptes (montants payés d'avance) ne peuvent pas être remboursés. Ceci est indiqué dans les Conditions Particulières.

Si autorisé par les Conditions particulières:

- un service peut être annulé directement via l'e-mail de confirmation via le bouton 'Annulation';
- une modification de la réservation d'un service peut être traitée directement à l'établissement, dont en tout cas les données téléphoniques figurent sur la confirmation de réservation envoyée par email.

Si un service est interrompu par le client, l'intégralité du prix convenu sera perçue. Aucun remboursement ne sera accordé pour les réservations avec prépaiement du séjour.

Sauf indication contraire indiquées dans les Conditions Particulières, pour un service d'hébergement, le client doit quitter la chambre de l'établissement avant l'heure indiquée par l'établissement. C'est généralement à 11h00 le jour de la fin de la réservation. Sinon, une nuit supplémentaire sera facturée.

6. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le client est seul responsable du choix des services sur le site et de leur adéquation à ses souhaits. GRAND HOTEL CASSELBERGH n'assume aucune responsabilité à cet égard.

Le client est également seul responsable des informations fournies lors de la création du compte et/ou des réservations d'un service. GRAND HOTEL CASSELBERGH ne peut être tenu responsable des données incorrectes ou frauduleuses fournies par le client. En outre, le client est seul responsable de l'utilisation du compte et de toute réservation effectuée, à la fois en son nom propre et pour le compte de tiers, y compris des mineurs, à moins que le



CASSELBERGH®

HOTELS, RESIDENCES & MORE

client puisse prouver qu'une fraude a été commise sur le compte et que cela n'est pas le résultat d'une erreur ou d'une négligence de la part du client. Dans ce cas, toute redirection ou utilisation frauduleuse de l'adresse e-mail doit être immédiatement signalée au service à la clientèle de GRAND HOTEL CASSELBERGH dont les données sont précisées à l'article 9.

Le client s'engage à utiliser le site et les services proposés dans le respect des règles applicables et des présentes Conditions générales. Si le client ne remplit pas ses obligations au titre des présentes Conditions générales, il est responsable des dommages causés à GRAND HOTEL CASSELBERGH ou à des tiers. A cet égard, le client s'engage à préserver GRAND HOTEL CASSELBERGH de toutes les réclamations, actions ou plaintes de quelque nature que ce soit pouvant en découler et à indemniser GRAND HOTEL CASSELBERGH de tout dommage, frais ou indemnisation y afférents.

En effectuant une réservation définitive d'un service, le client s'engage notamment à en payer le prix et à respecter les Conditions Particulières y associées. Après tout:

- Toute réservation ou paiement irrégulier, inefficace, incomplet ou frauduleux pour quelque raison imputable au client, entraînera l'annulation du service réservé aux frais du client, sans préjudice de toute action en justice que GRAND HOTEL CASSELBERGH pourrait intenter contre ce dernier;
- Tout comportement contraire aux bonnes mœurs et qui perturbe l'ordre public dans l'établissement, et le non-respect du règlement intérieur de l'établissement, entraînera la possibilité pour le directeur de l'établissement et/ou tout autre prestataire de services de demander au client de partir sans indemnité et/ou sans remboursement si le paiement a déjà été effectué. Si aucun paiement n'a encore été effectué, le client doit payer le coût des services utilisés avant de partir;

Le client s'engage également à ne pas utiliser les outils digitaux mis à disposition par l'établissement (notamment le réseau Wi-Fi) de quelque manière que ce soit à des fins de reproduction, d'affichage, de mise à disposition ou de divulguer publiquement des œuvres ou objets soumis à des droits d'auteur ou à des droits similaires, tels que textes, images, photos, pièces musicales, œuvres audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo, sans le consentement des ayants-droits sur les droits spécifiés dans les lois sur la propriété intellectuelle, si un tel



CASSELBERGH®

HOTELS, RESIDENCES & MORE

consentement est requis. En outre, le client doit adhérer à la politique de sécurité du fournisseur de services sur l'internet de l'établissement, y compris les règles d'application des méthodes de sécurité pour empêcher l'utilisation illégale des outils digitaux et s'abstenir de toute action qui réduirait l'efficacité de ces outils.

7. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DE GRAND HOTEL CASSELBERGH

GRAND HOTEL CASSELBERGH s'engage à donner accès au site et aux services fournis avec tout le soin et l'expertise nécessaires et, dans la mesure où cela peut être raisonnablement requis, à tout mettre en œuvre pour remédier aux dysfonctionnements dont il aurait connaissance.

GRAND HOTEL CASSELBERGH pourra toutefois être contraint de suspendre temporairement le site sans préavis, notamment pour des raisons d'entretien technique, sans que GRAND HOTEL CASSELBERGH ne soit responsable.

Le client reconnaît et accepte que la responsabilité de GRAND HOTEL CASSELBERGH ne s'étend pas aux inconvénients ou dommages liés à l'utilisation d'internet, y compris mais sans s'y limiter:

- mauvaise transmission et/ou réception de données et/ou d'informations sur internet;
- défauts dans l'équipement de réception ou des lignes de communication;
- perturbations internet qui entravent le bon fonctionnement du site et/ou la réservation des services.

Le site peut contenir des liens hypertextes provenant d'autres sites Web publiés et gérés par des tiers, et GRAND HOTEL CASSELBERGH décline toute responsabilité quant au contenu de ces sites et aux services qui y sont proposés. À cet égard, il est déterminé que les partenaires sont responsables de la promotion des offres répertoriées sur leurs propres sites Web. Ainsi, la décision de consulter des sites internet de tiers relève entièrement de la responsabilité du client.

8. FORCE MAJEURE

En cas de force majeure, d'événements imprévisibles indépendants de la volonté de l'hôtelier, mais aussi en cas de simples circonstances exceptionnelles, l'hôtelier a le droit,



CASSELBERGH®

HOTELS, RESIDENCES & MORE

sans aucune indemnité pour quelque raison que ce soit, de transférer le client dans un autre hôtel situé dans

la région de Bruges d'au moins la même classe d'étoiles. L'hôtel met tout en œuvre pour en

informer le client dans les plus brefs délais.

9. SERVICE À LA CLIENTÈLE ET RÉCLAMATIONS

Pour toute réclamation liée à une réservation d'un service sur le site, veuillez contacter le service client.

Allez au [formulaire de](#)

[contact](#) Contact par écrit:

Grand Hotel Casselbergh – Service à la
clientèle Hoogstraat 6
8000 Bruges – BELGIQUE

Pour un bon traitement, vos réclamations concernant l'inexécution ou la mauvaise exécution de services doivent être soumises au Service à la clientèle par écrit et dans

les huit (8) jours suivant la date d'exécution du service. Les réclamations soumises plus de huit

(8) jours après la date d'exécution du service ne seront plus traitées.

10. RESPECT DE LA VIE PRIVÉE ET DES DONNÉES PERSONNELLES

Si un client utilise les sites ou les services mobiles lors de la réservation, ses données personnelles seront traitées par GRAND HOTEL CASSELBERGH dans les conditions décrites dans la '[Déclaration de confidentialité](#)'.

Les informations collectées lors de votre réservation sont destinées à GRAND HOTEL CASSELBERGH, ses parties, partenaires, prestataires de service (notamment les prestataires de paiement en ligne) et hôtels, pour effectuer la réservation ou prendre des mesures précontractuelles.

Pour assurer une transaction de paiement sécurisée, les parties de GRAND HOTEL CASSELBERGH traitent les données personnelles de manière à pouvoir déterminer le



CASSELBERGH®

HOTELS, RESIDENCES & MORE

risque de fraude de chaque transaction. A cette occasion, GRAND HOTEL CASSELBERGH et les hôtels peuvent solliciter les services du prestataire de service de GRAND HOTEL CASSELBERGH pour la prévention des fraudes pour une meilleure analyse. En fonction des

résultats de ces analyses, GRAND HOTEL CASSELBERGH peut prendre certaines mesures de sécurité, et notamment demander au client d'utiliser un canal de réservation différent ou un mode de paiement différent. Ces mesures conduisent à la suspension de l'exécution de la réservation ou, si le résultat de l'analyse ne garantit pas une commande sûre, à l'annulation. Si le client fait une utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement, entraînant un non-paiement, il pourra être inclus dans le fichier incident de GRAND HOTEL CASSELBERGH. Cela signifie que GRAND HOTEL CASSELBERGH l'exclut des paiements futurs ou effectuera des contrôles supplémentaires à l'avenir.

Le client peut à tout moment faire valoir les droits dont il dispose au titre de la réglementation sur la protection des données personnelles. Toutes les informations qui peuvent être utiles à cet égard se trouvent dans la '[Déclaration de confidentialité](#)'.

11. DIVERS

La saisie des données bancaires requises et l'acceptation des présentes Conditions Générales et des Conditions Particulières par voie digital, comprend un accord électronique entre les parties qui constitue une preuve mutuelle pour les parties que le service a été réservé et de l'exigibilité des sommes dues pour effectuer ladite réservation.

Les Conditions Générales et les Conditions Particulières applicables incluent toutes les obligations des parties. Il ne peut pas inclure d'autres termes et conditions communiqués par le client.

En cas de conflit entre les Conditions Particulières et les Conditions Générales, seules les Conditions Particulières s'appliqueront à l'obligation respective. Si, d'une part, les conditions générales de tout type, d'un partenaire et d'une autre partie, d'autre part, se contredisent, seules les présentes Conditions générales et les dispositions des présentes conditions s'appliqueront à l'obligation concernée.

Si une ou plusieurs dispositions des présentes Conditions Générales sont tenues invalides ou déclarées comme telles en vertu d'une loi, d'un règlement ou d'une décision passée en force de chose jugée d'un tribunal compétent, la validité et la portée des autres dispositions

restent en vigueur.

Seule la version néerlandaise fait foi. Si les Conditions Générales sont traduites dans une autre langue, la version néerlandaise prévaudra sur toutes les autres versions en cas de contestation,

de litiges, des problèmes d'interprétation ou des difficultés dans la mise en œuvre des

présentes conditions et plus généralement en relation avec les relations entre les parties.

Le client reconnaît et accepte que GRAND HOTEL CASSELBERGH puisse transférer les présentes Conditions Générales et tous les droits et obligations qui y sont associés à un tiers, sans le consentement écrit préalable du client. Le client accepte qu'un tel transfert préserve GRAND HOTEL CASSELBERGH pour l'avenir. Le client ne peut céder les Conditions Générales et l'ensemble de ses droits et obligations à des tiers sans l'accord écrit préalable de GRAND HOTEL CASSELBERGH.

12. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Les Conditions Générales sont régies par le droit belge, sans préjudice des dispositions de protection contraignantes applicables dans le pays de résidence du client.

Le client sera informé par GRAND HOTEL CASSELBERGH de la possibilité d'engager une procédure de médiation conventionnelle ou d'utiliser un moyen alternatif de résolution des litiges en cas de désaccord sur les présentes Conditions Générales, selon les conditions énoncées à l'article Art. VI.64 du Code belge de droit économique.

Après que l'affaire est intentée au service à la clientèle ou à l'établissement et qu'une tentative a été faite pour régler le litige à l'amiable, et en cas de réponse négative ou d'absence de réponse dans les soixante (60) jours suivant l'intention, le client peut faire appel au Service Public Fédéral Économie, PME, Classes moyennes et Énergie Commission des litiges de voyage - City Atrium C – Rue du Progrès 50 - 1210 Bruxelles pour les hôtels affiliés et gérés par GRAND HOTEL CASSELBERGH



CASSELBERGH®

HOTELS, RESIDENCES & MORE

- Vous pouvez trouver la procédure d'intention à ce Service public fédéral via le

lien suivant: <https://clv-gr.be>.

GRAND HOTEL CASSELBERGH informe également le client de l'existence d'une plateforme européenne de règlement des litiges en ligne vers laquelle le client peut se tourner. Le client peut l'ouvrir via ce lien: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

-