

ALGEMENE VERKOOPSVORWAARDEN

LUGANO bv
Villapad 14
8300 Knokke-Heist
BE0809.358.102

1.
Onderhavige voorwaarden maken integraal deel uit van de hotelovereenkomst.

Er kan alleen schriftelijk van worden afgeweken.
Zij zijn van toepassing met uitsluiting van alle algemene verkoopsvorwaarden, voorkomend op de documenten uitgaande van de klant voor zover zij in strijd zijn met de eerste.

2.
De prijsofferte vanwege de hotelhouder zijn vrijblijvend en geschieden zonder enige verbintenis.

3.
De dienstverrichtingen geschieden op één van de vestigingsplaatsen van de hotelhouder, behoudens andersluidende schriftelijke afspraken.

4.
Klachten betreffende de geleverde dienstverrichtingen kunnen niet aanvaard worden wanneer zij niet schriftelijk bij de hotelhouder toekomen binnen de zeven dagen na de levering.
U kan dit via onze website, maar zullen enkel rechtsgeldig zijn indien ze aangetekend zijn verstuurd.

5.
De contractpartijen
Een persoon die in een hotel overnacht, is niet noodzakelijk een contractpartij: een hotelcontract kan in zijn naam door een derde worden afgesloten.

Bij toepassing van onderhavige algemene verkoopsvorwaarden bedoelt men met de term "contractant" de fysieke of rechtspersoon, die een contract tot hotelreservering afsluit en/of die gehouden is tot een betaling (als tegenprestatie). Onder de term "klant" verstaat men de fysieke perso(o)nen die de bedoeling heeft (hebben) een hotelovernachting te volbrengen.

De Klant die zonder reservatie een kamer aanvaardt en gebruikt is automatisch een contractant en is ook gehouden aan deze voorwaarden.

6.

Het hotelcontract

In overeenstemming met het hotelcontract, is de hotelhouder t.a.v. de klant gehouden tot het verstrekken van logies en de gebruikelijke diensten zoals vermeld.

Hiermee bedoelt men de gewone diensten van het hotel volgens zijn categorie, inbegrepen de zalen en de verschillende gemeenschappelijke inrichtingen, die in het algemeen ter beschikking van de klanten worden gesteld. De contractant is gehouden tot betaling van de overeengekomen prijs.

7.

Vorm van het contract

Voor het contract is geen enkele vorm voorgeschreven. Het contract is gesloten vanaf de aanvaarding door de contractant van een aanbod vanwege de hotelhouder.

Aanvaarding van het aanbod blijkt onder meer uit de betaling van het voorschot of de factuur of uit een waarborgstelling met creditcard.

In geval van een schriftelijk contract dient de hotelhouder de aankomst- en vertrekdatum van de klant te vermelden samen met de overeengekomen prijs, de omschrijving van de gevraagde diensten.

8.

Duur van de gereserveerde overnachting

Indien een bepaald aantal overnachtingen wordt gereserveerd door de klant dan dient de begin- en einddatum te worden vermeld in het hotelcontract en zijn bindend voor beide partijen. Het contract wordt beëindigd op de dag volgend op de aankomst van de klant en dit uiterlijk om 11 uur indien er geen contract voor meer dan één dag werd aangevraagd en aanvaard.

Indien het aantal gereserveerde overnachtingen niet wordt bepaald dan wordt het hotelcontract beschouwd als zijnde afgesloten voor meerdere opeenvolgende dagen. In dat geval moet een opzegging, eindigend de volgende dag uiterlijk om 11 uur, door één der partijen worden gegeven opdat het contract zou kunnen beëindigd worden. Een opzegging vanwege de hotelhouder aan de klant zal beschouwd worden als zijnde geadresseerd aan de contractant en zal gebeuren volgens hogervermelde bepalingen. De opzegging wordt schriftelijk bevestigd aan de contractant.

De hotelhouder heeft het recht tijdens drukke periodes (zoals, zonder een limitatieve lijst te beogen, schoolvakanties, zomermaanden, etc) een minimum aantal overnachtingen te vragen en kan dit wijzigen indien hij dit nodig vind.(met uitsluiting van contracten die reeds afgesloten zijn.)

9.

Uitvoering van het contract

De hotelhouder en de contractant zijn gehouden tot het respecteren van de bepalingen die in het contract zijn opgenomen.

10.

Niet-uitvoering van het contract

Indien de hotelhouder zich in de onmogelijkheid bevindt het contract uit te voeren dan is deze ertoe gehouden de klant een ander logies van een gelijkwaardige of hogere kwaliteit of categorie aan te bieden. Elk prijsverschil hieruit voortvloeiend komt ten laste van de hotelhouder. De hotelhouder kan nooit worden aangesproken tot het vergoeden van enige onrechtstreekse schade geleden door de klant of derden.

11.

Ontbinding van het contract

Geen enkel contract kan ontbonden worden vooraleer de volledige uitvoering behoudens gemeenschappelijk akkoord tussen de partijen, voor zover deze buiten de voorziene opzegperiode valt. (rubriek annulatie)

Elke hotelhouder heeft de mogelijkheid tot bepaling (vaststelling) van de opzegtermijnen en de vergoedingen wegens contractbreuk, anders dan deze hier voorzien, deze zullen vastgelegd worden tussen de partijen op het ogenblik van afsluiten van het contract. (rubriek annulatie)

12.

De betaling

De hotelhouder vraagt een volledige of gedeeltelijke voorafbetaling op de schriftelijke reservatie, voor zover deze reservatie geschiedt 5 werkdagen voor aankomstdatum. Enkel na ontvangst van deze voorafbetaling is de hotelhouder gehouden dit contract te respecteren.

Indien de hotelhouder vanwege de contractant op voorhand een som geld ontvangt dan zal deze beschouwd worden als de storting van een voorschot op de contractuele prijs tenzij anders contractueel werd vastgelegd.

Indien de reservatie geschiedt op minder dan 5 werkdagen voor datum van aankomst dient de contractant zijn creditkaart gegevens volledig en correct schriftelijk door te geven met handgeschreven vermelding dat de hotelhouder in geval van annulatie of niet opdagen de kaart mag debiteren met het bedrag voorzien in de opzegtermijnen of vergoeding wegens contractbreuk. De hotelhouder is dan nog vrij om dit recht al dan niet uit te oefenen.

De hotelrekeningen zijn bij voorlegging direct contant betaalbaar en dienen vereffend te zijn voor vertrek van de klant, tenzij op voorhand anders bepaalt in het contract. (groepen binnen de 14 dagen na factuurdatum) Voor verblijven van 12 dagen en meer, wordt om de 7 dagen een hotelrekening gemaakt die binnen de 24 uur betaald moet zijn, voorschot wordt verrekend op het einde van het verblijf, tenzij op voorhand anders bepaald. Hotel rekeningen van genodigden kunnen voor het gemak samengevoegd worden met de hotelrekening van de contractant, maar blijven als onbetaalde rekeningen beschouwd tot betaling dezer.

Bij weigering van betaling heeft de hotelhouder het recht om het hotelcontract onmiddellijk te verbreken, de klant toegang tot zijn kamer te ontzeggen en gebruik te maken van het retentierecht.

In geval van gedeeltelijke betwisting van de hotelrekening dient het onbetwiste gedeelte eveneens contant betaald te worden.

Tenzij anders bepaald heeft de hotelhouder niet de verplichting tot aanvaarding van cheques, dividenden, kredietkaarten of andere uitgestelde betalingsbewijzen en de betaling moet geschieden in €.

De contractant is verantwoordelijk voor de betaling van alle diensten aan de klant geleverd, eveneens de diensten die bepaald werden bij het afsluiten van het contract, tenzij anders schriftelijk werd bepaald, waardoor deze kosten ten laste van de klant worden gelegd.

Alle promoties, arrangementen of kortingen die deel uitmaken van het contract dienen cash (dus niet met cheques, dividenden, kredietkaarten of andere uitgestelde betalingsbewijzen) betaald te worden of 100% betaald zijn voor datum van aankomst via overschrijving.

De toegestane kortingen zijn toepasbaar op uw aanvraag.

13.

Verbreking van het contract

Elke zware of herhaalde inbreuk op de contractuele verplichtingen (vb; het niet betalen van hotelrekening binnen voorziene termijn) geeft de hotelhouder het recht tot onmiddellijke beëindiging van het contract zonder vooropzeg, onverminderd het recht op schadevergoeding in hoofde van de hotelhouder.

Hetzelfde recht geldt indien de klant herhaaldelijk voor buitensporig overlast zorgt. (fysiek of verbaal geweld, dronkenschap, nachtlawaai, vandalisme, gedrag die het verblijf van andere klanten verstoort, etc..)

14.

Verantwoordelijkheid van de hotelhouder en hotelinbewaargeving

De hotelhouder is niet verantwoordelijk wanneer de schade voorkomt uit een gebeurtenis die hem, ondanks de nodige voorzorgen, gezien de omstandigheden en de gevolgen, in de onmogelijkheid brachten deze te vermijden (overmacht).

Evenzeer is hij niet verantwoordelijk voor de schade die voorkomt uit de fout, zelfs gedeeltelijk, van de klant.

Ook is de klant gebonden voor zijn waardevolle voorwerpen gebruik te maken van zijn safe die ter beschikking is in zijn kamer (voor zover dit mogelijk is).

Het Burgerlijk Wetboek (Wet 4 juli 1972, B.S. 19 augustus 1972) regelt de hotelinbewaargeving waarvan de artikelen hiernavolgende worden weergegeven:

Artikel 1952: De hotelhouder is als bewaarnemer aansprakelijk voor beschadiging, vernieling of ontvreemding van zaken welke een gast die in het hotel zijn intrek neemt en er logeert, naar het hotel meebrengt. De bewaargeving van die zaken moet worden beschouwd als een bewaargeving uit noodzaak. Als meegebrachte zaken worden aangemerkt de zaken:

- a) *Welke zich in het hotel bevinden gedurende de tijd dat de gast er een slaapgelegenheid ter beschikking heeft.*

- b) *Welke de hotelhouder of een persoon die hem zijn diensten verleent buiten het hotel onder zijn toezicht neemt gedurende de tijd dat de gast er een slaapgelegenheid ter beschikking heeft.*
- c) *Welke de hotelhouder of een persoon die hem zijn diensten verleent binnen of buiten het hotel onder zijn toezicht neemt gedurende een redelijke termijn voor of na de tijd dat de gast er een slaapgelegenheid ter beschikking heeft.*

De in dit artikel bedoelde aansprakelijkheid is per schadegeval beperkt tot 100 maal de logiesprijs per dag van de slaapgelegenheid. De Koning kan in voorkomend geval de gegevens voor het vaststellen van die prijs bepalen. Het Koninklijk Besluit van 24 juni 1973 (B.S. 14 augustus 1973) bepaalt dat de dagprijs voor kamerverhuring (dewelke naarwaar artikel 1952, lid 3 verwijst) het bedrag van de overnachtingsprijs inhoudt, zoals dat is gepubliceerd door de hotelhouder vermeerderd met een percentage (hetgeen eventueel is voorzien) voor de aangeboden diensten.

Artikel 1953: De aansprakelijkheid van de hotelhouder is onbeperkt:

- a) *Wanneer de zaken in handen van de hotelhouder of van personen die hem zijn diensten verlenen ter bewaring zijn gegeven.*
- b) *Wanneer hij heeft geweigerd zaken in bewaring te nemen ten aanzien waarvan hij tot bewaarneming verplicht is.*
- c) *Wanneer de beschadiging, de vernieling of ontvreemding van de in artikel 1952 bedoelde zaken het gevolg is van schuld van hemzelf of van personen die hem hun diensten verlenen.*

De hotelhouder is verplicht waardepapieren, geld of waardevolle zaken in bewaring te nemen. Hij mag de inbewaarneming daarvan alleen weigeren indien zij gevaarlijk zijn of indien zij de grootte van het hotel en de omstandigheden in aanmerking genomen een buitensporige handelswaarde hebben of overlast veroorzaken. Hij kan verlangen dat het hem toevertrouwde voorwerp is opgeborgen in een afgesloten of verzegelde verpakking.

Artikel 1954: De hotelhouder is niet aansprakelijk voor zover de beschadiging, de vernieling of de ontvreemding te wijten is aan:

- a) *De gast of een persoon die hem vergezelt, bij hem in dienst is of hem bezoekt.*
- b) *Overmacht.*
- c) *Gewapenderhand gepleegde diefstal.*
- d) *De aard of het gebrek van de zaak*

Artikel 1954bis: De rechten van de gast gaan teniet indien hij niet onmiddellijk na de vaststelling van de opgelopen schade kennis daarvan geeft, behoudens wanneer de schade veroorzaakt is door de schuld van de hotelhouder of van de personen die hem hun diensten verlenen.

Artikel 1954ter: Iedere verklaring of beding waarbij de aansprakelijkheid van de hotelhouder voor het schadelijk feit wordt uitgesloten of beperkt is nietig. Artikel 1954quater: De artikelen 1952, 1953 en 1954bis zijn niet van toepassing op voertuigen noch op zaken die tot hun lading behoren en ter plaatse zijn achtergelaten noch op levende dieren.

15.

De verantwoordelijkheid van de klant/contractant

De klant en de contractant zijn hoofdelijk en solidair verantwoordelijk ten aanzien van de hotelhouder voor elke schade veroorzaakt aan personen, het gebouw, het meubilair of de uitrusting van het hotel en de plaatsen dewelke toegankelijk zijn voor het publiek en door henzelf, bezoekers, huisdieren en andere aan hen gerelateerde personen toegebracht.

16.

Het terughouden (retentierecht) van voorwerpen, die zijn meegebracht door de klant

De hotelhouder heeft het recht als waarborg van de betaling van de hem verschuldigde sommen, tot retentie en uiteindelijk tot verkoop van de voorwerpen met handelswaarde welke door de klant zijn meegebracht en van alle bijhorende heden.

17.

De gedragingen van de klant

De klant dient zich te gedragen naar de gebruiken en het reglement van het hotel waar hij verblijft en dit reglement ligt ter inzage voor de klant.

Iedere zware of herhaalde inbreuk op dit reglement geeft de hotelhouder het recht tot onmiddellijke beëindiging van het contract zonder voorafgaandelijke opzegging.

18.

Huisdieren

Indien een klant wenst een huisdier naar het hotel mee te brengen dan is hij voor het binnenbrengen van het dier ertoe gehouden de hotelhouder hiervan te verwittigen op voorhand. Hij blijft ook verantwoordelijk en mag het nooit alleen laten. Voor het dier wordt ook een forfaitaire prijs aangerekend. De hotelhouder kan steeds, zonder motivatie, weigeren een dier toe te laten.

19.

Bezetting en vrijmaking van de kamers

Behoudens anderluidende contractuele bepalingen moeten de kamers die gereserveerd zijn voor een klant beschikbaar zijn om 15 uur en de kamers van de klant die het hotel verlaten moeten vrijgemaakt zijn voor 10 uur. In geval de kamer niet om 15.00 uur beschikbaar is, heeft de klant het recht dezelfde wachttijd te gebruiken na 10 uur, maar maximaal tot 14.00 uur. Indien de klant zijn kamer ten laatste om 11.00 uur nog niet heeft vrij gemaakt heeft de hotelhouder het recht één extra overnachting aan te rekenen, verhoogd met de eventueel schade voorkomend door laattijdig vertrek.

20.

Controle van de reizigers

De klant is er bij zijn aankomst in het hotel toe gehouden zijn identiteitskaart te tonen om zijn inschrijving op de politiefiche toe te laten dewelke hij dient te ondertekenen of automatisch verwerkt wordt met de computer.

Kinderen jonger dan 18 jaar zonder begeleiding van een ouder of voogd moeten een geschreven goedkeuring kunnen voorleggen van de ouders of de voogd. Deze moet min. De naam en adres van de ouders vermelden incl. Een gsm-nummer waar de ouders of de voogd kunnen bereikt worden gedurende het verblijf van hun kinderen. Kinderen jonger dan 16 jaar kunnen zonder begeleiding niet verblijven in het hotel, ook niet met toestemming van de ouders.

21.

Laattijdige aankomst

Een laattijdige aankomst, d.w.z. na 22 uur, die niet door de klant werd gesignaleerd veroorzaakt automatisch het recht tot verbreking van het hotelcontract, met het recht op schadevergoeding in voordeel van de hotelhouder.

22.

Telefonische reservatie

Een telefonische reservatie die door de hotelhouder is aanvaard is slechts geldig tot 17 uur, voor zover het een reservatie betreft voor de zelfde dag en er niet de nodige creditkaartgegevens schriftelijk zijn mede gedeeld.

In geval van vertraging is de klant ertoe gehouden de hotelhouder hiervan op voorhand te verwittigen en zijn precies aankomstuur op te geven zoniet veroorzaakt dit automatisch het recht tot verbreking van het hotelcontract, met het recht op schadevergoeding in voordeel van de hotelhouder.

23.

De geldsommen die niet betaald zijn op hun vervaldag worden van rechtswege en zonder ingebrekestelling verhoogd met nalatigheidsintresten. Het bedrag van deze intresten bedraagt de intresten welke door de "Belgische Vereniging van Banken" worden toegepast op kaskredieten verhoogd met 2%. Bij niet-betaling van de factuur, zal de contractant tevens een forfaitaire vergoeding verschuldigd zijn van 15% van het factuurbedrag. De hotelhouder is aldan gemachtigd om alle andere dienstprestaties op te schorten tot de volledige betaling. De nog niet vervallen facturen worden tevens volledig opeisbaar.

24.

Een toegestane prijsvermindering, een teruggave of een commissie, toegestaan door de hotelhouder vervalt in geval van niet-betaling van de rekening op de vervaldag.

25.

Opzegging van reserveringen tijdens het verblijf

Bij ernstige en bewezen redenen (ziekte, ongeval, overlijden van de klant of diens levensgezel, ouders, kinderen, broer of zuster) wordt maximaal de ingegane dag aangerekend waarbij het de hotelhouder vrij staat deze dagprestatie aan te rekenen.

In gevallen waarvoor de hotelhouder verantwoordelijk noch aansprakelijk is of er geen bewijs kan voorgelegd worden voor ernstig en bewezen reden, betaalt de klant 100% de ingegane dag en de helft van de resterende gereserveerde periode naar rato van de prijs vastgelegd in de reservatie.

Of anders vermelde annuleringsvoorwaarden op het contract.

26.

De voorschotten, zoals voorzien in de bevestigingsbrief moeten onmiddellijk aan de hotelhouder worden uitbetaald en dit ten laatste de dag halverwege de datum van reservatie en de datum van aankomst.

Bij gebrek van betaling heeft de hotelhouder het recht de hotelreservatie zonder vooropzeg te annuleren.

27.

Ingeval kortingen ten voordele van groepen worden toegestaan, dan verstaat men onder een groep minimum 10 betalende personen die zich effectief in het hotel aanmelden.

Het definitief aantal klanten zal minstens één week voor hun aankomst aan de hotelhouder worden medegedeeld. Het opgegeven aantal is bindend voor de vereffening van de hotelrekening.

28.

Ingeval van annulering vanwege de contractant, worden de volgende schadevergoedingen toegepast:

-100% van het bedrag van het contract, verminderd met het ontvangen voorschot, indien de annulatie geschiedt de 2 dagen vóór de dag van de voorziene aankomst.

-50% van het bedrag van het contract, verminderd met het ontvangen voorschot, indien de annulatie geschiedt tussen de 7^e en uiterlijk op de 3^e dag vóór de dag van de voorziene aankomst .

-Geen vergoeding indien de annulatie gebeurt meer dan 7 dagen vóór de dag van de voorziene aankomst .

In geval van annulering vanwege de hotelhouder, om andere reden dan overmacht, onvoorziene omstandigheden, personeelstekort of technische problemen, heeft de hotelhouder de keuze om in gelijkwaardige logies te voorzien zoals omschreven in punt 10 of om aan de contractant hoger vermelde vergoeding te betalen.

Annuleringen van reservaties gemaakt via een OTA zijn de geldende voorwaarden van deze van kracht.

29.

Waardebonnen en/of cadeaucheques zijn pas geldig op het ogenblik dat ze volledig betaald zijn. Deze zijn geldig voor 1 jaar vanaf datum van betaling. Na 1 jaar vervalt 50% van deze en kan de overige 50% nog gedurende 1 jaar gebruikt worden. Na 2 jaar zijn deze volledig vervallen.

Voorschotten vallen onder dezelfde bepalingen, hierboven vermeld.

Tegoedbonnen in voordeel van een contractant, vervallen volledig 1 jaar na aflevering door de hotelhouder.

30.

In geval van facturatie op naam van een rechtspersoon zijn de bestuurders samen met de rechtspersoon hoofdelijk en ondeelbaar gehouden tot betaling.

31.

Het feit dat de hotelhouder een of andere clause die in haar voordeel gestipuleerd werd in de huidige algemene voorwaarden, niet toepast, kan niet geïnterpreteerd worden als een afstand van zijnentwege om er zich op te beroepen.

32.

Het feit dat de contractant de algemene voorwaarden niet ontvangen heeft in zijn wettelijke moedertaal, ontslaat hem niet van hun toepassing, behalve indien hij verzocht zou hebben om er een vertaling van de bekomen. Indien de vertaling een andere interpretatie zou mogelijk maken zal de oorspronkelijke Nederlandse versie voorrang hebben op de vertaling.

33.

De mogelijke nietigheid van één of meer bepalingen van onderhavige algemene voorwaarden hebben in geen geval de nietigheid van de gehele overeenkomst tot gevolg. De andere bepalingen blijven derhalve volledig van toepassing.

Alle betwistingen voortkomende uit deze overeenkomst worden beslecht voor de bevoegde rechtbank van Brugge.