

**CONDITIONS UNIFORMES
INTERNATIONAL HOTEL MANAGEMENT GROUP**

Article 1 Définitions

1.1 Hôte

La personne physique ou morale ou la société qui a pour activité de fournir des services.

1.2 Hôtelier

La personne qui représente l'hôtel dans la conclusion et l'exécution des accords.

1.3 Prestation de service(s)

La fourniture par l'hôtel d'un hébergement et/ou de nourriture et/ou de boissons et/ou la mise à disposition d'un espace (de réunion) et/ou de terrains, le tout avec toutes les activités et tous les services connexes, et ce au sens le plus large du terme.

1.4 Client

La personne physique ou morale ou la société qui a conclu un accord avec l'hôtel.

1.5 Hôte

La (les) personne(s) physique(s) à qui un ou plusieurs services doivent être fournis sur la base d'un accord conclu avec le client. Chaque fois que les conditions font référence à l'hôte ou au client, il s'agit à la fois de l'hôte et du client, à moins qu'il ne résulte nécessairement du contenu de la disposition et de son objet que seul l'un des deux peut être visé.

1.6 Accord

Un accord entre l'hôtel et un client concernant un ou plusieurs services à fournir par l'hôtel à un prix à payer par le client. Le terme accord est parfois remplacé par le terme réservation.

1.7 Valeur de réservation

La valeur de l'accord, qui est égale au chiffre d'affaires total attendu de l'hôtel, y compris la taxe de séjour et la TVA à l'égard d'un accord conclu avec un client, dont l'attente est basée sur les moyennes applicables au sein de l'hôtel.

1.8 IHMG

International Hotel Management Group composé de Pillows Hotels.

1.9 Non-présentation

La non-utilisation, sans annulation, par un hôte d'un service à fournir dans le cadre d'un accord.

1.10 Groupe

Un groupe de 8 chambres ou plus à qui l'hôtel doit fournir des services dans le cadre d'un ou de plusieurs accords considérés comme un ensemble cohérent.

1.11 Individu

Toute personne, qu'il s'agisse d'un hôte ou d'un client, qui n'appartient pas à un groupe selon la définition ci-dessus.

1.12 Droit de bouchon et taxe de couvert

Le montant dû pour la consommation de boissons et/ou d'aliments non fournis par l'hôtel dans les espaces de l'hôtel.

1.13 Annulation

La communication écrite par le client à l'hôtel qu'un ou plusieurs services convenus ne seront pas utilisés en tout ou en partie, ou la communication écrite par l'hôtel au client qu'un ou plusieurs services convenus ne seront pas fournis en tout ou en partie.

1.14 Garantie de chiffre d'affaires

Déclaration écrite du client selon laquelle, pour un ou plusieurs accords, l'hôtel réalisera au moins un certain montant de chiffre d'affaires.

1.15 Consommateur

Toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Article 2 Applicabilité

2.1 Les présentes conditions (ci-après également "les conditions IHMG") sont applicables, à l'exclusion de toutes autres conditions générales, à la formation et au contenu de tous les accords, ainsi qu'à toutes les offres relatives à la formation de ces accords.

2.2 Il est possible de déroger aux conditions IHMG sous réserve de l'accord écrit de l'hôtel et au cas par cas. Dans ce cas, les conditions IHMG prévaudront en cas de contradiction.

2.3 Les conditions IHMG s'appliquent également à toutes les personnes physiques et morales auxquelles l'hôtel fait ou a fait appel pour la conclusion et/ou l'exécution d'un accord ou de tout autre accord ou pour l'exploitation de l'hôtel.

Article 3 Conclusion des accords

3.1 Un hôtel peut à tout moment, pour quelque raison que ce soit, refuser la conclusion d'un accord, sauf si ce refus intervient en violation de la loi belge du 10 mai 2007 luttant contre certaines formes de discrimination.

3.2 Toutes les offres faites par un hôtel dans le cadre de la conclusion d'un accord sont non contraignantes et soumises à la condition "jusqu'à épuisement des stocks (ou de la capacité)". Si l'hôtel fait usage de cette réserve dans un délai raisonnable, l'accord envisagé est réputé conclu.

3.3 Un accord pour un (des) hôte(s) conclu par des intermédiaires (courtiers maritimes, agences de voyages, Online Travel Agents et autres sociétés d'accueil, etc.), que ce soit ou non au nom de leur(s) client(s), est réputé avoir été conclu en partie pour le compte et aux risques de ces intermédiaires. L'hôtel n'est redevable d'aucune commission, quelle qu'en soit la dénomination, aux intermédiaires, sauf convention contraire expresse et écrite. L'(les) hôte(s) et l'(les) intermédiaire(s) sont solidairement responsables du paiement du montant dû.

Article 4 Droit d'option

4.1 Un droit d'option est le droit d'un client de conclure unilatéralement un accord par la simple acceptation d'une offre valide de l'hôtel.

4.2 Un droit d'option ne peut être accordé que par écrit. Un droit d'option peut être convenu pour une durée déterminée ou indéterminée. Le droit d'option s'éteint si le détenteur de l'option a indiqué qu'il ne souhaitait pas exercer le droit d'option ou si le délai fixé a expiré sans que le détenteur de l'option ait indiqué qu'il souhaitait exercer le droit d'option.

4.3 Un droit d'option ne peut être révoqué par l'hôtel sauf si un autre client potentiel propose à l'hôtel de conclure un accord pour tout ou partie des services faisant l'objet de l'option. Dans ce cas, le titulaire de l'option est informé par l'hôtel de cette offre, après quoi le titulaire de l'option indique s'il souhaite ou non exercer son droit d'option dans un délai fixé par l'hôtel. Si le titulaire de l'option ne fait pas savoir dans le délai imparti qu'il souhaite exercer son droit d'option, l'option devient caduque.

Article 5 Obligations et droits généraux de l'hôtel

5.1 Sans préjudice des dispositions des articles suivants, l'hôtel est tenu, aux termes de l'accord, de fournir les services convenus aux heures convenues de la manière habituelle dans cet hôtel.

5.2 L'hôtel est en droit de mettre fin à tout moment à la prestation de services à un hôte si ce dernier enfreint les règles de la maison et/ou de conduite, ou se comporte de manière à perturber l'ordre et la paix de l'hôtel et/ou son fonctionnement normal. L'hôte doit alors quitter l'hôtel à la première demande. Si l'hôte ne respecte pas toutes ses obligations envers l'hôtel pour quelque raison que ce soit, l'hôtel est en droit de suspendre le service. L'hôtel ne peut exercer ces pouvoirs que si la nature et la gravité des infractions commises par l'hôte constituent un motif suffisant. Si l'hôte n'est pas un consommateur, la question de savoir si la nature et la gravité des violations commises par l'hôte justifient suffisamment l'exercice de ces pouvoirs, sera soumise au jugement raisonnable de l'hôtel.

5.3 Après consultation des autorités locales, l'hôtel aura le droit de résilier l'accord à l'amiable en raison d'une crainte fondée de troubles de l'ordre public de la part de l'hôte. Si l'hôtel fait usage de ce droit, l'hôtel ne sera pas tenu de verser une quelconque indemnité au client.

5.4 Si l'hôtel facture à l'hôte un montant quelconque pour la réception et/ou la conservation de biens, l'hôtel doit prendre soin de ces biens en bon père de famille, sans préjudice des dispositions de l'article 12.

5.5 L'hôtel n'est pas tenu d'accepter tout animal de compagnie d'un hôte et peut assortir son admission de conditions. L'admission des chiens d'assistance est soumise au(x) disposition(s) légale(s), y compris les exceptions qui y sont spécifiées.

Article 6 Obligations générales de l'hôte

6.1 L'hôte a l'obligation de respecter le règlement intérieur et les règles de conduite, et de suivre les instructions raisonnables de l'hôtel. L'hôtel affiche les règles de vie et de comportement à un endroit bien visible ou les fournit par écrit. Des instructions raisonnables peuvent être données verbalement.

6.2 L'hôte a l'obligation de coopérer aux demandes raisonnables de l'hôtel dans le cadre de ses obligations légales concernant, entre autres, la sécurité, l'identification, la sécurité/l'hygiène alimentaire et la limitation des nuisances.

Article 7 Réservation

7.1 L'hôtel peut assortir la réservation de conditions.

Article 8 Prestation consistant en la fourniture d'un hébergement et/ou la mise à disposition d'un espace (de réunion) et/ou de terrains

8.1 Dans le cas d'un hébergement, l'hôtel communique à l'avance la date à laquelle le logement sera mis à la disposition de l'hôte et l'heure à laquelle l'hôte doit avoir quitté les lieux.

8.2 Sauf convention contraire, l'hôtel est en droit de considérer la réservation d'hébergement comme annulée si l'hôte ne s'est pas présenté à l'hôtel avant 18 heures le premier jour réservé, ou si l'hôte n'a pas indiqué en temps utile qu'il arriverait plus tard et que l'hôtel ne s'y est pas opposé. Ce qui précède s'applique sans préjudice des dispositions de l'article 9.

8.3 L'hôtel est en droit d'exiger de l'hôte qu'il accepte un hébergement alternatif, équivalent à celui prévu dans l'accord, en ce qui concerne le logement ou l'espace (de réunion) et/ou les terrains qui devaient être mis à disposition aux termes de l'accord. L'hôte peut refuser cette alternative. Dans ce dernier cas, l'hôte a le droit de résilier immédiatement l'accord auquel se rapporte la demande susmentionnée de l'hôtel, sans préjudice de ses obligations en vertu d'autres accords.

Article 9 Annulations

9.1 Annulation par le client, généralités

9.1.1 Le client est autorisé à résilier un accord contre paiement des frais d'annulation, étant entendu que les frais d'annulation ne sont pas dus si le client est un consommateur et qu'il résilie en cette qualité en raison d'un cas de force majeure.

9.1.2 L'hôtel peut déclarer au client qu'il considérera certains individus comme un groupe, au plus tard un mois avant la première prestation de l'accord concerné. Toutes les dispositions relatives aux groupes s'appliqueront alors à ces individus.

9.1.3 Les dispositions des articles 13.1 et 14.4 s'appliquent également aux annulations

9.1.4 En cas de non-présentation, le client est dans tous les cas obligé de payer la valeur de la réservation.

9.1.5 Si toutes les prestations convenues ne sont pas annulées, les dispositions suivantes s'appliquent au prorata des prestations annulées.

9.2 Annulation d'une prestation consistant en la fourniture d'un hébergement

9.2.1 Individus

En cas d'annulation d'une réservation d'hébergement seul, avec ou sans petit-déjeuner, au plus tard 24 heures (soit 15h00) avant la date d'arrivée, 100% de cette réservation devra être payée par le client.

9.4 Annulation par l'hôtel

9.4.1 L'hôtel a le droit d'annuler un accord dans les conditions suivantes, sauf accord contraire.

9.4.2 Si l'hôtel annule un service de restauration, les articles

9.1.1 et 9.3.1 s'appliqueront en conséquence, avec échange de client et d'hôtel.

9.4.3 Si l'hôtel annule un accord autre que celui visé à l'article 9.5.2, les articles 9.1.1 et 9.2.2 s'appliqueront en conséquence, avec échange de client et d'hôtel.

9.4.4 L'hôtel est à tout moment autorisé à annuler un accord sans être tenu de payer les montants mentionnés ci-dessus, s'il existe des indices suffisants que la réunion qui se tiendra à l'hôtel sur la base de cet accord est d'une nature si différente que, sur la base de l'annonce par le client ou sur la base de la qualité du client ou des hôtes, l'hôtel n'aurait pas conclu l'accord s'il avait eu connaissance de la nature réelle de la réunion. Si l'hôtel fait usage de ce droit après le début de la réunion concernée, le client est tenu de payer les services dont il a bénéficié jusqu'à ce moment-là, mais son obligation de paiement pour le reste expire. La rémunération des services rendus est calculée au prorata du temps, le cas échéant.

9.4.5 L'hôtel a le droit, au lieu d'exercer son pouvoir visé à l'article 9.5.4, de fixer des exigences supplémentaires concernant le déroulement de la réunion concernée. S'il existe des indications suffisantes que ces exigences ne sont pas (ou ne seront pas) respectées, l'hôtel est toujours en droit d'exercer ses pouvoirs visés à l'article 9.5.4.

9.4.6 Si et dans la mesure où l'hôtel agit également en tant qu'organisateur de voyages au sens de la loi, ce qui suit s'applique en ce qui concerne les accords de voyage à forfait au sens de la loi. L'hôtel peut modifier l'accord de voyage sur un point essentiel en raison de circonstances importantes dont il informera le voyageur sans délai. L'hôtel peut également modifier l'accord de voyage de manière non essentielle en raison de circonstances importantes portées immédiatement à la connaissance du voyageur. Jusqu'à vingt jours avant le début du voyage, l'hôtel peut augmenter le prix du voyage en raison de modifications des frais de transport, y compris du coût du carburant, des taxes à payer ou des taux de change applicables. Si le voyageur refuse une modification visée ci-dessus, l'hôtel peut résilier l'accord de voyage.

Article 10 Dépôt de garantie et paiement intermédiaire

10.1 L'hôtel peut demander au client d'effectuer un dépôt de garantie auprès de l'hôtel. Les dépôts reçus doivent être correctement comptabilisés, servent exclusivement de garantie pour l'hôtel et ne sont pas considérés comme des revenus déjà générés. À titre de garantie supplémentaire, l'hôtel peut demander au client de coopérer en fournissant les informations nécessaires, y compris une impression ou une copie de la carte de crédit du client, afin de garantir le dépôt et la possibilité de le récupérer dans la mesure du possible.

- Lors de la confirmation d'un groupe, l'hôtel reçoit une carte de crédit pour garantir la réservation qui peut être autorisée à l'avance.
- Lors de la confirmation d'un groupe dont la valeur totale de la réservation est supérieure à 2000 €, l'hôtel recevra une carte de crédit pour garantir la réservation, ainsi qu'un prépaiement complet 14 jours avant l'arrivée du premier hôte.

L'hôtel peut exiger des prépaiements intermédiaires comme suit ;

- o 30 % de la valeur totale de la réservation à payer lors de la confirmation de la réservation, dont 10 % ne sont pas remboursables.
- o 70% de la valeur totale de la réservation à payer 30 jours avant l'arrivée du premier hôte.
- o 30% de la valeur totale de la réservation à payer 14 jours avant l'arrivée du premier hôte.

10.2 L'hôtel peut toujours exiger un paiement intermédiaire pour des services déjà rendus.

10.3 L'hôtel peut récupérer sur le montant déposé conformément aux dispositions ci-dessus toute somme due par le client à quelque titre que ce soit. L'excédent doit être remboursé sans délai par l'hôtel au client.

Article 11 Garantie de chiffre d'affaires

Si une garantie de chiffre d'affaires a été émise, le client est tenu de payer à l'hôtel au moins le montant spécifié dans la garantie de chiffre d'affaires pour l'(es) accord(s) concerné(s).

Article 12 Responsabilité de l'hôtel

12.1 L'hôtel est responsable envers l'hôte des dommages résultant d'un manquement de l'hôtel dans l'exécution de l'accord, à moins que ce manquement ne puisse être imputé à l'hôtel ou aux personnes dont l'hôtel se sert pour l'exécution de l'accord.

12.2 L'hôtel n'est pas responsable des dommages causés par ou aux véhicules de l'hôte, sauf si et dans la mesure où les dommages résultent directement d'une intention délibérée ou d'une négligence grave de la part de l'hôtel.

12.3 L'hôtel n'est pas responsable des dommages causés directement ou indirectement à quiconque ou à quoi que ce soit en conséquence directe ou indirecte d'un défaut ou d'une caractéristique ou circonstance sur ou dans un bien meuble ou immeuble dont l'hôtel est le détenteur, le preneur à bail, le locataire ou le propriétaire, ou qui est autrement à la disposition de l'hôtel, sauf si et dans la mesure où le dommage est le résultat direct d'une intention délibérée ou d'une négligence grave de la part de l'hôtel. Le présent article n'affecte pas la responsabilité légale de l'hôtel en cas de décès ou de lésions corporelles du consommateur résultant d'un acte ou d'une omission de l'hôtel ni la responsabilité éventuelle de l'hôtel en vertu des articles 1952 et suivants du Code civil belge.

12.4 Si des dommages sont causés à des biens déposés par l'hôte, pour lesquels une indemnité est facturée conformément à la clause 5.5, l'hôtel est tenu d'indemniser les dommages subis par ces biens à la suite de l'endommagement ou de la perte.

Article 13 Responsabilité de l'hôte et/ou du client

13.1 Le client et l'hôte, ainsi que les personnes qui les accompagnent, sont solidairement responsables de tous les dommages qui ont été et/ou seront causés à l'hôtel et/ou à des tiers en conséquence directe ou indirecte d'un manquement imputable et/ou d'un acte illicite, y compris une violation du règlement intérieur, commis par le client et/ou l'hôte et/ou les personnes qui l'accompagnent, ainsi que de tous les dommages causés par tout animal et/ou tout bien en leur possession ou sous leur surveillance.

Article 14 Règlement et paiement

14.1 Le client est redevable du prix convenu dans l'accord. Le prix peut être modifié par l'hôtel si la réservation a été convenue 365 jours ou plus à l'avance. Les prix sont indiqués sur des listes affichées par l'hôtel à un endroit visible par l'hôte ou sont inclus dans une liste remise au client, le cas échéant à la demande de ce dernier, ou accessible au client par le biais de sources numériques. Une liste est considérée comme visible pour le client si elle est visible dans les zones normalement accessibles de l'hôtel.

14.2 Pour les services spéciaux, tels que l'utilisation d'un vestiaire, d'un garage, d'un coffre-fort, d'un service de blanchisserie ou de nettoyage à sec, d'un téléphone, d'Internet, du WiFi, d'un service en chambre, de la location d'une télévision, etc., un supplément peut être facturé par l'hôtel.

14.3 Toutes les factures, y compris celles relatives à l'annulation ou à la non-présentation, sont dues par le client au moment où elles lui sont présentées. Le client doit prendre des dispositions pour le paiement en espèces ou le paiement par banque ou virement, sauf accord contraire.

14.4 Le client et l'hôte sont solidairement responsables de toutes les sommes dues par l'un d'eux ou par les deux à l'hôtel, à quelque titre que ce soit. Sauf disposition contraire, les accords sont réputés avoir été conclus également au nom de chaque hôte. En se présentant, l'hôte indique que le client a été autorisé à le représenter lors de la conclusion de l'accord en question.

14.5 Tant que le client n'a pas rempli toutes ses obligations envers l'hôtel, l'hôtel a le droit de conserver les biens apportés par le client à l'hôtel jusqu'à ce que le client ait rempli toutes ses obligations à l'égard de l'hôtel. Outre un droit de rétention, l'hôtel dispose, le cas échéant, d'un droit de gage sur les biens concernés, en garantie de toutes les sommes dues par le client à l'hôtel, avec un maximum de 1.000.000 EUR.

14.6 Si un paiement autre qu'au comptant a été convenu, toutes les factures, quel qu'en soit le montant, doivent être payées par le client dans les quatorze jours à compter de la date de

facturation à l'hôtel. En cas d'envoi d'une facture, l'hôtel est toujours autorisé à facturer un supplément de restriction de crédit de 2 % du montant de la facture, qui sera annulé si le client paie la facture dans les quatorze jours.

14.7 Si et dans la mesure où le paiement n'est pas effectué dans les délais, le client est en défaut sans qu'aucune mise en demeure ne soit nécessaire. Uniquement si le client est un consommateur, l'hôtel enverra une mise en demeure unique avec un délai d'au moins 14 jours pour payer.

14.8 Si le client est en défaut, il devra payer à l'hôtel tous les frais liés au recouvrement. Les frais de recouvrement extrajudiciaires sont facturés conformément à la loi.

14.9 Si l'hôtel a en sa possession des biens visés à l'article 14.5 et que le client de qui l'hôtel a reçu les biens en sa possession est en défaut pendant trois mois, l'hôtel est autorisé à vendre ces biens publiquement ou de gré à gré et à récupérer le produit de la vente, étant entendu que, si le client est un consommateur, l'hôtel doit d'abord obtenir l'autorisation du tribunal pour ce faire. Les frais liés à la vente sont également à la charge du client et l'hôtel peut récupérer le produit de la vente à cette fin. Tout solde restant après la récupération par l'hôtel sera versé au client.

14.10 Chaque paiement, indépendamment de toute note ou d'un commentaire fait(e) par le client avec ce paiement, sera réputé être déduit de la dette du client envers l'hôtel dans l'ordre suivant :

- Les frais d'exécution
- Les frais de recouvrement judiciaires et extrajudiciaires
- Les intérêts
- Les dommages
- La somme principale

14.11 Le paiement est effectué en euros. Si l'hôtel accepte des devises étrangères, le taux de change du marché en vigueur au moment du paiement s'applique. L'hôtel peut facturer un montant équivalent à 10 % maximum du montant proposé en devise étrangère à titre de frais administratifs. Pour ce faire, l'hôtel peut ajuster le taux de change en vigueur sur le marché de 10 % maximum.

14.12 Sauf pour les paiements supérieurs à 3.000 EUR, l'hôtel n'est jamais obligé d'accepter d'autres moyens de paiement que les espèces et peut assortir de conditions l'acceptation de ces autres moyens de paiement.

Article 15 Force majeure

15.1 Constitue un cas de force majeure pour l'hôtel, ce qui signifie que tout manquement causé ne peut être imputé à l'hôtel, toute circonstance prévue ou imprévue, prévisible ou imprévisible, qui interfère avec l'exécution de l'accord par l'hôtel à un point tel que l'exécution de l'accord devient difficile voire impossible.

15.2 Si l'une des parties à un accord n'est pas en mesure de remplir l'une des obligations prévues par ledit accord, elle est tenue d'en informer l'autre partie dans les meilleurs délais.

Article 16 Objets trouvés

16.1 Les objets perdus ou abandonnés dans le bâtiment et les dépendances de l'hôtel et trouvés par un hôte doivent être remis à l'hôtel dans les plus brefs délais.

16.2 L'hôtel acquiert la propriété des biens que l'ayant droit n'a pas signalés à l'hôtel dans l'année suivant leur remise.

16.3 Si l'hôtel retourne des biens laissés par l'hôte, cela se fait totalement aux risques et aux frais de l'hôte. L'hôtel n'est jamais tenu d'effectuer un envoi.

Article 17 Droit de bouchon et taxe de couvert

17.1 L'hôtel peut interdire à l'hôte de consommer la nourriture et/ou les boissons apportées dans l'hôtel, y compris sur la terrasse. Si l'hôtel autorise la consommation de nourriture et/ou de boissons apportées par les clients eux-mêmes, il peut assortir cette autorisation de conditions, y compris la facturation d'un droit de bouchon et/ou d'une taxe de couvert.

17.2 Les montants visés à l'article 17.1 sont convenus à l'avance ou, en l'absence d'accord préalable, raisonnablement déterminés par l'hôtel.

Article 18 Droit applicable et litiges

18.1 Les accords sont exclusivement régis par le droit belge.

18.2 En cas de litige entre l'hôtel et un client (qui n'est pas une personne physique et qui n'agit pas dans l'exercice d'une profession ou d'une entreprise), le tribunal compétent du lieu de résidence de l'hôtel est le seul compétent, sauf si un autre tribunal est compétent en vertu d'une disposition légale impérative, et sans préjudice du pouvoir de l'hôtel de faire régler le litige par le tribunal qui serait compétent en l'absence de la présente clause.

18.3 Toutes les réclamations du client expirent un an après le moment où elles sont survenues.



18.4 La nullité d'une ou plusieurs clauses des présentes conditions générales n'affecte pas la validité de toutes les autres clauses. Si une clause des présentes conditions générales s'avère nulle pour quelque raison que ce soit, les parties sont réputées avoir convenu d'une clause de remplacement valable dont la portée et l'objet se rapprochent le plus possible de ceux de la clause non valide.