

Hôtel Helgon – 8 rue Massabielle – 65100 Lourdes France

Algemene Verkoopvoorwaarden voor Individuele Klanten (AVIK)

Definitie :

AVIK : Algemene verkoopvoorwaarden voor **individuele** klanten vormen een integraal onderdeel van het contract.

Zij bevestigen de overeenkomst tussen het Hotel en de klant, deze overeenkomst moet door beide partijen worden gerespecteerd vanaf het moment dat de verkoop besloten is en is van toepassing bij reserveringen via websites, per telefoon, per mail of een andere boekingsmethode.

Boeking van meer dan 10 kamers en 15 personen op dezelfde datum, worden beschouwd als **GROEPEN**, speciale voorwaarden voor groepen worden hierbij toegepast.

Accommodatie: Toewijzing van een privékamer en toegang tot hotelservices (restaurant, huishouden, tuin,...) voor één of meerdere personen. Inchecken is mogelijk vanaf 15:00 uur en uitchecken is tot uiterst 11:00 uur.

Gratis bagageopslag is beschikbaar bij aankomst en vertrek voor gasten met een hotelreservering.

Maaltijden: Menu's zijn exclusief drankjes, afhankelijk van het reglement specifiek aan ons hotel of aan de voorwaarden aangegeven in het contract.

Accommodatie + ontbijt (Bed & Breakfast): Logies en één ontbijt per persoon.

Halfpension (Halfboard): Logies met één ontbijt en één maaltijd per persoon.

Volpension (Fullboard): Logies met één ontbijt en twee maaltijden per persoon.

- =====
- ❖ **Boeking:** Een gast kan op verschillende manieren boeken: via telefoon, e-mail, internet,... De boeking is bevestigd op het moment dat de gast(en) zijn/haar volledig verblijf heeft betaald of een aanbetaling of een garantie geeft met zijn/haar creditcard gegevens. Online boeken om de beveiligde online betalingen te garanderen. Het Hotel maakt gebruik van het veilige betalingssysteem (SSL), die alle gevoelige en persoonlijke gegevens effectief beschermt.
 - ❖ **Modificaties en annulering:**
 - A: Flexibele Reservatie (met optie om te wijzigen of te annuleren):** Een reservering die kan worden geannuleerd of gewijzigd vanwege geconditioneerde tarieven. Elk verzoek voor modificatie of annulering kan door middel van een schriftelijke of een mondelinge uitwisseling met het Hotel of onze reserveringscentrale. De reservatie kan zonder kosten worden geannuleerd of gewijzigd door de klant als hij/zij dit uiterst 3 dagen voor de datum van aankomst uitvoert. De prijs van één nacht wordt in rekening gebracht of de aanbetaling wordt niet gerestitueerd, indien de wijziging/annulering tussen 3 dagen voor en tot en met de dag van aankomst valt, en ook in het geval dat de klant geen bezit neemt van zijn kamer op de geplande datum van aankomst. De voorwaarden van een aanbetaling kunnen worden toegepast.
 - B: Reservaties die niet kunnen geannuleerd of gewijzigd worden:** Dit soort reservaties kunnen niet gewijzigd of geannuleerd worden vanwege de niet-geconditioneerde tarieven. De reservatie kan onder geen enkele reden worden geannuleerd/gewijzigd door de klant. Het hotel mag de reservatie in zijn geheel aanrekenen aan de klant, zelfs bij afwezigheid van gebruik van de kamer.
 - ❖ **Relocatie:** In geval van uitzonderlijke gebeurtenissen of in geval van overmacht, behoudt het hotel zich het recht om gedeeltelijke of volledige relocatie in een nabijgelegen hotel van minstens dezelfde of van een betere categorie en zonder extra kosten. De klant kan geen schadevergoeding vorderen. De eventuele extra kosten voor deze relocatie zijn voor het hotel.
 - ❖ **Overmacht:** deze clausule wordt gedefinieerd als elke gebeurtenis die we niet, zelfs niet met inachtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid, konden voorzien of vermijden als gevolg waarvan we u uw kamer niet kunnen verschaffen. Deze gebeurtenissen bestaan uit maar zijn niet beperkt tot: oorlog, oorlogsdreiging, civiele onrusten, terroristische activiteiten en de gevolgen van de dreiging van zulke activiteiten, oproer, handeling van een regering of andere nationale of lokale autoriteit inclusief havenautoriteiten, arbeidsconflict, afsluiting, natuurrampen of nucleaire rampen, brand, chemische of biologische rampen en ongunstige weers-, zee-, ijs- en rivieromstandigheden en dergelijke gebeurtenissen buiten onze invloed. Indien de klant een annuleer-en wijzigbaar tarief heeft gereserveerd: wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat in geval van overmacht het contract voor beide partijen met hun wederzijdse verplichtingen, wordt geschorst. Indien de klant een reservatie heeft die niet-annuleerbaar en niet-wijzigbaar is: Er geen mogelijkheid is om zijn reservatie te honoreren, en enkel in geval van overmacht, wordt deze reservatie vergoed en geannuleerd, indien er wel de mogelijkheid is om zijn reservatie te honoreren, wordt de bestelde service gefactureerd. Tegelijkertijd draagt elke partij, zijn eigen eventuele extra kosten of uitgaven die bij geannuleerde of gewijzigde reservaties door overmacht zijn veroorzaakt.
 - ❖ **Prijzen:** De prijs is uitgedrukt in euro en varieert afhankelijk van het seizoen en het aantal personen in de kamer. De klant kan een tarief boeken met enkel inclusief de kamer, een tarief inclusief: kamer met ontbijt (Bed and Breakfast) of een tarief inclusief: kamer, ontbijt en 1 of 2 maaltijden (half- of volpension). Alle belastingen zijn inbegrepen in de prijs, behalve de toeristenbelasting, die kan U raadplegen door contact op te nemen met het hotel. Deze laatste dient ter plaatse te worden betaald. De toeristenbelasting is degene die van kracht is op de datum van het verblijf en wordt geïnd op het moment van de betaling van uw factuur. Een verandering van de BTW, leid onoverkomelijk tot de aanpassing van de tarieven eerder overeengekomen tussen beide partijen.

- ❖ **Beleid voor kinderen:** 50% korting op de prijs van het ontbijt en op de prijs van de maaltijden voor kinderen jonger dan 10 jaar die de kamer met minstens één volwassene delen (maximaal 2 kinderen), gebruikmakend van het bed van de gereserveerde kamer, en er dus geen extra bed worden geplaatst. Een identiteitsbewijs kan worden gevraagd.
- ❖ **Factuur:** Betaling van uw factuur wordt gedaan bij de receptie. Een afdruk van de creditcard zal worden gevraagd bij aankomst van de klant. In geval van een verblijf, langer dan 7 dagen, wordt een wekelijkse betaling vereist.
- ❖ **Extra's:** Eventuele extra's dienen bij voorkeur ter plaatse worden afgerekend of betaald tijdens uw vertrek bij de receptie.
- ❖ **Toepasselijk recht en geschillen:** De overeenkomst is onderworpen aan de Franse Wet. Alle geschillen tussen beide partijen met betrekking tot: interpretatie, geldigheid of de uitvoering van de overeenkomst, waarbij geen minnelijke schikking kan worden gevonden, zal worden voorgelegd aan een bevoegde rechter, in wiens rechtsgebied de statuaire zetel is gevestigd van het hotel of in de Handelsrechtbank van Tarbes. Alle registers en computerbestanden (communicatie, bestellingen, betalingen en transacties tussen de partijen) worden door beide partijen als bewijsmateriaal beschouwd.
- ❖ **Regels van goed gedrag:** Het hotel kan de dienstverlening stopzetten als de deelnemers van de groep aan de goede orde verstoren, of aan de reputatie van het hotel. In het geval dat de klant schade aanricht in onze ruimtes, is de betaling van de schadevergoeding, volledig voor de klant.
- ❖ **Verzekeringen en aansprakelijkheid:** Het hotel verklaart een verzekering te hebben voor al zijn werkzaamheden. De klant wordt geacht een verzekering te hebben afgesloten voor zijn/haar activiteiten en uitdrukkelijk af te zien van elke verhaalsmogelijkheid tegen het hotel. Het hotel heeft geen voogdij over de persoonlijke bezittingen van de klant, of de apparatuur die hij/zij opslaat in de kamers en ruimtes die tot zijn/haar beschikking worden gesteld door het hotel. Het hotel kan niet aansprakelijk worden gesteld in geval van diefstal of van verdwijning van persoonlijke bezittingen. De verantwoordelijkheid van het hotel kan niet hoger worden gesteld dan wettelijk is vastgelegd, artikelen 1952 en 1954 van het Burgerlijk Wetboek, betreffende bagage en diverse voorwerpen gedeponneerd in kamers of in voertuigen, geparkeerd op het privé terrein van het hotel.
- ❖ **Vertrouwelijkheid:** Het is strikt verboden voor de klant om zowel direct alsook indirect te communiceren over de tarieven waar hij/zij van profiteert. In het kader van de overeenkomst en in geval van een indirecte verkoop, is de klant verplicht dit verbod over te laten nemen door zijn/haar medecontractant.
- ❖ **Meerdere boekingen:** Het is verboden voor de klant om meerdere contracten te sluiten bij verschillende hotels, voor dezelfde boeking. Iedere schending van deze regel, machtigt het hotel om het contract eenzijdig te annuleren. Er kan geen schadevergoeding, noch restitutie van de vooruitbetaling worden aangevraagd door de klant.
- ❖ **Klachten:** Als de klant, tijdens zijn verblijf, een klacht heeft, gelieve dan onmiddellijk contact op te nemen met de receptie of de betreffende service om direct dit probleem op te lossen. Als de klant van mening is dat deze claim niet is voldaan, gelieve dan de aanwezige hotelmanager op de hoogte te stellen. Indien U geen contact heeft opgenomen met de aanwezige hotelmanager, wordt er later geen claim meer geaccepteerd.
- ❖ **Persoonlijke gegevens:** Voor alle diensten geldt een registratie, die op eenvoudig verzoek van de klant kan worden aangevraagd op het volgende adres: contact@helgonhotel.com

Volgens de aangepaste wet 78-17 "Informatique et Libertés" van 6 januari 1978, heeft elke klant het recht tot toegang, wijziging en verzet tegen de persoonlijke gegevens die voor hun zijn behandeld.

De klant kan ook de verwerking weigeren, een beperking van de verwerking of de verwijdering van de persoonlijke gegevens aanvragen (binnen de grenzen van de duur van de juridische bewaring).

Dit recht kan worden uitgeoefend door middel van een eenvoudig schriftelijk verzoek aan contact@helgonhotel.com, die zal reageren op dit verzoek.

Het doel van de verzamelde van de persoonlijke gegevens komt overeen met de verplichtingen die verbonden zijn aan de verrichte diensten (klantenbeheer, lokale gebeurtenisinformatie, commerciële prospectie...)