



LA RÉSERVE
K N O K K E

Hotelreglement



Inhoud

Artikel 1 – DEFINITIES.....	3
Artikel 2 – ALGEMENE BEPALINGEN	3
Artikel 3 – TARIEVEN	3
Artikel 4 – VERKOOPSVOORWAARDEN.....	3
Artikel 5 – GROEPEN EN BEDRIJVEN	4
Artikel 6 – ANNULERINGSVOORWAARDEN.....	5
Artikel 7 – NO SHOW.....	5
Artikel 8 – CHECK-IN & CHECK-OUT	5
Artikel 9 – PRE-AUTORISATIE	5
Artikel 10 – GELD EN BETAALMIDDELEN.....	6
Artikel 11 – VOUCHERS	6
Artikel 12 – VALETSERVICE.....	6
Artikel 13 – VERHUUR VAN GOLFKARREN	7
Artikel 14 – PARKING.....	7
Artikel 15 – ALGEMENE VERPLICHTINGEN VOOR DE HOTELGASTEN	8
Artikel 16 – OVERMACHT	9
Artikel 17 – NETHEID	10
Artikel 18 – HYGIENISCHE VOORZIENINGEN	10
Artikel 19 – VEILIGHEID.....	10
Artikel 20 – SPA-ZONE EN THE WELLNESS	11
Artikel 22 – FOOD & BEVERAGE	12
Artikel 23 – ROOMSERVICE, KURK- EN COUVERTGELD.....	12
Artikel 24 – HONDEN.....	13
Artikel 25 – WAARDEVOLLE VOORWERPEN.....	13
Artikel 26 – VERLOREN VOORWERPEN	13
Artikel 27 – VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS EN BEELDMATERIAAL.....	13
Artikel 28 – KLACHTEN	14
Artikel 29 – TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTBANK.....	14



Artikel 1 – DEFINITIES

- Het La Réserve hotel: La Réserve Management NV, met zetel te 8300 Knokke-Heist, Elizabetlaan 160, ondernemingsnummer BE0832.997.396;
- GM (General Manager): de leidinggevende in het La Réserve hotel met eindverantwoordelijkheid voor de dagelijkse gang van zaken;
- Hotelgast: de persoon die in het La Réserve hotel verblijft of het La Réserve hotel occasioneel bezoekt;
- Hotelreglement: onderhavig reglement dat van toepassing is op alle hotelgasten;
- Groepen: minstens 10 betalende kamers die zich in het La Réserve hotel aanmelden;
- No-show: het zonder annulering niet komen opdagen van de hotelgast;
- Valetservice: assistentie bij het parkeren van de wagen en/of het brengen van de bagage naar de kamer
- Roomservice charge: het bedrag dat wordt aangerekend bij opdienen van dranken en/of eten voor het consumeren ervan op de kamer door de hotelgast;
- Kurk- en couvertgeld: het bedrag verschuldigd voor het in het La Réserve hotel nuttigen van niet door het La Réserve hotel verstrekte dranken en/of eten.

Artikel 2 – ALGEMENE BEPALINGEN

Het La Réserve hotel bevindt zich op privéterrein. De hierna volgende afspraken zijn bedoeld om alle hotelgasten een aangenaam verblijf zonder zorgen te bezorgen.

De regels zijn gebaseerd op hoffelijkheid, veiligheid, respect voor anderen en voor de omgeving.

Elke hotelgast wordt geacht het Hotelreglement te kennen en er zich aan te houden. Het Hotelreglement is ter beschikking aan de receptie van het La Réserve hotel en op de website. Elke hotelgast die het La Réserve hotel betreedt, gaat onvoorwaardelijk akkoord met het Hotelreglement en dient zich overeenkomstig te gedragen.

De GM heeft het recht om elke hotelgast die een gevaar blijkt te zijn, in het kader van de algemene veiligheid en de gezondheid van de aanwezigen, de toegang tot het La Réserve hotel te verbieden (dronkenschap, ordeverstoring,...). Bij niet-naleving van dit Hotelreglement zal men verzocht worden het La Réserve hotel te verlaten. In dit geval zal het verblijf niet worden terugbetaald. Bij herhaaldelijke problemen kan de toegang tot het La Réserve hotel definitief ontzegd worden.

Artikel 3 – TARIEVEN

De prestaties en tarieven worden vrij bepaald door het La Réserve hotel, dat zich het recht voorbehoudt ze te wijzigen. De tarieven zijn raadpleegbaar op de website van het La Réserve hotel.

Artikel 4 – VERKOOPSVOORWAARDEN

- Prijzen en eventuele kortingen worden schriftelijk vastgelegd tussen beide partijen.
- Reserveringen moeten worden gemaakt door een persoon van 18 jaar of ouder. Het is niet toegestaan voor minderjarigen om te verblijven in het hotel zonder begeleiding van een meerderjarige. Een uitzondering kan hierop toegestaan worden indien er een schriftelijke toestemming kan voorgelegd worden van de ouders of voogd op moment van de check-in.
- De contractuele betrekkingen tussen het hotel en zijn klanten worden uitsluitend geregeld door deze algemene verkoopsvoorwaarden.
- Onze hotelrekeningen zijn contant betaalbaar.
- Iedere hotelrekening van hotel La Réserve wordt beschouwd als definitief door de klant aanvaard indien er geen gemotiveerd protest wordt betekend per aangetekende brief binnen de 8 dagen na ontvangst van de hotelrekening.
- Iedere op haar vervalddag onbetaald gebleven hotelrekening levert van rechtswege, en zonder voorafgaande ingebrekestelling, een overeengekomen interest op van 1 % per maand vanaf haar vervalddag tot de dag van effectieve en volledige betaling.



- Bovendien zal iedere op haar vervalddag onbetaald gebleven hotelrekening van rechtswege, en zonder voorafgaande ingebrekestelling, bij wijze van vast en onverminderbaar strafbeding worden vermeerderd met een som gelijk van 15 % van haar brutobedrag met een minimum van 62 euro.
- Niet betaling van een hotelrekening op haar vervalddag machtigt hotel La Réserve om de overeenkomst met de klant van rechtswege ontbonden te verklaren of onmiddellijk alle diensten ten aanzien van de klant op te schorten.
- Voor alle betwistingen en geschillen zullen uitsluitend de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement van Brugge bevoegd zijn. Enkel het Belgische recht is van toepassing op de contractuele relatie tussen hotel La Réserve en de koper.

Artikel 5 – GROEPEN EN BEDRIJVEN

Tarieven en afspraken worden bevestigd in een schriftelijke overeenkomst tussen het La Réserve hotel en de groep of het bedrijf. Het definitieve aantal hotelgasten zal minstens één week voor hun aankomst aan het La Réserve hotel worden meegedeeld. Het opgegeven aantal is bindend voor de vereffening van de hotelrekening.

De goederen of diensten worden gefactureerd in de mate van hun originele bestelling, ook indien deze slechts gedeeltelijk verbruikt worden.

Eigen aankoopvoorwaarden van de hotelgast/groep kunnen niet aan het La Réserve hotel tegengesteld worden. Elke afwijking van de onderhavig Hotelreglement dient schriftelijk bedongen te worden.

De annuleringsvoorwaarden zoals hierna beschreven in artikel 6 zijn niet van toepassing op groepsarrangementen en B2B-prijzen. De annuleringsvoorwaarden staan in dit geval vermeld op de overeenkomst en/of bestelformulieren.

De betalingstermijn van de door het La Réserve hotel opgestelde factuur bedraagt 30 kalenderdagen, te rekenen vanaf factuurdatum.

In geval van niet-betaling van de factuur op de vervalddag, is van rechtswege en zonder dat hiervoor ingebrekestelling vereist is, een verwijlinterest van 12% per jaar verschuldigd. Tevens zal het factuurbedrag vermeerderd worden met 15% van het onbetaalde factuurbedrag, met een minimum van € 62,00, ten titel van conventionele of forfaitaire schadevergoeding. Bovendien laat elke laattijdige betaling van een enkele factuur van het La Réserve hotel toe alle prestaties op te schorten van welke aard ook, die nog aan het lopen zijn. Desgevallend kan het La Réserve hotel het recht tot ontbinding invoeren. Deze beslissingen kunnen genomen worden van rechtswege en zonder ingebrekestelling. Alle goederen van de hotelgast die zich in het La Réserve hotel bevinden, worden weerhouden tot nadere waarborg van de betaling van de verschuldigde bedragen.

Elk protest met betrekking tot de factuur of met betrekking tot de geleverde goederen of gepresteerde diensten, moet schriftelijk meegedeeld worden aan het La Réserve hotel, uiterlijk acht dagen na ontvangst van de factuur. Eventuele klachten dienen behoorlijk gemotiveerd te zijn.

Indien er een factuur dient opgemaakt te worden voor een bedrag kleiner dan € 50,00 zal er een administratiekost van € 5,00 worden aangerekend.

Artikel 6 – ANNULERINGSVOORWAARDEN

Annulering, uitstel of wijzigingen dienen 24 uur voor de dag van aankomst aan het hotel te worden doorgegeven.

Bij annulering later dan 24 uur voor de dag van aankomst of no-show of vervroegd vertrek wordt 100% van de kamerprijs in rekening gebracht.

Artikel 7 – NO SHOW

Ingeval van no-show is de hotelgast in alle gevallen verplicht de volledige reserveringswaarde te betalen. Vanaf het overschrijden van de eerste nacht wordt de kamer voor het verdere verblijf terug vrijgegeven. Bij wijziging van uw reservatie geldt het algemeen principe om het La Réserve hotel hiervan schriftelijk/per mail op de hoogte te brengen vóór aankomst.

Artikel 8 – CHECK-IN & CHECK-OUT

Bij aankomst moet men zich eerst aanmelden aan de receptie. Het voorleggen van een identiteitsbewijs en een betaalmiddel als borg is verplicht voor de hotelgast op wiens naam de reservatie staat. Indien geen geldig identiteitsbewijs of een borg kan voorgelegd worden, zal de toegang tot het hotel geweigerd worden. Hotelgasten onder de 18 jaar, niet vergezeld door hun ouders of een meerderjarige verantwoordelijke, moeten een gedateerde en getekende toestemming van hun ouders of een verantwoordelijke voorleggen.

De kamer zelf is beschikbaar ten vroegste vanaf 15u00 op de dag van aankomst. Pas dan is ook de registratie in het La Réserve hotel mogelijk. De hotelkamer dient op de dag van vertrek uiterlijk om 12u00 te worden verlaten.

Bij laattijdige check-out vanaf 12u00 kan het La Réserve hotel hiervoor een toeslag in rekening brengen:

- Tot 14:00 uur: + € 100,00 per kamer
- Tot 18:00 uur: + 50% van de kamerprijs per kamer
- Vanaf 18:00 uur: dagtarief per kamer (extra kamernacht wordt in rekening gebracht)

Artikel 9 – PRE-AUTORISATIE

De hotelgast zal bij het maken van de reservatie een kredietkaart dienen te vermelden of een overschrijving dienen uit te voeren als garantie. De kredietkaart zal bij check-in geautoriseerd worden om extra kosten te dekken voor een bedrag van zowel de kamerprijs + € 200,00, per dag.

Bij debetkaarten wordt ook een bedrag van zowel de kamerprijs + € 200,00, per dag, in mindering gebracht bij check-in als waarborg.

Bij een verblijf langer dan 7 nachten, zal de hotelgast een link toegestuurd krijgen. Via deze link kan de hotelgast alvast op voorhand zijn kamernachten en de waarborg betalen. Indien, gedurende de hotelgast zijn verblijf, niet de volledige waarborg werd gependend, zal het resterende bedrag terug worden gestort op de rekening van de hotelgast.

Voor groepen en bedrijven verwijzen we naar de contractuele afspraken in de overeenkomst met onze sales en conference departement.

De totale afrekening wordt steeds vervolledigd ten laatste op het moment van check-out aan de receptie.

Indien de hotelgast de betaling niet binnen de afgesproken termijn uitvoert, dan wel gebruik maakt van faciliteiten van het La Réserve hotel (bijv. bar, restaurant, enz.) die niet worden aangegeven bij het uitchecken, zal het La Réserve hotel het recht hebben deze via de kredietkaart in mindering te brengen of af te houden van de betaalde waarborg.



Artikel 10 – GELD EN BETAALMIDDELEN

Coupires van € 5,00; € 10,00; € 20,00; € 50,00; € 100,00; € 200,00 en € 500,00 worden aanvaard aan de receptie, de Wellness en in alle F&B outlets van het La Réserve hotel. CASHBETALINGEN kunnen tot aan € 3.000,00 per factuur.

Wisselgeld dient meteen aan de kassa gecontroleerd te worden. Achteraf worden hierover geen klachten meer aanvaard.

Volgende valuta worden aanvaard: EURO.

Andere aanvaarde betalingswijzen zijn: debetkaarten, Maestro, Visa, Mastercard, Amex en “La Réserve” of “La Rigue” vouchers.

Artikel 11 – VOUCHERS

Vouchers voor het hotel of de Wellness zijn 12 maanden geldig en kunnen niet worden verlengd, teruggenomen, uitbetaald of vervangen.

Er zijn twee types vouchers:

- **ALGEMENE LA RESERVE GIFT VOUCHER:**

De voucher is niet inwisselbaar voor geld en enkel geldig voor de vermelde items. Het saldo op de voucher is niet accumuleerbaar met andere promoties en dient in 1 keer besteed te worden. Iedere voucher is voorzien van een unieke code. Alleen originele vouchers kunnen worden gebruikt en dienen op verzoek te worden verstrekt. Indien u deze voucher bent vergeten, zal u het normale tarief worden aangerekend. Aan elke voucher wordt een vervaldatum toegekend. De voucher is geldig onder voorbehoud en in geen geval geldig na het verstrijken van de vervaldatum. Na verloop van de geldigheidsduur kunnen geen rechten meer jegens het La Réserve hotel worden gemaakt op grond van de voucher. Verloren, gestolen of vervallen vouchers worden niet vergoed noch opnieuw gemaakt, wat de reden ook mag zijn.

Voor aanvraag van dit type voucher of bijkomende vragen, gelieve de receptie te contacteren via +32 (0)50 61 06 06 of via info@la-reserve.be

Artikel 12 – VALETSERVICE

Hotelgasten kunnen beroep doen op onze valetservice, m.n. het parkeren van uw wagen op de boven- of ondergrondse parking van het hotel en uw bagage zorgvuldig tot op uw kamer (bij check-in) of in de wagen te plaatsen (bij check-out). De hotelgast ontvangt steeds een referentieticket die hij/zij terug aan de valet balie kan afgeven om de sleutel van zijn/haar wagen terug te krijgen of om de wagen te laten voorrijden door één van de voituriers van het La Réserve hotel.



Artikel 13 – VERHUUR VAN GOLFKARREN

Hotelgasten kunnen golfkarren van het La Réserve hotel huren.

Deze transportmiddelen zijn beschikbaar mits een toeslag die per minuut of per uur zal worden aangerekend. Het ontgrendelen is mogelijk via de applicatie van Hoppy, beschikbaar via uw smartphone. Ook voor de algemene voorwaarden verwijzen wij u graag door naar de Hoppy-app.

Artikel 14 – PARKING

Een parkeerplaats zit niet inbegrepen in de overnachtingsprijs per kamer. Het geldende tarief voor een parkeerplaats op de bovengrondse parking aan de promenade van het hotel of in de ondergrondse parking op - 2 van het hotel bedraagt € 45,00 per dag (geldig vanaf 15:00 de dag van aankomst t.e.m. 12:00 de dag van vertrek).

Het La Réserve hotel is niet aansprakelijk voor ongevallen die zich voordoen op de parkeerterreinen, evenals voor diefstal, en alle mogelijke schadegevallen, van welke aard deze ook moge zijn.

Het is verboden de wagen te wassen of werken van enigerlei uit te voeren in de parkings.

Het gebruik van sneeuwkettingen is STRIKT verboden. De schade die zich zou voordoen bij het gebruik ervan zal volledig in rekening gebracht worden bij de desbetreffende hotelgast.

Het La Réserve hotel behoudt zich het recht de wagens te laten verplaatsen indien de hotelgast een andere plaats gebruikt dan de aangewezen ruimte. Dit geldt onder meer voor de wagens die buiten de getekende parkeerruimtes staan en die het verkeer hinderen, alsook voor de wagens die op gereserveerde plaatsen staan of langer dan een maand parkeren zonder een schriftelijk akkoord van de GM.

De hotelgast dient de mondelinge instructies van de daartoe aangewezen medewerkers na te leven.

De maximale snelheid is beperkt tot 10km/h. Iedereen is verplicht de aangeduide verkeersrichting alsook de andere reglementeringen na te leven.

Indien een ongeval zich voordoet op de parkings dient men ervoor te zorgen dat het verkeer op geen enkele manier gehinderd wordt.

Bij stilstaand verkeer binnen in de ondergrondse parking dient de motor onmiddellijk afgezet te worden.

De hotelgast dient in de ondergrondse parking zowel overdag als 's nachts, ongeacht de sterkte van de binnenverlichting, de dimlichten van zijn auto aan te steken tijdens de gehele duur waarin hij in de ondergrondse parking rondrijdt.

Voor voertuigen op LPG is de toegang tot de ondergrondse parking verboden.

Het is ten strengste verboden om reclamefolders of andere documenten uit te hangen of te bedelen zonder voorafgaand akkoord van de GM.

Op de parking zijn enkel voertuigen toegelaten met een officiële nummerplaat en geldige verzekering.

De parkings van het La Réserve hotel zijn betalend voor niet-residentiële hotelgasten (bijvoorbeeld deelnemers van een seminarie). Het tarief van de parking kan geraadpleegd worden via de website van het La Réserve hotel.

Het is verboden om met meerdere voertuigen tegelijk onder de slagboom door te rijden.

Kamperen, barbecueën en/of picknicken is niet toegestaan op de parkings.

Elk voertuig dient goed afgesloten te worden en het is verboden om waardevolle voorwerpen zichtbaar te laten liggen.



Er mogen geen kinderen en/of huisdieren in het voertuig achtergelaten worden. Bij inbreuk zullen de bevoegde diensten verwittigd worden ter bevrijding van de kinderen en/of huisdieren. De kosten verbonden aan de bevrijding zullen ten laste van de overtreder gelegd worden.

Bij inbreuk op één van bovenstaande bepalingen zullen de bevoegde diensten verwittigd worden. Eventuele kosten die hieraan verbonden zijn, zijn ten laste van de hotelgast.

De installaties van de parking zijn uitsluitend bestemd voor het parkeren van voertuigen. Alleen de hotelgasten die er hun voertuig geparkeerd hebben en de hotelgasten die hen vergezellen, hebben de toelating om de parking te betreden.

Artikel 15 – ALGEMENE VERPLICHTINGEN VOOR DE HOTELGASTEN

Alle hotelgasten moeten de zedelijkheid en de openbare rust in acht nemen. Niemand laat zich door gedrag, houding of uitlatingen aan kritiek blootstellen.

De hotelgasten dienen niet-aanstootgevende en gepaste kledij te dragen in het La Réserve hotel. Hotelgasten dienen steeds identificeerbaar te zijn. Er dient minimum een hemd of T-shirt, bermuda, korte broek of rok en schoeisel gedragen te worden.

In het belang van de hotelgasten en om veiligheidsredenen zijn volgende niet-limitatief opgesomde handelingen ten strengste verboden:

- Roken in ALLE ruimtes van het La Réserve hotel en op plaatsen waar een rookverbod is aangeplakt. Dit geldt eveneens voor de elektronische sigaret. Roken is enkel buiten aan het La Réserve hotel toegelaten op de daartoe voorziene plek, het patioterras op de 3^{de} verdieping of op de afzonderlijke privéterrassen van de kamers. In geval van overtreding van de rookvoorschriften worden schoonmaakkosten van € 150,00 per vastgestelde inbreuk en per kamer in rekening gebracht. De vaststelling van inbreuken kan door alle medewerkers van het La Réserve hotel gebeuren. Iedere inbreuk zal steeds onmiddellijk aan de hotelgasten meegedeeld worden;
- Luidruchtige muziekinstallaties binnen te brengen in het La Réserve hotel;
- Wapens, messen, vuurwerk en/of ander explosief materiaal in het La Réserve hotel binnen te brengen of te verhandelen;
- Artikelen die brandgevaar kunnen veroorzaken;
- Verdovende middelen in het La Réserve hotel binnen te brengen en/of verdovende middelen te verbruiken of te verhandelen in het La Réserve hotel, alsook zich aan te bieden aan de inkom van het La Réserve hotel in een toestand van drugsintoxicatie, of zelfs een poging te doen om anderen aan te zetten tot het gebruik ervan;
- Handel te drijven in het hotel, behoudens eventuele evenementen na toelating van de GM;
- Drukwerk en gelijkaardige biljetten te verspreiden of aan te plakken, of opiniepeilingen te houden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de GM;
- Voorwerpen te ontvreemden of te beschadigen die eigendom zijn van het La Réserve hotel, van het personeel van het La Réserve hotel of van andere hotelgasten;
- Hotelgasten lastig te vallen en/of personeelsleden van het La Réserve hotel te beletten hun job uit te oefenen of lastig te vallen, alsook agressie te uiten naar andere hotelgasten en/of het personeel van het La Réserve hotel;
- Vandalisme van welke aard dan ook te plegen of zich schuldig te maken aan bendevoering op het terrein van het La Réserve hotel;
- Vergaderingen en/of een toespraak te houden, propaganda te voeren, lidgeld te innen, geldinzamelingen te doen of voorwerpen gratis te bedelen, te ruilen of te koop aan te bieden op het terrein van het La Réserve hotel, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de GM;
- Dienstlokalen of dienstwegen te betreden, ook indien deze toevallig niet afgesloten zouden zijn;
- Gevaarlijk gedrag te vertonen voor zichzelf en voor anderen;



- Drones te laten opstijgen of landen op en rond het terrein van het La Réserve hotel, tenzij hiervoor specifieke goedkeuring werd gegeven door bevoegde instanties en na schriftelijke toestemming van de GM.

Eender welke hotelgast die een overtreding begaat tegen de in dit artikel opgesomde verboden, alsook hun medeplichtigen, worden zonder enige discussie uit het La Réserve hotel gezet en dienen indien nodig een schadevergoeding te betalen.

Hotelgasten die de toegang tot het La Réserve hotel ontzegd zijn, kunnen niet meer opnieuw binnenkomen en hebben geenszins recht op enige vergoeding. Deze hotelgasten dienen alle openstaande bedragen onmiddellijk te vereffenen aan het La Réserve hotel, ook al hebben ze deze niet verbruikt.

De hotelgasten zijn persoonlijk verantwoordelijk voor de schade die zij uit onvoorzichtigheid, fout of nalatigheid berokkenen aan andere hotelgasten of aan de installaties van het La Réserve hotel. Personen onder begeleiding vallen onder de exclusieve verantwoordelijkheid van hun begeleiders. Het La Réserve hotel kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade berokkend door andere hotelgasten.

Het La Réserve hotel behoudt zich het recht om bij gedragingen zoals benoemd in voorgaande verbodsbepalingen, de groep/het bedrijf de toegang tot het La Réserve hotel te ontzeggen.

De hotelgast die de boeking gemaakt heeft en degene die hem of haar vergezellen, zijn hoofdelijk aansprakelijk voor alle verlies en/of schade die voor het La Réserve hotel en/of enige derde zal ontstaan als direct of indirect gevolg van hun verblijf, ongeacht of dit werd veroorzaakt door handelen of nalaten van henzelf dan wel van derden die zich door hun toedoen in het La Réserve hotel bevinden alsmede van alle schade die veroorzaakt is door enige zaak die zij onder zich hebben.

Het gebruik, met mate, van alcoholische dranken is toegelaten indien aangeschaft in het La Réserve hotel.

Hotelgasten die zich schuldig maken aan (poging tot) diefstal, worden de toegang tot het La Réserve hotel ontzegd of buitengezet. Hierover is geen discussie mogelijk. Bovenop de waarden van de gestolen goederen kan er een schadevergoeding opgelegd worden. De GM behoudt zich het recht voor om klacht neer te leggen bij de bevoegde instanties.

Hotelgasten die de kamer niet juist gebruikt hebben c.q. niet juist achtergelaten hebben kunnen aanvullende (schoonmaak)kosten aangerekend worden.

Ingeval van overlijden van een hotelgast in het La Réserve hotel dienen de rechtsopvolgers van de hotelgast in te staan voor de eventuele (schoonmaak)kosten die gemaakt werden door het La Réserve hotel ingevolge het overlijden.

Artikel 16 – OVERMACHT

Overmacht aan de zijde van het La Réserve hotel bestaat in volgende gevallen: indien de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden gelegen buiten de wil van het La Réserve hotel. Daaronder mede begrepen: oorlogsgevaar, personeelsstakingen, blokkades, brand, overstromingen, uitbraak van een pandemie, instructies door de overheid, op dat moment geldende overheidsmaatregelen of andere storingen of gebeurtenissen.

Indien de reservatie niet kan doorgaan, dan wordt de hotelgast daarvan zo spoedig mogelijk verwittigd en het reeds betaalde voorschot kan na overleg terugbetaald worden of als voucher opgestuurd worden. Daarbij is het La Réserve hotel geen vergoeding aan de hotelgast verschuldigd, ook al zou de reservatie pas op de dag van aankomst in het La Réserve hotel worden geannuleerd.

Voor groepen en bedrijven verwijzen we naar de contractuele afspraken in de overeenkomst met onze sales en conference departement.

Ingeval van dubbele boeking wordt er samen met de hotelgast gezocht naar een passende oplossing. In gerechtvaardigde gevallen kan er voorzien worden in een compensatie.

Artikel 17 – NETHEID

Elke hotelgast van het La Réserve hotel verbindt zich ertoe zich milieuvriendelijk te gedragen tijdens zijn verblijf in het La Réserve hotel. Daarmee wordt bedoeld dat de hotelgast al het afval dient te deponeren in de daartoe voorziene en duidelijk aangeduide afvalbakken. Alleen de afgebakende paden van het hotel mogen bewandeld worden. Gelieve de afsluitingen, planten, bloemen en perken te respecteren.

Artikel 18 – HYGIENISCHE VOORZIENINGEN

In het La Réserve hotel zijn de toiletten duidelijk aangegeven. Het is verboden zijn/haar sanitaire behoefte te doen op plaatsen die daartoe niet bestemd zijn.

De verzorging van baby's en kleine kinderen dient te gebeuren op de daartoe voorziene en duidelijk aangeduide plaats.

Het is verboden voorwerpen in de toiletten te werpen. Maandverbanden, luiers, luierdoekjes e.a. dienen in de sanitaire vuilnisbakken gedeponeerd te worden.

Het is ten strengste verboden te roken in de toiletten en toiletruimtes. Ook de elektronische sigaret is verboden in deze ruimtes.

Artikel 19 – VEILIGHEID

Bij ernstige ongevallen of kwetsuren dienen de hulpdiensten onmiddellijk verwittigd te worden, alsook de receptie van het La Réserve hotel.

Ingeval van brand zal de hotelgast de receptie van het La Réserve hotel onmiddellijk verwittigen die op haar beurt (indien nodig) de brandweer zal oproepen. In het La Réserve hotel zijn brandblusapparaten voorzien, verspreid over het hotel op aangeduide plaatsen. Bij brand moeten de richtlijnen van de aanwezige medewerkers van het La Réserve hotel of de ordediensten strikt en zonder discussie worden opgevolgd.

Bij evacuatie van (een gedeelte van) het La Réserve hotel is het opnieuw betreden van het La Réserve hotel of het geëvacueerde gedeelte ervan niet toegelaten zonder toestemming van de medewerkers van het La Réserve hotel en/of de brandweer.

Voor elke kamer geldt een maximaal aantal hotelgasten. Uit veiligheidsoverwegingen is het niet toegestaan om meer hotelgasten in een kamer te laten logeren dan ten tijde van de reservering is doorgegeven.

Om de veiligheid van al onze hotelgasten te kunnen garanderen, dienen de medewerkers van het La Réserve hotel één keer per dag toegang te hebben tot elke kamer. Wanneer de medewerkers van het La Réserve hotel van oordeel zijn dat er een extra toegang nodig is tot de kamer, dan zal de kamer door de GM worden betreden.

Artikel 20 – SPA-ZONE EN THE WELLNESS

De SPA-zone en The Wellness bevinden zich op de 6^{de} verdieping van het La Réserve hotel.

Er gelden volgende openingsuren:

- Wellness (behandelingen – Sisley Paris):
 - Van 9u00 tot 21u00 (ma-di-woe-don- vrij-zat zon)
- Openingsuren SPA-zone (i.e. zwembad, sauna, hamam, fitness en relaxzone):
 - Van 7u00 tot 21u00 (ma-di-woe-don- vrij-zat zon)

Er gelden volgende tarieven:

- Voor lichaams- en/of gelaatsbehandelingen, alsook voor de producten, verwijzen we graag naar onze website;
- De SPA-zone is voor residentiële hotelgasten gratis. Voor niet-residentiële hotelgasten vragen we EURO 70,00 per persoon.

Tot slot is het steeds belangrijk om volgende informatie door te nemen:

Uw behandeling voorbereiden

We adviseren hotelgasten om met de badjas en slippers van uw kamer naar de Wellness te komen. U kan als residentiële gast uw waardevolle spullen opbergen in de kluis op de kamer of in een locker van de Wellness. Niet-residentiële gasten kunnen hun waardevolle spullen enkel opbergen in een locker van de Wellness.

Wellness-etiquette

De Wellness is een plaats waar ontspanning en rust overheersen. Gelieve rekening te houden met de privacy, rust en comfort van alle aanwezige gasten. Vergeet niet dat deze omgeving een rookvrije zone is en het gebruik van mobiele telefoons of andere persoonlijke digitale apparaten niet is toegestaan. Onze Wellness- medewerkers helpen u graag verder met het overhandigen van handdoeken, slippers en andere voorzieningen die essentieel zijn tijdens uw bezoek.

Aankomsttijd

Gelieve steeds op de afgesproken tijd te komen. De behandelingsduur is inclusief de installatie van u als klant. Houd er daarom rekening mee dat late aankomsten zullen resulteren in een kortere behandelingstijd.

Annuleringsbeleid

Bij annulatie minder dan 24u voor begin van uw afspraak, wordt de volledige kostprijs van de voorziene behandeling aangerekend.

Gebruik SPA-zone na check-out

Na check-out is er geen mogelijkheid om nog gebruik te maken van de SPA-zone. Op aanvraag bij de guest service kan er, indien de beschikbaarheid dit toelaat, gedurende maximum een halfuur gebruik worden gemaakt van de op dat moment toegewezen Courtesy Room.

Persoonlijke gezondheid

De Wellness dankt u om ons bij het reserveren van uw behandeling op de hoogte te brengen van een gezondheidsprobleem, allergie of letsel dat van invloed kan zijn op uw ervaring in de Wellness.

Prijzen

Alle prijzen zijn vermeld in euro en kunnen op elk moment worden gewijzigd.

Artikel 22 – FOOD & BEVERAGE

Het assortiment van de verschillende eet- en drankmogelijkheden, alsook de verkoopprijzen, staan vermeld in de menukaarten van de desbetreffende restaurants of de bar. Over de prijzen is geen enkele discussie en/of negotiatie mogelijk.

Een overzicht van de gebruikte ingrediënten en samenstelling van de gerechten, met betrekking tot de allergenen, kan voor het bezoek schriftelijk opgevraagd worden via info@la-rigue.be. Er kan ook steeds ter plaatse meer informatie gevraagd worden aan de aanwezige afdelingsverantwoordelijke.

Verkochte maaltijden en/of dranken worden niet meer ingeruild noch teruggenomen. Eens de maaltijd en/of drank gekocht is, ziet de koper af van alle discussie hieromtrent. In geval van een klacht over de maaltijd dient de bezoeker dit onmiddellijk te melden aan de aanwezige afdelingsverantwoordelijke.

Het door het La Réserve hotel aangestelde personeel is verantwoordelijk voor het verkooppunt waar hij/zij tewerkgesteld is. De hotelgasten dienen zich te houden aan de instructies die door het respectieve personeelslid gegeven worden.

Iedereen die zich schuldig maakt aan (poging tot) diefstal, wordt de toegang tot het La Réserve hotel ontzegd of wordt buitengezet. Hierover is geen discussie mogelijk. Bovenop de waarde van de gestolen goederen dient een schadevergoeding betaald te worden. De GM behoudt zich het recht voor om klacht neer te leggen bij de officieel bevoegde instanties om haar rechten op de gestolen goederen te doen gelden.

Reservaties voor het restaurant worden gemaakt aan de receptie van het La Réserve hotel of via onze online reservatie-tool op de website.

Artikel 23 – ROOMSERVICE, KURK- EN COUVERTGELD

Het La Réserve hotel kan de hotelgast verbieden om zelf meegebracht eten en/of drinken in de restaurants, de bar of op het terras te nuttigen. Indien het La Réserve hotel het nuttigen van zelf meegebracht eten en/of drinken toestaat, kan het La Réserve hotel aan het toestaan daarvan voorwaarden verbinden, waaronder het in rekening brengen van kurk- en/of couvertgeld. De tarieven hiervoor kunnen opgevraagd worden aan de receptie of in het restaurant van het La Réserve hotel.

Eten en/of drank dat op vraag van de hotelgast naar de kamer dient gebracht te worden, wordt aangerekend onder de geldende roomservice charges. De tarieven hiervoor kunnen opgevraagd worden aan de receptie of in het restaurant van het La Réserve hotel.



Artikel 24 – HONDEN

- Honden zijn toegelaten in het La Réserve hotel, mits het betalen van € 50,00 per hond per dag.
- Honden zijn ten alle tijden NIET toegelaten in de SPA-zone en de Wellness, het restaurant en de bars van het La Réserve hotel.
- Het La Réserve hotel vraagt de huisdierbaasjes om onder meer de netheid naar andere hotelgasten voldoende te respecteren alsook het blaffen naar andere hotelgasten voldoende te beperken.
- Honden dienen steeds aan de leiband gehouden te worden in alle publieke delen van het hotel.
- Maximaal twee honden per kamer zijn toegestaan.
- Hulphonden zijn toegestaan en worden gratis opgevangen.
- Gasten zijn verantwoordelijk voor eventuele schade veroorzaakt door hun honden.
- Gasten zijn verantwoordelijk voor het opruimen van de behoeften van hun honden.
- In het belang van de netheid van ons hotel, verzoeken wij vriendelijk dat honden niet onbeheerd worden achtergelaten in gastenkamers. Indien de honden in de kamers verblijven gelieve daarvoor een kennel te voorzien. Kennels zijn te huur in het hotel aan de receptie (klein model € 25,00 en/of groot model € 45,00 per dag per hond).
- Gelieve de huishoudelijke regels te respecteren, zoals het niet toestaan van honden op meubels of beddengoed.
- Ons hotel is huisdiervriendelijk en verwelkomt kleine en middelgrote honden van 0 tot 30 kg, met een maximale hoogte van 50 cm.
- Bij het niet-naleven van het reglement kan een boete tot € 500,00 worden aangerekend.
- Als een hond als storend of gevaarlijk wordt beschouwd, behoudt het hotel zich het recht voor om de gast te vragen de hond van het terrein te verwijderen.

Artikel 25 – WAARDEVOLLE VOORWERPEN

Het La Réserve hotel neemt geen waardevolle voorwerpen/zaken in bewaring, met uitzondering van hetgeen hierna vermeld. Het La Réserve hotel is niet aansprakelijk voor het zoek raken of voor ontvreemding van (waardevolle) goederen.

Elke kamer is voorzien van een safe waarop de hotelgasten een eigen code kunnen ingeven.

Hotelgasten die in het La Réserve hotel inchecken vooraleer ze over hun kamer beschikken, kunnen hun bagage afgeven aan de receptie van het La Réserve hotel. De bagage wordt voorzien van een label en in de daartoe voorziene ruimte geplaatst.

Artikel 26 – VERLOREN VOORWERPEN

Elke hotelgast is verantwoordelijk voor zijn/haar bezittingen. Gevonden voorwerpen dienen steeds afgegeven te worden aan de receptie van het La Réserve hotel.

Het La Réserve hotel kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor diefstal, schade of ongeval van of met de verloren voorwerpen.

Aangifte van verloren voorwerpen dient schriftelijk te gebeuren, per mail aan info@la-reserve.be of per post naar La Réserve management nv t.a.v. de directie, Elizabetlaan 160, 8300 Knokke-Heist.

Terugggevonden voorwerpen kunnen na contact met de directie afgehaald worden aan de receptie van het La Réserve hotel. Indien er zaken opgestuurd dienen te worden, kan dit tegen betaling van een startbedrag van € 25,00. De hotelgast zal een betaallink ontvangen en na betaling zal het pakket worden opgestuurd.

Verloren voorwerpen worden maximaal 6 maanden bewaard.

Artikel 27 – VERWERKING VAN PERSOONSgegevens EN BEELDMATERIAAL

Voor alle informatie betreffende de verwerking van persoonsgegevens van de bezoekers van het La Réserve hotel wordt verwezen naar de privacyverklaring op de website van het La Réserve hotel.



Het is mogelijk dat er tijdens een bezoek aan het La Réserve hotel foto's worden genomen of opnames worden gemaakt (met andere camera's dan de beveiligingscamera's – zie verder) die later eventueel worden gebruikt in de communicatie van het La Réserve hotel. Deze beelden zullen in principe niet-gericht zijn. Enkel mits de toestemming van de hotelgast in kwestie – die impliciet kan zijn wanneer deze poseert voor een foto of opname – zullen er gerichte beelden worden genomen. De gebruiksrechten van dit beeldmateriaal behoren toe aan het La Réserve hotel, bijgevolg kan dit materiaal zonder enige beperking door het La Réserve hotel worden gebruikt. Hotelgasten die niet willen dat foto's/beelden gebruikt worden, moeten dit uitdrukkelijk kenbaar maken aan de receptie van het La Réserve hotel. Dergelijk verzet zal geen impact hebben op de beelden die gemaakt worden door beveiligingscamera's.

Zowel in het La Réserve hotel als op de parkings worden er beelden gemaakt door beveiligingscamera's. Dit ter bescherming van de eigendommen van de hotelgasten. De gebruiksrechten van dit beeldmateriaal behoren toe aan het La Réserve hotel, waardoor dit materiaal zonder enige beperking door het La Réserve hotel kan worden gebruikt. Uiteraard zal daarbij de toepasselijke wetgeving worden nageleefd.

Artikel 28 – KLACHTEN

In geval van een klacht dient de hotelgast ter plaatse en direct contact op te nemen met de receptie van het La Réserve hotel. Elke klacht over de kwaliteit van genoten diensten dient geformuleerd te worden binnen de 7 dagen na levering, via mail op info@la-reserve.be.

Artikel 29 – TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTBANK

Ingeval van enige betwisting zijn uitsluitend de rechtbanken van Brugge bevoegd.

Het Belgisch recht is toepasselijk op eventuele geschillen.