

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DER VALK HOTEL ANTWERPEN

INHOUDSOPGAVE

ALGEMENE BEPALINGEN.....	2
START, AARD EN EINDE OVEREENKOMST	4
KAMERS BOEKEN	5
ANNULATIEBELEID	6
SPECIFIEKE BEPALINGEN VOOR HOTELOVERNACHTINGEN	7
SPECIFIEKE BEPALINGEN VOOR ONZE RESTAURANTS & EVENT CATERING	8
SPECIFIEKE BEPALINGEN VOOR ZAALHUUR & EVENEMENTEN	9
VAN DER VALK BUSINESS CENTER	11
PRIJZEN & KORTINGEN.....	12
BETALINGEN & FACTURATIE.....	12
WEBSITE & VALK ACCOUNT	15
PRIVACY, COOKIES & INTELLECTUELE EIGENDOM	15
AANSPRAKELIJKHEID, KLACHTEN & GESCHILLEN.....	16
BIJLAGE: VAN DER VALK HUISREGLEMENT	18

ALGEMENE BEPALINGEN

1. Partijen

De naamloze vennootschap “**VAN DER VALK HOTEL ANTWERPEN**”, ingeschreven in het rechtspersonenregister Antwerpen met ondernemingsnummer **BE 0413.537.526** en zetel te Luitenant Lippenslaan 66, 2140 Antwerpen, alsook alle huidige en toekomstige aan haar verbonden vennootschappen en de door haar uitgebate accommodaties en websites.

Contact & “Receptie”

24/7 telefonisch bereikbaar via +32 (3) 235 91 91

e-mail: info@antwerpen.valk.com

adres: Luitenant Lippenslaan 66, 2140 Antwerpen

hierna “**VAN DER VALK HOTEL ANTWERPEN**” of “**Wij**”

en

u als Belgische klant in de hoedanigheid van natuurlijke persoon (zijnde een meerderjarige klant-consument) of onderneming in wiens opdracht we diensten en/of goederen leveren, al dan niet voor uzelf of een andere daadwerkelijke begunstigde, hierna “**Klant**” of “**u**”.

2. Definities

“**Voorwaarden**”: alle hieronder vermelde bepalingen inclusief bijlagen en het zogenoemde “**Huisreglement**” dat hier integraal deel van uitmaakt en ook afzonderlijk weergegeven kan worden.

“**Receptie**”: de ontvangstbalie en daar aanwezige personeelsleden, waar u persoonlijk of via bovenvermelde contactgegevens vragen, bestellingen of klachten toe kan richten.

“**Gast**”: elke persoon of alle personen die zich, al dan niet op uw uitnodiging, in het hotel bevinden.

“**Externe Aanbieder**”: elke externe partij via wie u een boeking bij VAN DER VALK maakt, die u al dan niet via het platform van de Externe Aanbieder bevestigt en/of betaalt, zoals doch niet beperkt tot Booking.com, Hotels.com, Trivago, Expedia, HRS, reisbureaus, ...

“**Diensten**”: elke vorm van dienstverlening die we aan u leveren, in de ruimste zin van het woord, alsook onze administratieve, promotionele en boekhoudkundige processen.

“**Goederen**”: alle materialen en goederen die we of gratis of betalend aan u leveren.

“**Accommodaties**”: alle ruimtes in en rond ons hotel die we ter beschikking stellen en waarvan de specificaties in detail beschreven staan op de Website, alsook aanhorige en gemeenschappelijke delen:

“**Kamers**”: de single rooms, tweepersoonskamers, family rooms en suites die we verhuren voor overnachting

“**Zalen**”: de feest- en vergaderzalen die we verhuren voor organisatie van diverse evenementen

“**Kantoorruimte**”: de specifieke ruimtes die we verhuren voor professioneel gebruik als kantoorruimte;

“**Faciliteiten**”: de optionele extra's die we, al dan niet gratis of tegen betaling van een meerkost, aanbieden zoals, maar niet beperkt tot gebruik van Wi-Fi, ontspanningsfaciliteiten, fitnessruimte, zwembad, fietsverhuur,...

“**Restaurant**”: de restaurants en bars uitgebaat door VAN DER VALK, waaronder “Bistro Stiel” en “Joe's”

“**Website**”: de website <https://www.vandervalkantwerpen.be/> en elk alternatief domein daarvoor uitgebaat door VAN DER VALK.

“Applicaties”: alle software, API’s en Applicaties die we gebruiken en/of aanbieden voor, tijdens en na de overeenkomst, en die ontwikkeld en beheerd worden door derde partijen, bijvoorbeeld voor online reservaties, chatbots, betaaloplossingen, ...

3. Toepassing & Geldigheid

§1 Deze Voorwaarden zijn van toepassing op elke overeenkomst die u met VAN DER VALK sluit, in de ruimste zin van het woord, met uitsluiting van uw eigen voorwaarden.

§2 **Plaatsst u een bestelling via een Externe Aanbieder, dan erkent en aanvaardt u:**

- dat de Externe Aanbieder verantwoordelijk en aansprakelijk is voor de diensten die zij u aanbiedt (bv. voor het boekings- en betalingsproces) waarbij wij geen contractuele partij zijn. Wij zijn enkel verantwoordelijk voor de Diensten die wij zelf aan u leveren en uw effectief verblijf;
- wij geen invloed of zeggenschap hebben op de dienstverlening of verwerkingssnelheden van Externe Aanbieders en niet aansprakelijk voor eventuele fouten, klachten of overboekingen die daaruit voortvloeien;
- dat de gebruikersvoorwaarden en het privacy en cookiebeleid van de Externe Aanbieder gelden voor de diensten die u bij hen afneemt. Onze Voorwaarden, inclusief het annulatiebeleid, gelden van zodra wij uw boeking aanvaard en tegenbevestigd hebben.

§3 Bij twijfel of tegenstrijdigheid primeert de originele Nederlandstalige versie van de Voorwaarden, tenzij lokale wetgeving anders vereist.

§4 Indien een of meerdere bepalingen nietig of onwettig zijn, dan dient u deze te lezen als geldige bepalingen waarvan het resultaat zo dicht mogelijk bij de oorspronkelijke bedoeling van de ongeldige of nietige bepaling of de geest van de overeenkomst ligt. Overige bepalingen blijven onverminderd gelden.

§5 Indien er specifieke voorwaarden, kortingen of annulatievoorwaarden van toepassing zijn op een aanbod, die afwijken van onderstaande bepalingen, dan:

- primeren de bijzondere voorwaarden op de algemene;
- worden de afwijkende afspraken expliciet bij het betrokken aanbod vermeld en/of schriftelijk door ons bevestigd;
- blijven de overige bepalingen in deze Voorwaarden onverminderd gelden.

§6 Deze Voorwaarden zijn niet van toepassing op

- aankoop van Goederen via de e-commerce website <https://www.valkstore.nl>, waarvoor de voorwaarden gelden zoals beschreven op <https://www.valkstore.nl/pages/algemene-voorwaarden>;
- overeenkomsten die u als niet Belgische klant met ons sluit, waarvoor andere voorwaarden gelden die we u bij aanvang van de overeenkomst overmaken.

§7 Aanbiedingen, afspraken en toezeggingen gemaakt door derde partijen zijn enkel geldig na onze expliciete aanvaarding en bevestiging.

4. Kennisname & aanvaarding

§1 U kan deze Voorwaarden op meerdere manieren raadplegen en zodoende aanvaarden. U kan ze vrij raadplegen op de Website of een kopie op duurzame drager aanvragen via e-mail of via de Receptie. We verwijzen ook naar de geldende voorwaarden tijdens online boekingsprocessen (al dan niet via verplichte klikactie) en in diverse communicaties zoals digitale boekingsbevestigingen.

§2 Elke aanvaarding van ons aanbod (bv. boeking, betaling, ...) impliceert uw aanvaarding van deze Voorwaarden. Indien u niet akkoord gaat met onze Voorwaarden, maak dan aub geen gebruik van ons platform of aanbod.

§3 Boekingen die u online of via e-mail maakt, worden schriftelijk door ons bevestigd. U begrijpt dat we de effectieve ontvangst van digitale communicaties nooit 100% kunnen garanderen (bijvoorbeeld door vertraagd internetverkeer, storingen of foutief opgegeven e-mailadressen). Het niet ontvangen van een boekingsbevestiging, offerte, betaalverzoek, enz... geeft u geen recht op verbreking van de overeenkomst of onttrekking aan de betaalplicht.

§4 U begrijpt en aanvaardt dat mondelinge boekingen (bv. via telefoon of aan de ontvangstbalie) en mondelinge verzoeken (bv. bestelling van optionele Diensten of Goederen aan de Receptie of telefonische restaurant reservaties) dezelfde waarde hebben als schriftelijke en bijgevolg als een geldige overeenkomst beschouwd worden. Dergelijke mondelinge aanvragen worden zoveel mogelijk schriftelijk bevestigd, maar u erkent dat dit omwille van praktische redenen niet altijd mogelijk is.

5. Wijzigingsclausule

§1 Gemaakte boekingen worden geregeld conform de Voorwaarden die golden op het moment dat u de boeking maakte.

§2 We mogen onze Voorwaarden en prijzen op elk moment aanpassen, maar niet in uw nadeel tijdens een lopende overeenkomst.

§3 Indien de wijzigingen beperkte taalkundige aanpassingen of wettelijk verplichte wijzigingen (bv. verhoging van accijnzen) betreft, dan worden de gewijzigde voorwaarden automatisch en zonder voorgaande kennisgeving van kracht. Significante wijzigingen leggen we eerst aan u voor waarna u het recht heeft om deze te aanvaarden of te weigeren en in dat geval de overeenkomst te ontbinden, zonder recht op schadevergoeding.

START, AARD EN EINDE OVEREENKOMST

6. Start & Duur

§1 De overeenkomst start van zodra u een aanbod van VAN DER VALK aanvaardt, bijvoorbeeld via een boeking en NADAT we deze mondeling of schriftelijk aanvaard hebben. Zolang zulks niet is geschied, zijn wij op geen enkel vlak tot u of uw deelnemers gebonden en mogen we uw boeking of evenement als onbestaand beschouwen en de beoogde Accommodaties vrijgeven / ter beschikking te stellen aan derden. U erkent dat elke aanvaarding een betalingsverplichting inhoudt en dat elke (voorschot)betaling de automatische start van de overeenkomst en uw aanvaarding van deze Voorwaarden impliceert.

§2 Tenzij expliciet anders overeengekomen zijn onze overeenkomsten steeds van bepaalde duur, waarbij de begin- en eindperiode expliciet op de boekingsbevestiging vermeld staan. De overeenkomst eindigt automatisch op de vermelde einddatum of bij uw check-out uit het Hotel.

7. Inspanningsverbintenis

§1 Wij voeren onze dienstverlening naar best vermogen uit, volgens de gangbare praktijken in onze sector en het kwaliteitsniveau dat u redelijkerwijs van ons mag verwachten. Een samenwerking met VAN DER VALK is steeds te beschouwen als een inspanningsverbintenis, niet als resultaatsverbintenis.

8. Overmacht

§1 In het geval dat wij onze verplichtingen niet kunnen nakomen door tijdelijke of blijvende overmacht mogen wij de overeenkomst ontbinden. Overmacht omvat alle omstandigheden die redelijkerwijs niet door ons beïnvloed kunnen worden zoals en niet beperkt tot: pandemie, oorlogsgevaar, stakingen, verkeersbelemmeringen, uitzonderlijke weersomstandigheden, brand, vertraagde of foutieve levering door derden, enz... In geval van dergelijke overmacht situaties verwittigen we u zo snel mogelijk en betalen we reeds betaalde bedragen aan u terug, zonder bijkomende schadevergoeding, voor de Goederen en Diensten die we nog niet leverden.

9. Ontbinding & Verbrekingsvergoeding

§1 Overeenkomsten kunnen opgeschort, of buitengerechtelijk ontbonden worden, zonder recht op schadevergoeding:

- in geval van overmacht;
- als u de betaalplicht of het Huisreglement niet respecteert;
- u of wij onze contractuele verplichtingen niet nakomen;

§2 Elke ontbinding bevestigen we schriftelijk, gemotiveerd en zo snel mogelijk, waarbij u gehouden blijft tot betaling van schulden ontstaan voor de ontbindingsdatum. Indien Diensten of Goederen slechts gedeeltelijk werden geleverd, mogen we deze afzonderlijk aanrekenen.

10. Herroepingsrecht

§1 Bent u consument volgens art. I.1; 2° WER en geen onderneming of rechtspersoon, dan heeft u in bepaalde gevallen het recht om zonder opgave van reden en binnen een termijn van 14 kalenderdagen na aanvangsdatum, af te zien van een overeenkomst. **Het herroepingsrecht geldt echter NIET voor "accommodatie anders dan voor woondoeleinden, vervoer, autoverhuurdiensten, catering en diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, indien in de overeenkomsten een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien" (conform VI. 53, 12° WER). U kan het herroepingsrecht bijgevolg niet inroepen voor hotelovernachtingen, restaurant reservaties of zaalhuur bij VAN DER VALK.**

KAMERS BOEKEN

11. Boeking

§1 U kan op verschillende manieren Accommodaties boeken:

- via de VAN DER VALK Website(s), de Receptie, telefonisch of via E-mail;
- via (de platformen van) Externe Aanbieders;

§2 Wij aanvaarden geen reservaties of boekingen via sociale media.

§3 Wij behouden ons het recht voor om reservaties of boekingen te weigeren zonder opgave van reden. Dit kan bijvoorbeeld voorvallen indien de boeking afkomstig lijkt van een frauduleus profiel, van minderjarigen, bij onbeschikbaarheid van de door u gereserveerde Accommodaties of indien we u eerder de toegang tot onze Hotels weigerden (bijvoorbeeld na schending van het Huisreglement).

12. Kamers reserveren voor meerdere / andere verblijvers

§1 Als u uw gasten de mogelijkheid wil bieden om zelf Kamers te boeken, dan bezorgt u ons minstens 14 dagen voor de eerst voorziene aankomstdatum een gedetailleerde lijst met volgende gegevens:

- het aantal kamers dat u in optie wil plaatsen;
- de kamertypes en de verwachte bezetting per kamer (enkel, dubbel, enz, ...);
- per kamer enkele persoonsgegevens van de verblijvers (naam, voornaam, nationaliteit).

§2 Procedure:

1. Na ontvangst van voornoemde gegevens, plaatsen wij de gevraagde Kamers in optie gedurende de bepaalde termijn die we u vooraf meedelen;
2. U of uw Gast (naar gelang wat werd afgesproken) ontvangt een bevestigingsmail met betaalverzoek om de boeking te finaliseren.

§3 Van zodra de vooropgestelde optietermijn verstrijkt, geven wij de Kamers terug vrij. Uw gasten kunnen in dat geval enkel nog Kamers reserveren onder voorbehoud van beschikbaarheid en aan de op dat moment geldende kamerprijzen.

§4 Indien uw gasten wél hun Kamer boekten, maar deze niet betalen of niet komen opdagen, wordt de gereserveerde Kamer aangerekend aan de persoon die de optie voor de (groeps)reservatie heeft aangevraagd.

13. Legitimatie- informatie en medewerkingsplicht

§1 Als Hotel zijn we wettelijk verplicht om de identiteit van onze Gasten te controleren om identiteitsfraude en witwaspraktijken te voorkomen. Elke persoon die een boeking maakt is verantwoordelijk om correcte identiteitsgegevens van de betrokken Gasten/verblijvers in te voeren en om daarvoor hun toestemming te hebben verkregen. Bij check-in dient elke Gast ook een geldig identiteitsbewijs voor te leggen (met foto) waaruit we enkele strikt noodzakelijke gegevens overnemen.

§2 U bent verplicht om uw volledige medewerking te verlenen indien wij onderworpen worden aan een anti-fraude of anti-witwascontrole.

§3 We behouden ons eveneens het recht voor om vermoedelijke fraude of misbruik zelf te onderzoeken en bij twijfel boekingen te weigeren of te annuleren zonder schadevergoeding verschuldigd te zijn.

ANNULATIEBELEID

14. Boekingen annuleren/wijzigen

§1 Onderstaand annulatiebeleid geldt voor elke reservatie bij VAN DER VALK, zowel voor de huur van Hotelkamers, Zalen als voor reservaties in onze Restaurants.

§2 Onder “annulatie” verstaan we een annulering van een gehele boeking. Indien slechts enkele Kamers of tafels binnen een boeking worden geannuleerd, noemen we dit een “wijziging”.

§3 Indien er afwijkende annulatievoorwaarden gelden, dan worden die steeds bij het betrokken aanbod of in de boekingsbevestigingen weergegeven. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij tijdelijke promoties, boekingsvoorwaarden van Externe Aanbieders, VALK LOYAL voordelen of annulatieverzekeringen.

15. Procedure om boekingen te wijzigen of te annuleren

§1 U dient elk verzoek tot wijziging (bijvoorbeeld vermeerdering of vermindering van aantal gasten/kamers of aanpassing van verblijfsdata) en elke annulatie zo snel mogelijk, schriftelijk, of via een digitale link die wij u hiervoor bezorgen, te melden.

§2 Een wijziging of annulatie is pas geldig van zodra deze schriftelijk door ons bevestigd werd. Indien u uw boeking wenst aan te passen, dan mogen wij (i) de wijziging aanvaarden of weigeren, (ii) de wijziging gratis aanbieden of annulatiekost aanrekenen gebaseerd op ondervermelde opzegvergoedingen.

§3 **Elke vorm van “no-show”, ongeacht de reden, telt niet als geldige annulatie. De totaalprijs van de gemaakte reservatie blijft in dergelijk geval integraal verschuldigd.**

16. Opzegvergoeding & kosten

§1 Tenzij expliciet anders vermeld of overeengekomen, bent u bij annulering of bij wijziging van het aantal gasten, deelnemers en/of kamers een forfaitaire opzegvergoeding verschuldigd als volgt:

- **Tot en met 85 dagen voor de eerst voorziene aankomstdatum**, kan de volledige reservatie of een gedeelte ervan geannuleerd worden zonder annulatiekosten
- **Tussen 85 en 60 dagen** voor de eerst voorziene aankomstdatum, kan 75% van het aantal (kamers, zalen, deelnemers) geannuleerd worden zonder annulatiekosten. Elke bijkomende annulatie wordt aan de contractuele prijs aangerekend.
- **Tussen 60 en 45 dagen** voor de eerst voorziene aankomstdatum, kan 50% van het aantal (kamers, zalen, deelnemers) geannuleerd worden zonder annulatiekosten. Elke bijkomende annulatie wordt aan de contractuele prijs aangerekend.
-

- **Tussen 45 en 30 dagen** voor de eerst voorziene aankomstdatum, kan 25% van het aantal (kamers, zalen, deelnemers) geannuleerd worden zonder annulatiekosten. Elke bijkomende annulatie wordt aan de contractuele prijs aangerekend.
- **Tussen 29 en 15 dagen** voor de eerst voorziene aankomstdatum, kan 10% van het aantal (kamers, zalen, deelnemers) geannuleerd worden zonder annulatiekosten. Elke bijkomende annulatie wordt aan de contractuele prijs aangerekend.
- **Minder dan 15 dagen** voor de eerst voorziene aankomstdatum is een forfaitaire annulatiekost verschuldigd, zijnde 100% van de prijs van de geannuleerde kamerreservaties.

§2 Wij mogen altijd tot op de dag van aankomst Gasten uitzenden naar een andere en gelijkwaardige Van der Valk locatie (enkel geldig op specifieke overeenkomsten).

§3 Wij rekenen geen administratiekosten aan voor de verwerking van wijzigingen of annulaties. Reeds gemaakte kosten en verplichte bijdragen (zoals bv. toeristenbelasting, milieuheffingen, ...) blijven wél steeds door u verschuldigd/worden niet terugbetaald.

17. Onbeschikbaarheid of wijziging door VAN DER VALK

§1 Het kan altijd voorvallen dat door u geboekte Accommodaties niet meer beschikbaar zijn, bijvoorbeeld in geval van overboeking door tussentijdse of gelijktijdige boekingen via Externe Aanbieders of ten gevolge van dringende herstellingswerken. U heeft in dergelijke situatie de keuze:

- om de voorziene boeking kosteloos te annuleren, waarbij wij reeds betaalde sommen onmiddellijk terugstorten;
- OF om in te gaan op ons voorstel om de boeking over te dragen naar een ander Van Der Valk hotel of een nabijgelegen etablissement van eenzelfde of betere categorie. Daarbij betalen wij het eventuele prijsverschil voor de Hotelkamers en de desgevallende transfertkosten (bv. taxi). U vrijwaart ons wel voor iedere aanspraak die gebeurlijk door uw deelnemers of gasten lastens VAN DER VALK geformuleerd zouden worden, doordat we de voorziene Accommodaties niet ter beschikking kunnen stellen.

§2 Onbeschikbaarheid of wijzigingen door VAN DER VALK geven geen recht op bijkomende schadevergoeding.

SPECIFIEKE BEPALINGEN VOOR HOTELOVERNACHTINGEN

18. Algemene check-in & check-out tijden

§1 Tenzij specifiek anders overeengekomen, is **check-in mogelijk vanaf 15:00 u lokale tijd** op de aankomstdatum. Indien u of uw gasten vroeger aankomen, doen we ons best om de Kamer vroeger ter beschikking te stellen, zonder hiertoe verplicht te zijn. Indien u absolute zekerheid wenst om vroeger over de Kamer te beschikken, dan kan dit enkel door de betalende optie “early check-in” te boeken of door ook de voorgaande nacht te boeken.

In de file of iets later door een andere reden? Bedankt om ons zo snel mogelijk te verwittigen om “no-show” kosten te vermijden.

§2 **Check-out moet voor 12:00 u lokale tijd** gebeuren. In geval van laattijdige check-out (tot maximaal 17.00 u lokale tijd) is een meerkost verschuldigd. Late check-out is ook steeds afhankelijk van beschikbaarheid en kan geenszins gegarandeerd worden.

§3 Bovenvermelde check-in/check-out tijdstippen gelden zowel individueel als op groepsniveau.

§4 Afwijkingen van de standaard check-in/check-out tijdstippen zijn mogelijk:

- mits u dit op voorhand aanvraagt, waarbij we de afwijking mogen aanvaarden of weigeren en er al dan niet een meerkost per begonnen uur of dagdeel voor mogen aanrekenen;

- mits u hiervoor een specifieke optie heeft geboekt (bv. "late check-out").

§5 Eerder vertrek geeft nooit recht op terugbetaling van Kamerprijzen, noch van wettelijke kosten zoals toeristenbelasting of andere heffingen van overheidswege. Eventueel resterende overnachtingen die u niet zou opnemen, worden aangerekend aan het contractueel overeengekomen tarief.

19. Kinderen & adolescenten welkom

§1 Onze Accommodaties zijn ingericht om aan de gangbare verwachtingen van volwassen gasten te voldoen. Kinderen zijn zeker welkom, maar enkel onder begeleiding van een volwassene.

§2 Bedankt om de aanwezigheid van kinderen bij uw reservatie/boeking te melden en eventuele nodige en/of betalende opties zoals een kinderbed op de kamer tijdig door te geven.

§3 Niet-begeleide minderjarige adolescenten kunnen we enkel toelaten mits voorlegging van een schriftelijke toestemming van een ouder of voogd.

20. Huisdieren welkom

§1 Blindengeleidehonden en assistentiehonden zijn altijd welkom. Bedankt om bij elke boeking de aanwezigheid van hulphonden te melden zodat we hen de plek kunnen bieden die ze verdienen.

§2 In specifieke Kamers zijn kleine huisdieren zoals honden of katten tot maximaal 20 kg welkom. Voor andere diersoorten zijn onze Accommodaties helaas niet uitgerust.

§3 Voor alle huisdieren gelden volgende voorwaarden:

- u meldt de aanwezigheid van huisdieren voor u de boeking afrondt. Zo kunnen we hier rekening mee houden bij de kamersselectie en overige kamers huisdiervrij en anti-allergeen houden;
- maximaal 1 huisdier per Kamer;
- huisdieren blijven niet onbewaakt in de Kamer;
- uw huisdieren veroorzaken geen overlast voor andere Hotelgasten;
- in gemeenschappelijke ruimtes zoals traphallen en gangen, houdt u huisdieren steeds aan de leiband of plaatst u ze in een afgesloten (transport)box;
- huisdieren slapen NOOIT op het bed of op zetels, ook niet in een mand;
- omwille van HACCP normen laten we geen huisdieren toe in onze restaurants (ook niet als u ze in een handtas of draagzak meebrengt).

§4 Voor elk huisdier rekenen we een meerkost van **20,00 € / huisdier / dag aan**. Dit dekt onder meer de extra schoonmaakkosten.

21. Mindervaliden

§1 Onze Hotels zijn volledig rolstoeltoegankelijk en we hebben ook enkele aangepaste mindervalidenkamers beschikbaar. Gelieve ons vooraf door te geven met welke aandachtspunten wij rekening kunnen houden om uw verblijf zo comfortabel mogelijk te maken.

SPECIFIEKE BEPALINGEN VOOR ONZE RESTAURANTS & EVENT CATERING

22. Menu's & ingrediënten

§1 Bedankt om specifieke aandachtspunten zoals allergieën, vegetarisme, veganisme, ...) tijdig aan ons te melden. Wij doen al het mogelijke om hier rekening mee te houden, maar behouden ons het recht voor om bepaalde verzoeken te weigeren of hiervoor meerkosten aan te rekenen.

§2 Omdat we verse ingrediënten gebruiken kunnen bepaalde menu opties niet meer beschikbaar zijn. In dat geval stellen we u graag een alternatief gerecht voor. In functie van de marktprijzen, kunnen voor onze suggesties of de alternatieve voorstellen aangepaste prijzen gelden.

23. Event catering

§1 Voor event catering maken we vooraf duidelijke afspraken met u die we samenvatten in de door u te ondertekenen bijzondere voorwaarden, dewelke primeren op de algemene.

SPECIFIEKE BEPALINGEN VOOR ZAALHUUR & EVENEMENTEN

24. Algemene en afwijkende afspraken

§1 Voor verhuur van (vergader)Zalen en evenementen zijn onderstaande bepalingen te beschouwen als algemene regels. Indien hiervan wordt afgeweken, bevestigen we de onderling gemaakte afspraken vooraf aan u via een schriftelijke offerte en/of boekingsbevestiging.

§2 De namen van onze (vergader)Zalen, zijn enkel exemplarisch en geenszins bindend. Wij mogen de benaming van onze Zalen op elk moment, éézijdig en vrijblijvend wijzigen.

25. Begin- en eindtijden

§1 Voor Zaalhuur bepalen we de begin- en eindtijd voor het evenement in onderling overleg waarna we deze schriftelijk bevestigen. U aanvaardt dat we alle supplementaire uren of andere uitgaven die het gevolg zijn van het niet respecteren van het afgesproken tijdschema aanrekenen.

§2 Bij overschrijding van de eindtijd mogen we eisen dat u het evenement beëindigt, zonder u enige vergoeding verschuldigd te zijn.

§3 Voortijdige beëindiging door uzelf of een deelnemersaantal dat lager ligt dan voorzien, geeft u geen recht op korting of terugbetaling.

26. Aantal deelnemers

§1 Omwille van veiligheidsredenen is het **niet toegestaan om de maximale bezetting te overschrijden**.

§2 Bij significante wijzigingen of verhogingen in aantal deelnemers doen we ons best om een passende oplossing voor te stellen, bijvoorbeeld door bijkomende Zalen aan te bieden of het evenement te verplaatsen naar een ander Van der Valk Hotel. Wij zijn in dit geval niet gehouden tot enige financiële compensatie.

§3 Een vermindering in aantal deelnemers geeft nooit recht op enige vorm van korting of terugbetaling. Eventuele prijsaanpassingen zijn enkel mogelijk in overleg met VAN DER VALK, waarbij we het recht hebben om deze te aanvaarden of te weigeren.

27. Audiovisuele en EDP uitrusting

§1 Indien we audiovisuele of EDP uitrusting ter beschikking stellen, dan:

- dient u deze zorgvuldig en correct te gebruiken tijdens de volledige duur van het evenement;
- wordt u geacht de uitrusting in goede staat te hebben ontvangen en dient u elk gebrek, defect of schade onmiddellijk na ontvangst/ingebruikname te melden;
- dient u eventuele schade door uzelf of uw deelnemers onmiddellijk te melden en te vergoeden.

§2 Indien u uw eigen of elders gehuurde geluidsinstallaties gebruikt, dan:

- dient u dit op voorhand aan ons te melden, waarbij het recht hebben om dit gebruik al dan niet toe te staan;
- zijn wij niet aansprakelijk voor eventueel verlies, diefstal of schade. U dient zelf de nodige maatregelen te treffen om uw materialen te beveiligen, te beschermen of te verzekeren;

§3 Bij elektronisch versterkt geluid dient u de geldende wetgeving inzake geluidsnormen te respecteren en het maximaal toegelaten volume van 95 decibel niet te overschrijden. Denkt u ook aan gehoorbescherming voor uw gasten?

28. Uw verplichtingen als organisator van een evenement

§1 U bent verplicht om de nodige informatie in te winnen en toelatingen aan te vragen bij bevoegde instanties en alle geldende en lokale wetgeving alsook veiligheidsmaatregelen te volgen. Indien wij informatie van partners, overheden of derde partijen overmaken, is dat altijd ter indicatieve titel zonder garantie op inhoudelijke correctheid.

§2 Als organisator bent u persoonlijk verantwoordelijk voor alle gevolgen van handelingen door uzelf en/of uw gasten, die u ook vooraf moet informeren over de geldende gedrags- en huisregels. U bent in ieder geval samen met uw deelnemers, hoofdelijk en ondeelbaar, de ene bij gebreke aan de andere, gehouden om iedere schade te vergoeden die door u of uw deelnemers werd veroorzaakt. Tevens dient u ons te vrijwaren voor iedere aanspraak (zowel in hoofdsom, intresten als kosten) welke lastens VAN DER VALK zou worden geformuleerd door uw of andere gasten, voor schade of hinder die zij zouden ondervinden door uw evenement en/of de houding, gedragingen of nalatigheden van uzelf of uw gasten.

§3 U dient bij een erkende Belgische verzekeringsonderneming een verzekering af te sluiten, ter dekking van uw aansprakelijkheid als organisator voor de voorziene periode van het evenement. We raden sterk aan om ook een verzekering af te sluiten voor schade, vandalisme en diefstal. In elk verzekeringsdossier blijft de franchise steeds te uwen laste.

§4 U moet voor het evenement onze toelating vragen om:

- gebruik te maken van wanden, vloeren, tafels, ... in de zaal;
- posters, tekens, vlaggen of ander advertentiemateriaal te plaatsen;
- animatie, ongeacht de aard ervan, tijdens uw evenement te voorzien.

§5 U dient al uw bezittingen tijdig en volledig te verwijderen binnen de afgesproken eindtijd.

§6 U stelt een verantwoordelijke aan die toeziet op het algemene verloop van het evenement en steeds bereikbaar is waarvoor u ons vooraf de contactgegevens bezorgt. Wij mogen op elk moment controles uitvoeren tijdens uw evenement. Indien we menen dat uw activiteiten in strijd zijn met de veiligheidsnormen, lokale wetgeving, onze Voorwaarden of ons Huisreglement, mogen we het evenement stopzetten en zo nodig ook autoriteiten of hulpdiensten verwittigen.

§7 Indien u als organisator extern bewakingspersoneel inhuurt, dan dient de ingehuurd bewakingsonderneming vergund te zijn door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en het personeel te voldoen aan de wet op de bewakingsondernemingen, beveiligingsondernemingen en interne bewakingsdiensten van 10 april 1999, inzake opleiding. Het aantal personen, hun naam en het wel of niet bewapend zijn dient vooraf schriftelijk aan ons medegedeeld te worden.

29. Verboden

§1 Zowel in de gereserveerde Zalen als in aanhorige ruimtes en gemeenschappelijke delen is het VERBODEN OM:

- het maximaal toegelaten aantal personen te overschrijden;
- brandbare decoratie of versieringen aan te brengen;
- bevestigingsmaterialen te gebruiken die schade kunnen aanbrengen (bv. nagels, duimspijkers, tape, ...). In overleg is bevestiging met schilders tape, snelstoppers (tie wraps) of eenvoudig te verwijderen kleefband eventueel mogelijk, maar niet op beschilderde oppervlakken, deurstijlen of ramen;
- evenementen te organiseren ter verheerlijking of verspreiding of ideologisch, onwettig of extremistisch ideeëngoed;
- handelingen te stellen die het normale hotelgebeuren verhinderen of die de rust en privacy van andere Hotelgasten of personeelsleden verstoren;

VAN DER VALK BUSINESS CENTER

30. Kantoorruimtes

§1 De adressen, eigenschappen en huurprijzen van het aanbod Kantoorruimtes en vergaderzalen in het Van Der Valk Business Center staan gedetailleerd beschreven op de website: <https://www.vandervalkantwerpen.be/bereikbaarheid/business-center>.

31. Duur en opzeg huurovereenkomst

§1 De overeenkomst wordt gesloten voor een bepaalde duur, zijnde een periode van 12 maanden.

§2 Vanaf de 13^e maand kan u de overeenkomst op elk ogenblik opzeggen, mits u dit schriftelijk meldt en met inachtnaam van een opzegtermijn van 3 maanden. Indien u geen opzeg doet, wordt het huurcontract stilzwijgend verlengd voor onbepaalde duur tegen dezelfde voorwaarden en dezelfde opzegtermijn van 3 maanden. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de maand, volgend op de verzenddatum van het aangetekend schrijven.

§3 Bij aanvang van het huurcontract wordt een plaatsbeschrijving opgemaakt, die door beide partijen ondertekend wordt. U stort eveneens een waarborgsom dewelke we binnen de 2 maanden na het verstrijken van de huurperiode aan u terugbetalen na aftrek van desgevallende kosten voor beschadiging of andere betalingen die u uit hoofde van de overeenkomst aan ons verschuldigd bent.

32. Einde huur

§1 Bij beëindiging van de huurovereenkomst bent u verplicht om:

- het pand onbeschadigd, bezemschoon en vrij van alle persoonlijke bezittingen achterlaten;
- het correspondentieadres en/of maatschappelijke zetel binnen de 30 dagen formeel gewijzigd te hebben en ons dit schriftelijk aan te tonen;
- volledige medewerking verlenen om de uitgaande plaatsbeschrijving op te stellen voor de huurperiode verstrijkt en de helft van de kosten voor deze plaatsbeschrijving te vergoeden.

§2 Goederen die u na beëindiging van de overeenkomst achterlaat, mogen van rechtswege en zonder aanmaning verwijderen op uw kosten en risico, of als verkregen beschouwen.

33. Prijs

§1 De huurprijs is een all-in prijs per vierkante meter die u maandelijks via domiciliëring betaalt. In deze prijs is inbegrepen: huur, gebruik Wi-Fi, gemeenschappelijke onthaalservice. Meerkosten voor optionele diensten (bv. catering, vaste parkeerplaats) worden afzonderlijk aangerekend.

§2 De huurprijs en eventuele jaarlijkse indexatie staat vermeld in het afzonderlijke huurcontract en eventuele bijzondere voorwaarden, dewelke u voor aanvang van de huur ontvangt, ondertekent en aanvaardt.

34. Bestemming en gebruik

§1 U verklaart het gehuurde goed enkel te gebruiken als kantoorruimte en de bestemming niet te wijzigen. De ruimte mag alleszins niet gebruikt worden als woonst/domicilie adres of uitoefening van werkzaamheden die niet onder handelshuur resulteren.

§2 Het adres van het gehuurde goed mag enkel gebruikt worden als maatschappelijke zetel met onze expliciete toestemming en mits betaling van de maandelijkse kost.

§3 Tenzij expliciet anders overeengekomen is het niet toegestaan om:

- veranderingen met blijvende impact aan het pand aan te brengen;
- publiciteit aan het gebouw te bevestigen;
- huisdieren in het gebouw te huisvesten;

- het gehuurde goed geheel of gedeeltelijk onder te verhuren of uw rechten en plichten aan derden over te dragen.

35. Uw verplichtingen

§1 U dient over een verzekering beroepsaansprakelijkheid te beschikken voor schade aan derden ten gevolge van uw beroepsactiviteiten. Voor het gebouw en de aansprakelijkheid van de gebruikers, hebben wij reeds een multi-risico verzekering afgesloten waarvoor u de dekkingen en limietbedragen op verzoek ontvangt. U dient zelf geen aparte huurdersaansprakelijkheidsverzekering af te sluiten voor de kantoorruimtes en infrastructuur die u in het Valk Business Center huurt of gebruikt.

PRIJZEN & KORTINGEN

36. Prijsweergave

§1 De prijzen op onze Website(s) kunnen variëren volgens de door u geselecteerde verblijfsdata (hoogseizoen/laagseizoen). De prijzen zijn altijd indicatief tot het boekingsproces volledig is afgerond. De definitieve prijs is deze die bij afronding van het boekingsproces in het betaalscherm verschijnt.

§2 We zijn niet verantwoordelijk voor kennelijk foutieve weergaven van aanbod, diensten of prijzen door onvolledige of verouderde informatie, drukfouten of voor afwijkende kleurweergave, noch op onze eigen Website, noch op die van Externe Aanbieders. Afbeeldingen kunnen eveneens elementen bevatten die niet in de prijs zijn inbegrepen en kleuren kunnen afwijken van de werkelijkheid omdat ze onder meer afhankelijk zijn van uw scherminstellingen.

37. Inbegrepen/niet-inbegrepen

§1 Tenzij expliciet anders vermeld zijn onze prijzen in euro en inclusief alle kosten die u verplicht moet betalen zoals wettelijke taksen of milieuheffing. Toeristenbelasting wordt wél apart weergegeven.

§2 Tijdelijke aanbiedingen, kortingen en promoties die onder specifieke voorwaarden geschieden worden apart bij het betrokken aanbod weergegeven.

§3 Prijzen voor optionele extra's rekenen we afzonderlijk aan. Dergelijke meerkosten gelden bijvoorbeeld voor: maaltijden, vergaderfaciliteiten en zogenoemde on-demand diensten zoals Room Service, extra schoonmaak, taxi service, fietsverhuur, gebruik van self-service wasruimte, ...

38. Kortingen

§1 U begrijpt en aanvaardt dat wij geen invloed of zeggenschap hebben op de loyalty programma's, kortingen of voordelen van Externe Aanbieders. Wij zijn niet verantwoordelijk voor eventuele gevolgen daarop door bijvoorbeeld gewijzigde of geannuleerde boekingen.

§2 Een digitale actie- of korting code geeft u in tijdens het online boekingsproces waarna de korting onmiddellijk wordt toegepast in het winkelmandje. Dergelijke codes zijn slechts eenmaal bruikbaar.

39. Cadeaubonnen en vouchers

§1 Voor cadeaubonnen uitgegeven door VAN DER VALK gelden de voorwaarden zoals beschreven op <https://www.valkcadeaucard.nl/>.

§2 Gift cards, ongeacht door welke partij ze werden uitgegeven, zijn nooit inwisselbaar voor geld.

BETALINGEN & FACTURATIE

40. Betaaltermijnen

§1 De betaaltermijn wordt steeds op de boekingsbevestiging vermeld. In principe en tenzij anders overeengekomen, gelden als algemene en/of mogelijke betaaltermijnen:

- Deposit:
 - voorschotbetaling van 80% minimaal 30 dagen voor aanvang van het evenement te betalen. 20% zal gevraagd worden 14 dagen voor aankomst.
- Hotelovernachtingen:
 - directe betaling tijdens het online boekingsproces;
 - betaling ter plaatse bij check-in in het Hotel;
 - uitgestelde betaling mits voorafgaande betaalgarantie via credit card;
 - voor ondernemingen: achteraf betaling via overschrijving na ontvangst factuur.
- Zaalverhuur: voorschotbetaling van 80% minimaal 30 dagen voor aanvang van het evenement te betalen. Het saldo na afloop en bij het verlaten van de activiteit of op vervaldatum van de factuur indien dergelijke achterafbetaling via factuur werd toegestaan.
- huurprijs Kantoorruimtes via maandelijkse domiciliëring waartoe u een mandaat ondertekent of via betaling per overschrijving na ontvangst factuur;
- overige facturen betaalbaar binnen de 14 dagen na factuurdatum.

§2 U bent ervoor verantwoordelijk dat de betaal- of kredietkaartgegevens die u invoert correct zijn en dat er voldoende saldo beschikbaar is om het verschuldigde bedrag te debiteren. U dient ook te verifiëren of betalingen correct uitgevoerd en van uw rekening gedebiteerd werden. Wij zijn niet aansprakelijk voor betalingen die niet succesvol werden afgerond om welke reden dan ook.

41. Betaalwijze

§1 Betalingen zijn mogelijk via:

- online betaling via de Website, waarbij onze betaalprovider “Adyen” alle betaalgegevens via een beveiligde SSL-verbinding versleutelt. Kritische betaalgegevens worden niet door ons opgeslagen;
- via debet of creditkaart;
- via American Express
- via overschrijving naar de BNP Parisbas Fortis rekening: **IBAN BE57 0017 7135 9335** | SWIFT/BIC **GEBABEBB**;
- cashbetaling in het Hotel tot het wettelijke maximum bedrag van 3.000,00 € en enkel mits voorlegging van een geldige debet- of kredietkaart als controlemiddel;

§2 Wij aanvaarden geen:

- American Diner;
- cheques;
- prepaid kredietkaarten.

§3 Het uitvoeren van een online betaling of het invoeren van betaalkaart gegevens impliceert uw onherroepelijke toestemming om betalingen via de meegeleverde betaalkaart of -applicatie te debiteren.

42. Valuta

§1 Wij behouden ons het recht voor om (terug)betalingen in andere valuta dan euro naar eigen goeddunken te aanvaarden of te weigeren.

43. Facturatie

§1 Het facturatieadres zoals in het contract vermeld, is bindend voor de factuur. Wijzigingen dient u voor aanvang van het evenement of overnachting te bezorgen.

§2 Facturen worden enkel via e-mail verstuurd. Niet-ontvangst geeft geen recht op betalingsuitstel of onttrekking aan de betaalplicht.

§3 De persoon of onderneming die de boeking maakte staat borg voor de betaling van de gehele factuur. In het geval wij de facturatie op uw verzoek opsplitsen aan één of meerdere gasten, deelnemers en/of organisatoren, blijft u samen met de betrokken deelnemers, hoofdelijk en ondeelbaar, de ene bij gebreke aan de andere, gehouden in betaling van alle door de betrokkenen verschuldigde bedragen, zowel in hoofdsom, intresten als kosten.

44. Laattijdige betaling

§1 Een factuur wordt pas als betaald beschouwd, van zodra het volledige bedrag op de onze rekening werd ontvangen. U dient zelf te verifiëren dat betalingen correct werden uitgevoerd en van uw rekening gedebiteerd. Wij zijn niet aansprakelijk voor betalingen die niet succesvol werden afgerond.

§2 Indien we het voorschotbedrag of de integrale vooruitbetaling niet binnen de afgesproken termijn ontvangen, dan mogen wij de boeking annuleren en de Accommodaties terug vrijgeven aan derden zonder enige schadevergoeding verschuldigd te zijn.

§3 U dient ons zo snel mogelijk in te lichten over eventuele insolventierisico's, schuldbemiddeling en elk scenario dat de stipte en volledige betaling in welke mate ook kan beïnvloeden, opschorten of verhinderen, met contactgegevens van eventuele betrokken derden.

§4 U aanvaardt dat we goederen en bezittingen die zich in het Hotel of aanhorige ruimtes bevinden mogen achterhouden als waarborg voor betaling van verschuldigde sommen.

45. Factuurinvordering

§1 Bij overschrijding van de betaaltermijn, om welke reden ook, starten we een invorderingsproces, al dan niet via een externe partij aan wie we hiertoe de nodige klantgegevens overmaken. U bent gehouden tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en/of gerechtelijke incassokosten.

Factuurinvordering bij consumenten conform Boek XIX WER

§2 Na overschrijding van de betaaltermijn ontvangt u eerst een gratis betaalherinnering en een betaaltermijn van 14 (veertien) kalenderdagen. Deze termijn start op de kalenderdag volgend op de verzenddatum van de herinnering via e-mail op de derde werkdag na verzending per post.

§3 Bij overschrijding van de termijn worden van rechtswege volgende invorderingskosten opeisbaar:

- **Verwijlinteressen** volgens art. 5 Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties:
https://financien.belgium.be/nl/over_de_fod/structuur_en_diensten/algemene_administraties/the_saurie/rentevoet_betalingsachterstand_handelstransacties
- **Eenmalig forfaitair schadebeding**
 - 20,00€ voor schuldinvorderingen kleiner of gelijk aan 150,00€
 - 30,00€ + 10% op het openstaande bedrag in de schijf tussen 150,01€ en 500,00€
 - 65,00€ + 5% op het openstaande bedrag in de schijf boven 500,01€ met een maximum van 2.000,00€
- **Forfaitaire aanmaankost** van 7,50€ per brief plus portkosten, voor elke brief vanaf de 4e aanmaning per kalenderjaar.

§4 U heeft het recht om bijkomende informatie over facturen te vragen of de facturen te betwisten en om een afbetalingsplan aan te vragen hetgeen we mogen toestaan of weigeren. U dient ons hiervoor binnen de 14 dagen een schriftelijk en gemotiveerd verzoek te bezorgen. Daarna schorten wij of de door ons aangestelde schuldinvorderaars de invorderingsprocedure tijdelijk op volgens de wettelijk vastgelegde termijnen van Boek XIX - Wetboek Economisch Recht. Eventuele schuldbemiddeling dient u onmiddellijk te melden. busi

Factuurinvordering bij ondernemingen

§1 Voor overeenkomsten tussen ondernemingen zijn de wettelijke bepalingen over factuurinvordering bij handelstransacties, inclusief de bepalingen over verschuldigde interesten volgens art. 5. Wet betalingsachterstand dd. 02/08/2002, van toepassing.

§2 Bij laattijdige of onvolledige betaling is er vanaf de vervaldatum van de factuur, van rechtswege en zonder voorafgaande kennisgeving of ingebrekestelling een forfaitaire schadevergoeding opeisbaar over het verschuldigde bedrag. Dit schadebeding bedraagt 10% van de hoofdsom met een minimum van 50,00€, verhoogd met forfaitaire administratiekosten ten bedrage van 12,50€ en nogmaals verhoogd met eventuele bank, port- en/of transactiekosten en rechtsplegingsvergoeding voor zover die van toepassing zijn. Dit alles onverminderd ons recht om een hogere schadevergoeding te eisen mits we een hogere werkelijk geleden schade kunnen bewijzen.

46. Terugbetalingen & wederkerigheidsbeding

§1 Terugbetalingen gebeuren via hetzelfde betaalmiddel als waarmee de oorspronkelijke transactie werd verricht, tenzij u uitdrukkelijk andere betaalinformatie doorgeeft. Op terugbetalingen rekenen we geen interesten, transactie- of administratiekosten aan.

§2 Behalve geldelijke terugbetalingen kunnen we ook compensaties via vouchers aan u voorstellen, hetgeen u kan aanvaarden of weigeren.

§3 Terugbetalingen gebeuren zo snel mogelijk en uiterlijk binnen de 14 (veertien) dagen.

§4 Conform art. VI.83 WER. 17° heeft u als Klant-Consument recht op gelijkwaardige vergoeding als wij onze verbintenissen niet nakomen. Indien we elkaar enige vergoeding of terugbetaling verschuldigd zijn, dan gelden de in deze Voorwaarden vermelde bedragen voor beide partijen.

WEBSITE & VALK ACCOUNT

47. Website

§1 Wij mogen de vorm en inhoud van onze Website(s) naar eigen goeddunken aanpassen, beperken of uitbreiden.

§2 Hoewel we ons inzetten om de Website en daaraan verbonden applicaties optimaal te laten functioneren en te beveiligen zijn eventuele storingen, onderbrekingen, verlies van data of onbedoelde verspreiding van virussen of malware nooit uit te sluiten. U kan ons hier niet voor aansprakelijk stellen.

§3 Door bepaalde Applicaties te gebruiken, die ontwikkeld en beheerd worden door derde partijen, erkent en aanvaardt u dat deze applicaties mogelijks andere gebruikersvoorwaarden, cookies en databeheer toepassen dan wij. U beslist zelf om dergelijke applicaties al dan niet te gebruiken.

48. Account en paswoorden

§1 U bent zelf verantwoordelijk om uw logingegevens en paswoorden vertrouwelijk te houden en niet te delen met derden. Wij hebben geen toegang tot uw login of paswoord.

§2 Valk Accounts zijn bedoeld voor persoonlijk gebruik. U mag uw account niet delen met personen die geen deel uitmaken van uw gezin.

PRIVACY, COOKIES & INTELLECTUELE EIGENDOM

49. Privacy & Cookiebeleid

§1 Wij verzamelen en verwerken uw persoonsgegevens met het oog op uitvoering van de overeenkomst, behandeling van klachten, factuurinvordering, promotionele of informatieve communicatie, klantenbeheer, boekhouding en direct marketingactiviteiten volgens de Belgische wetgeving en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De rechtsgronden zijn de

uitvoering van de overeenkomst, het vervullen van wettelijke en reglementaire verplichtingen en/of het gerechtvaardigd belang.

§2 We behandelen uw persoonsgegevens vertrouwelijk en zullen deze niet doorgeven, verhuren of verkopen aan derden zonder uw expliciete toestemming.

§3 U heeft recht op inzage en correctie van uw persoonsgegevens, om u kosteloos te verzetten tegen het gebruik van uw gegevens voor direct marketingdoeleinden en om informatie over ons privacybeleid op te vragen. Dit kan via een schriftelijk en gedateerd verzoek met voorlegging van een geldig identiteitsbewijs.

§4 Het volledige privacy- en cookiebeleid is online te raadplegen:

- Privacybeleid: <https://www.vandervalkantwerpen.be/privacy>
- Cookie policy: <https://www.vandervalkantwerpen.be/cookies>

50. Intellectuele eigendom

§1 Alle door VAN DER VALK gemaakte documenten, beelden, teksten, ontwerpen en alle andere intellectuele werken, ongeacht de vorm, blijven onze eigendom. Het is niet toegestaan om deze zelf of met behulp van derden te verspreiden, te kopiëren, openbaar te maken of op welke wijze ook te gebruiken zonder onze expliciete voorafgaande toestemming.

§2 Indien we informatie van partners, overheidsinstanties of derden weergegeven of overmaken, is dat indicatief zonder garantie op inhoudelijke correctheid.

AANSPRAKELIJKHEID, KLACHTEN & GESCHILLEN

51. Aansprakelijkheid

§1 De persoon die de boeking maakt is hoofdelijk aansprakelijk voor elk verlies, schade, diefstal of elke andere schade die ontstaat als direct of indirect gevolg van het verblijf, ongeacht of deze werd veroorzaakt door een eigen handeling of door handelingen van derden die zich door diens toedoen in het Hotel bevinden.

§2 U vrijwaart ons van elke aanspraak die uw gasten of deelnemers jegens ons zouden formuleren voor onbeschikbare Accommodaties.

§3 Conform Art. VI.83, 13° WER zijn wij uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het gevolg zou zijn van niet-naleving van de aangegane verbintenis of veroorzaakt door opzettelijke zware fout, nalatigheid of bedrog door VAN DER VALK en/of onze aangestelde(n).

§4 Elke aansprakelijkheid van VAN DER VALK en/of onze aangestelde(n) kan slechts ingeroepen worden ten belope van de dekkingen van onze burgerlijke of beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Bijkomende informatie over de waarborgen en limietbedragen bezorgen we u op eenvoudig verzoek. Indien onze burgerlijke of beroepsaansprakelijkheidsverzekering de schade niet dekt, wordt onze volledige aansprakelijkheid, zowel contractueel als buitencontractueel, beperkt in hoofdsom, kosten en intresten tot de vergoeding incl. BTW die ons toekomt in het dossier waarvoor de aansprakelijkheid wordt weerhouden.

§5 Wij zijn NIET aansprakelijk voor:

- de dienstverlening, kortingen en voordelen van Externe Aanbieders;
- kennelijk foutieve weergaven in aanbod of prijzen;
- schade, diefstal of vandalisme aan:
 - persoonlijke bezittingen die onzorgvuldig (bv. niet in de kluis) werden bewaard;
 - zaken die onbewaakt worden achtergelaten in zalen, gangen, traphallen, ...
 - voertuigen op onze parking of hetgeen zich in die voertuigen zou bevinden.

- de gevolgen van handelingen in strijd met onze Voorwaarden of het Huisreglement;
- Als we voor onze verbintenissen afhankelijk zijn van de medewerking, diensten of leveringen van derden, zijn we niet aansprakelijk voor enige schade voortvloeiend uit hun fout.

52. Klachten

§1 Hoewel we ons best doen om u de service te bieden die u verdient, kan er altijd iets onbedoeld fout lopen. Bedankt om in dat geval uw klacht schriftelijk en binnen de 14 dagen te formuleren. We bevestigen de ontvangst van uw klacht binnen de 30 dagen en behandelen ze vervolgens naar best vermogen. Belooft!

§2 Hoewel we een duidelijke voorkeur hebben voor rechtstreekse communicatie en minnelijk overleg, mag u klachten ook overmaken aan:

- de consumentenombudsdienst van de F.O.D. Economie via <https://consumentenombudsdienst.be/nl>
- het “Departement Internationaal Vlaanderen” dat bevoegd is voor de exploitatie van toeristische logies en waar u meer informatie vindt over uw rechten, plichten en klachtenprocedures via <https://www.vlaanderen.be/organisaties/administratieve-diensten-van-de-vlaamse-overheid/beleidsdomein-kanselarij-bestuur-buitenlandse-zaken-en-justitie/departement-kanselarij-en-buitenlandse-zaken> of via logies@iv.vlaanderen.be.

§3 Elke ingebruikname van Hotelkamers of Zalen impliceert uw automatische toestemming dat u deze in goede staat heeft ontvangen. Elke vorm van non-conformiteit dient u meteen aan de Receptie te receptie zodat wij de nodige stappen kunnen nemen en u onterechte aanrekeningen voorkomt.

§4 Indien een der partijen de overeenkomst niet, slechts gedeeltelijk of incorrect uitvoert, verwittigt de partij die schade geleden heeft, de andere partij hiervan schriftelijk binnen de 14 (veertien) kalenderdagen met opgave van reden en een inschatting van de geleden schade. In geen geval ontheft een klacht of schadeclaim u van de betaalplicht voor facturen die niet rechtstreeks op de schade betrekking hebben.

53. Geschillen, bewijs en toepasselijk recht

§1 U aanvaardt dat analoge en digitale communicatie, back-ups en camerabeelden als bewijs kunnen dienen en dat de bewijslast bij de eisende partij ligt.

§2 Het Belgisch recht is van toepassing, met uitzondering wanneer de dwingende bepalingen van internationaal privaatrecht inzake toepasselijk recht voor consumenten spelen en een ander recht aanwijzen. Bij gerechtelijke geschillen zijn de (Belgische) rechtbanken van de zetel van VAN DER VALK bevoegd behalve wanneer de dwingende bepalingen inzake rechtsmacht voor consumentenovereenkomsten van toepassing zijn. Dan zijn de rechtbanken bevoegd zoals aangewezen door het internationale privaatrecht.

U kan zich ook wenden tot het Europese ODR-platform voor online geschillenbeslechting: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=NL>

§3 Het Weens koopverdrag wordt uitdrukkelijk uitgesloten

BIJLAGE: VAN DER VALK HUISREGLEMENT

54. Geldigheid & aanvaarding

§1 Dit Huisreglement maakt integraal deel uit van onze Algemene Voorwaarden en gelden als algemene richtlijnen in al onze Hotels. Waar afwijkende of specifieke regels gelden, worden deze zichtbaar uitgehangen of persoonlijk aan u toegelicht.

§2 Elke boeking en elk bezoek aan onze Hotels impliceert uw aanvaarding van dit Huisreglement.

§3 De persoon die deelnemers of gasten uitnodigt in onze hotels, is ervoor verantwoordelijk om betrokkenen te informeren over de inhoud van het Huisreglement.

§4 U begrijpt en aanvaardt dat we bij niet-naleving van het Huisreglement:

- evenementen en verblijven onmiddellijk stopzetten en/of de overeenkomst ontbinden;
- betrokkenen uit het Hotel mogen verwijderen en ook in de toekomst hen de toegang ontfeggen;
- de kosten vermeerderd met ondervermelde boetebedragen aanrekenen;
- mogelijks ook melding maken bij de betrokken autoriteiten.

55. Algemene gedragsregels

§1 Wij respecteren de persoonlijke levenssfeer, ideologische, filosofische en godsdienstige overtuigingen van u, uw gasten en ons personeel. Wij verwachten van u hetzelfde respect.

§2 De rust en privacy van andere gasten, bezoekers, personeel en omwonenden moet bewaard blijven. Ook door eventuele kinderen of huisdieren die u onder uw toezicht vergezellen.

§3 Respecteer de afgesproken tijdstippen voor check-in/check-out, restaurantbezoeken of begin- en eindtijden van evenementen. Beetje vertraging? Laat het ons aub zo snel mogelijk weten. Voor elke afwijking mogen we meerkosten aanrekenen, maar dit trachten we zoveel mogelijk te vermijden.

§4 Hotelkamers zijn ingericht voor een maximale bezetting die gelijk is aan het aantal bedden op de kamer. U mag uiteraard bezoekers uitnodigen, maar enkel voor zover het aantal aanwezigen als redelijk en normaal beschouwd kan worden en u geen hinder veroorzaakt. In onze Restaurants en hotelbar kan u vast meer van uw bezoek genieten.

56. Bagage & Verloren voorwerpen

§1 Laat uw bagage aub nooit onbewaakt achter.

§2 Is uw kamer nog niet beschikbaar? Vraag gerust aan de Receptie om uw bagage tot die tijd op een veilige plek te plaatsen.

§3 Bedankt om gevonden voorwerpen af te geven aan de Receptie. Wij doen ons uiterste best om ze aan de rechtmatige eigenaar te retourneren. Indien we de contactgegevens van de rechtmatige eigenaar kennen, sturen we een melding en kunnen de voorwerpen worden afgehaald of eventueel opgestuurd. Gevonden voorwerpen houden we maximaal 3 maanden in bewaring, daarna behouden we ons het recht voor om ze weg te schenken aan een goed doel, zonder schadevergoeding verschuldigd zijn aan de eigenaar.

57. Schade opgemerkt?

§1 U begrijpt en aanvaardt dat er tijdens uw verblijf herstellingen of onderhoudswerken kunnen plaatsvinden en dat u hiervoor geen compensatie kan vorderen.

§2 Onbedoeld iets beschadigd? Meld dit aub meteen aan de Receptie en vereffen uw schuld om te vermijden dat we een mogelijks hoger schadebedrag en bijkomende kosten moeten aanrekenen..

§3 Merkt u bij het betreden van uw Kamer schade of een defect op? Of bent u niet tevreden over de netheid? Maak aub meteen melding bij de Receptie zodat we actie kunnen ondernemen.

58. ROKEN EN VERBODEN MIDDELEN

§1 In onze hotels geldt een strikt rookverbod. U mag enkel buiten roken op de daartoe voorziene plaatsen. Het rookverbod geldt zowel voor sigaretten, sigaren, vapes en andere soorten rookwaren. Ook het gebruik van rookmachines, vuurwerk, kaarsen of open vuur is verboden.

Bij vaststelling van het overtreden van een van bovengenoemde zaken, rekent het hotel een geldboete van € 150 aan en zal/zullen de persoon/personen meteen gevraagd worden om het Hotel te verlaten.

§2 VERBODEN:

- drugs en/of lachgas nuttigen, bewaren, verkopen of anderszins verhandelen in of rond onze hotels;
- het brandalarm onterecht activeren;
- nooduitgangen blokkeren of veiligheidsmaterialen zoals brandblusapparaten onterecht manipuleren;

§3 BIJ INBREUK:

- **een forfaitaire boete van 150,00 € per inbreuk en/of per aanwezige lachgastank;**
- EN bij activatie van het brandalarm zonder geldige reden, rekenen we een forfaitaire boete van 500,00 € vermeerderd met eventuele kosten door aan de persoon die het alarm liet afgaan of de persoon die de boeking maakte;
- EN onmiddellijke verwijdering uit het Hotel;
- EN we behouden ons het recht voor om melding te maken bij de bevoegde autoriteiten en/of juridische stappen te ondernemen;
- EN het recht om hogere boetes en kosten aan te rekenen als we een hogere werkelijke schade kunnen aantonen.

59. Housekeeping & Linnen

§1 We voorzien een dagelijkse schoonmaak van de kamers. Bijkomende housekeeping is mogelijk op verzoek, maar kan een meerkost inhouden.

§2 Extra linnen (zoals handdoeken of dekens) zijn verkrijgbaar via de Receptie.

60. Camera's

§1 Ons personeel heeft recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer volgens de camerawet van 21.03.2007. Het is **VERBODEN om ons personeel te filmen of verborgen camera's te plaatsen.**

§2 Om uw veiligheid te garanderen beschikken we wel over camerabewaking in de vrij toegankelijke ruimtes van ons Hotel. U stemt ermee in dat u gefilmd kan worden en dat we gemaakte beelden als bewijsvoering mogen voorleggen in geval van overlast, incidenten of calamiteiten.

61. Maximale bezetting

§1 Omwille van veiligheidsnormen is het in onze Feestzalen NIET toegestaan om de maximale bezetting te overschrijden.

62. LIJST VAN VERBODEN HANDELINGEN

§1 De hieronder vermelde handelingen zijn **STRIKT VERBODEN** in onze Hotels, waarbij de voorbeelden verduidelikend en indicatief bedoeld zijn en niet-limitatief:

- illegale praktijken zoals het nuttigen, bewaren of verhandelen van drugs of lachgas, het schenken van alcoholische dranken aan minderjarigen, prostitutie, ...;
- ontvlambare, explosieve of gevaarlijke vloeistoffen of producten binnen brengen in het Hotel;
- elektrische voorzieningen overbelasten;

- valse verklaringen afleggen over de intentie van uw verblijf of evenement en elke vorm van onderverhuur;
- sleutels uitlenen aan derden of op eigen initiatief laten bijmaken;
- elke vorm van hinder, overlast of ongepast en discriminerend gedrag ten aanzien van andere gasten, personeel en omwonenden;
- bijeenkomsten organiseren ter verheerlijking of verspreiding of ideologisch, onwettig of extremistisch ideeëngoed;
- onze adresgegevens gebruiken als officieel correspondentie- of domicilie adres (m.u.v. eventuele afwijkende afspraken bij huur Kantoorruimtes);
- meubels verplaatsen of herschikken, nooduitgangen en/of vluchtwegen blokkeren en veiligheidsmaterialen zoals brandblussers verplaatsen of onterecht manipuleren;
- overnachten in ruimtes die geen Hotelkamer zijn;
- ramen en deuren ontgrendeld laten wanneer u de Hotelkamer/Feestzaal verlaat, of buitenramen en -deuren open laten tijdens evenementen;
- het maximaal toegelaten aantal personen overschrijden;
- glazen, bekens of ander servies ontvreemden;
- confetti of confettimachines gebruiken (zowel binnen als buiten);
- zware lasten, posters of brandbare decoratie aanbrengen tegen wanden, deuren of plafonds;
- affiches of advertentiemateriaal ophangen zonder onze toestemming;
- bevestigingsmaterialen gebruiken die schade kunnen aanbrengen (bv. nagels, duimspijkers, tape, ...). Bevestiging met snelstoppers (tie wraps) of eenvoudig te verwijderen schilderstape is eventueel mogelijk in overleg, maar niet op beschilderde oppervlakken, deurstijlen of ramen;

§2 Bij inbreuk behouden we ons het recht voor om (i) alle betrokkenen onmiddellijk en de toekomst de toegang tot onze Hotels te ontfeggen, (ii) de forfaitaire (rookverbod) boetes aan te rekenen, vermeerderd met de noodzakelijke herstellkosten en eventuele meerkosten ten gevolge van de niet-toegelaten handelingen, (iii) bevoegde autoriteiten en hulpdiensten op te roepen, (iv) juridische stappen te ondernemen.

63. Parking & Laadpalen

§1 De parkeerruimte(s) die onze Hotels desgevallend aanbieden, gebruikt u op eigen risico. Er is wél enige camerabewaking voorzien, maar geen permanentie of bemand toezicht. Wij kunnen derhalve geen diefstal, vandalisme of schade voorkomen.

§2 Laadzones voor de elektrische wagens (type Allego) mogen niet als reguliere parkeerplaats gebruikt worden. Bedankt om uw wagen te verplaatsen van zodra u klaar bent met laden.

§3 Enkele hotels bieden traagladere voor elektrische fietsen aan bij de daarvoor uitgeruste fietsrekken.

64. Zwembad & Sauna

§1 In onze zwembaden, sauna's en wellness faciliteiten is het dragen van badkledij verplicht.

65. Veiligheid & Calamiteiten

§1 Algemene veiligheidsprocedure

1. blijf kalm;
2. schakel het brandalarm in indien dit nog niet geactiveerd werd;
3. bekijk de evacuatieplannen in de gemeenschappelijke ruimtes;
4. verlaat direct het pand, maar gebruik hierbij geen liften;

5. verwittigt de hulpdiensten van zodra u het pand veilig verlaten heeft.

§2 Overige verplichtingen

- nooduitgangen moeten altijd vrij blijven en veiligheidssignalisatie moet zichtbaar blijven;
- brand- en nooddeuren moeten gesloten blijven en er mogen geen materialen tegen of achter de deuren geplaatst worden;
- traphallen die dienst doen als vluchtroute moeten vrij blijven van obstructies;
- materialen die opgehangen zouden worden in deuropeningen of gangen moeten gemaakt zijn uit brandvrij of brandvertragend materiaal én in het midden scheidbaar zijn én zodanig bevestigd dat ze gemakkelijk opzij getrokken kunnen worden;

GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF VAN DER VALK HOTEL ANTWERPEN

TABLE OF CONTENTS

GENERAL PROVISIONS	2
START, NATURE AND END OF AGREEMENT	4
BOOK ROOMS	5
CANCELLATION POLICY	6
SPECIFIC PROVISIONS FOR HOTEL STAYS	7
SPECIFIC PROVISIONS FOR OUR RESTAURANTS & EVENT CATERING.....	8
SPECIFIC PROVISIONS FOR ROOM RENTAL & EVENTS	9
VAN DER VALK BUSINESS CENTER.....	11
PRICES & DISCOUNTS	12
PAYMENTS & INVOICING	12
WEBSITE & VALK ACCOUNT	15
PRIVACY, COOKIES & INTELLECTUAL PROPERTY.....	15
LIABILITY, COMPLAINTS & DISPUTES	16
APPENDIX: VAN DER VALK HOUSE RULES	18

GENERAL PROVISIONS

1. Parties

The public limited company "**VAN DER VALK HOTEL ANTWERPEN**", REGISTERED IN THE Antwerp register of legal entities with company number **BE 0413.537.526** and registered office at Luitenant Lippenslaan 66, 2140 Antwerp, as well as all current and future companies affiliated with it and the accommodations and websites operated by it.

Contact & "Reception"

Available 24/7 by phone on +32 (3) 235 91 91 e-

mail: info@antwerpen.valk.com

address: Luitenant Lippenslaan 66, 2140 Antwerp

hereinafter referred to as "**VAN DER VALK HOTEL**

ANTWERPEN" OR "**We**"

and

you as a Belgian customer in the capacity of a natural person (being an adult customer-consumer) or company on whose behalf we provide services and/or goods, whether or not for yourself or another actual beneficiary, hereinafter referred to as "**Customer**" or "**you**".

2. Definitions

"Terms and Conditions": all the provisions listed below, including appendices and the so-called "**House Rules**", which form an integral part of this and can also be reproduced separately.

"Reception": the reception desk and staff members present there, to which you can address questions, orders or complaints in person or using the contact details mentioned above.

"Guest": any person or persons who are at the hotel, whether or not at your invitation.

"External Provider": any external party through whom you make a booking with VAN DER VALK, who you confirm and/or pay for, whether or not via the platform of the External Provider, such as but not limited to Booking.com, Hotels.com, Trivago, Expedia, HRS, travel agencies, ...

"Services": any form of service that we provide to you, in the broadest sense of the word, as well as our administrative, promotional and accounting processes.

"Goods" means all materials and goods that we supply to you either free of charge or for a fee.

"Accommodations": all the spaces in and around our hotel that we make available and the specifications of which are described in detail on the Website, as well as appurtenances and common areas:

"Rooms": the single rooms, double rooms, family rooms and suites that we rent out for overnight stay

"Rooms": the banquet and meeting rooms that we rent out for the organisation of various events

"Office Space": the specific spaces that we rent out for professional use as office space;

"Facilities": the optional extras that we offer, whether free of charge or at an additional cost, such as, but not limited to, use of Wi-Fi, relaxation facilities, gym, swimming pool, bicycle rental,...

"Restaurant": the restaurants and bars operated by VAN DER VALK, including "Bistro Stiel" and "Joe's"

"Website": the website <https://www.vandervalkantwerpen.be/> and any alternative domain thereto operated by VAN DER VALK.

"Applications": all software, APIs and Applications that we use and/or offer before, during and after the agreement, and that are developed and managed by third parties, for example for online reservations, chatbots, payment solutions, etc.

3. Application & Validity

§1 These Terms and Conditions apply to any agreement you enter into with VAN DER VALK, in the broadest sense of the word, to the exclusion of your own terms and conditions.

§2 If you place an order through a Third-Party Provider, you acknowledge and accept:

- that the Third Party Provider is responsible and liable for the services it offers to you (e.g. for the booking and payment process) to which we are not a contractual party. We are only responsible for the Services we provide to you and your actual stay;
- we have no influence or control over the service or processing speeds of Third Party Providers and will not be liable for any errors, complaints or overbookings resulting therefrom;
- that the terms of use and the privacy and cookie policy of the Third Party Provider apply to the services you purchase from them. Our Terms and Conditions, including the cancellation policy, apply as soon as we have accepted and reconfirmed your booking.

§3 In case of doubt or conflict, the original Dutch version of the Terms and Conditions shall prevail, unless local law requires otherwise.

§4 If one or more provisions are null and void or illegal, you should read them as valid provisions whose result is as close as possible to the original intention of the invalid or void provision or the spirit of the contract. Other provisions remain in full force.

§5 If specific conditions, discounts or cancellation conditions apply to an offer, which deviate from the provisions below, then:

- the special conditions take precedence over the general conditions;
- the deviating agreements are explicitly stated with the offer in question and/or confirmed by us in writing;
- the other provisions of these Terms and Conditions will continue to apply in full.

§6 These Terms do not apply to

- purchase of Goods through the e-commerce website <https://www.valkstore.nl>, subject to the terms and conditions set out in [https://www.valkstore.nl/pages/algemene Terms and Conditions](https://www.valkstore.nl/pages/algemene%20Terms%20and%20Conditions);
- agreements that you enter into with us as a non-Belgian customer, to which other terms and conditions apply that we provide to you at the start of the agreement.

§7 Offers, agreements and promises made by third parties are only valid after our explicit acceptance and confirmation.

4. Acquaintance & acceptance

§1 You can consult and accept these Terms and Conditions in several ways. You can consult them freely on the Website or request a copy on a durable medium by e-mail or at the Reception. We also refer to the applicable terms and conditions during online booking processes (whether or not via mandatory click action) and in various communications such as digital booking confirmations.

§2 Any acceptance of our offer (e.g. booking, payment, ...) implies your acceptance of these Terms and Conditions. If you do not agree to our Terms and Conditions, please do not use our platform or offer.

§3 Bookings made online or by e-mail will be confirmed by us in writing. You understand that we can never guarantee the effective reception of digital communications 100% (e.g. due to delayed internet traffic, malfunctions or incorrectly provided e-mail addresses). Not receiving a booking confirmation, quote, payment request, etc... does not entitle you to terminate the agreement or to withdraw from the obligation to pay.

§4 You understand and accept that verbal bookings (e.g. by telephone or at the reception desk) and verbal requests (e.g. ordering optional Services or Goods at the Reception or telephone restaurant reservations) have the same value as written and are therefore considered a valid agreement. Such verbal requests will be confirmed in writing as far as possible, but you acknowledge that this is not always possible for practical reasons.

5. Amendment clause

§1 Bookings made will be arranged in accordance with the Terms and Conditions in force at the time you made the booking.

§2 We may change our Terms and Prices at any time, but not to your disadvantage during an ongoing agreement.

§3 If the changes concern limited linguistic adjustments or legally required changes (e.g. increase in excise duties), the amended conditions will take effect automatically and without prior notice. We will first submit significant changes to you, after which you have the right to accept or refuse them and in that case to dissolve the agreement, without being entitled to compensation.

START, NATURE AND END OF AGREEMENT

6. Start & Duration

§1 The agreement starts as soon as you accept an offer from VAN DER VALK, for example via a booking and AFTER we have accepted it verbally or in writing. As long as this has not happened, we are not bound to you or your participants in any way and we may consider your booking or event as non-existent and to release/make available the intended Accommodations to third parties. You acknowledge that any acceptance constitutes an obligation to pay and that any (advance) payment implies the automatic commencement of the Agreement and your acceptance of these Terms.

§2 Unless explicitly agreed otherwise, our agreements are always of a fixed duration, with the start and end periods explicitly stated on the booking confirmation. The agreement ends automatically on the stated end date or at your check-out from the Hotel.

7. Obligation to make efforts

§1 We provide our services to the best of our ability, in accordance with the usual practices in our industry and the level of quality that you can reasonably expect from us. A collaboration with VAN DER VALK can always be regarded as an obligation to perform to the best of one's ability, not as an obligation to achieve a result.

8. Force majeure

§1 In the event that we are unable to fulfil our obligations due to temporary or permanent force majeure, we may dissolve the agreement. Force majeure includes all circumstances that cannot reasonably be influenced by us such as and not limited to: pandemic, threat of war, strikes, traffic obstructions, exceptional weather conditions, fire, delayed or incorrect delivery by third parties, etc... In the event of such force majeure situations, we will notify you as soon as possible and refund to you any amounts already paid, without additional compensation, for the Goods and Services that we have not yet delivered.

9. Termination & Termination Compensation

§1 Agreements may be suspended or dissolved extrajudicially without the right to compensation:

- in the event of force majeure;
- if you do not respect the obligation to pay or the House Rules;
- you or we fail to perform our contractual obligations;

§2 We will confirm each dissolution in writing, stating reasons and as soon as possible, whereby you remain obliged to pay debts incurred before the dissolution date. If Services or Goods have only been partially supplied, we may charge for them separately.

10. Right of withdrawal

§1 If you are a consumer according to art. I.1; 2° ELC and not a company or legal entity, you have the right in certain cases to cancel an agreement without giving a reason and within a period of 14 calendar days after the commencement date. **However, the right of withdrawal does NOT apply to "accommodation other than for residential purposes, transport, car rental services, catering and leisure services, if a specific date or period of performance is provided for in the contracts" (in accordance with VI. 53, 12° EL).** You can therefore not invoke the right of withdrawal for hotel stays, restaurant reservations or room rental at VAN DER VALK.

BOOK ROOMS

11. Booking

§1 You can book Accommodations in different ways:

- via the VAN DER VALK Website(s), the Reception, by telephone or via E-mail;
- via (the platforms of) Third Party Providers;

§2 We do not accept reservations or bookings via social media.

§3 We reserve the right to refuse reservations or bookings without giving a reason. This may happen, for example, if the booking appears to come from a fraudulent profile, from minors, if the Accommodations you have booked are unavailable or if we have previously refused you access to our Hotels (for example, after violating the House Rules).

12. Booking rooms for multiple / other residents

§1 If you want to offer your guests the opportunity to book rooms themselves, please provide us with a detailed list with the following information at least 14 days before the first planned arrival date:

- the number of rooms you want to place as an option;
- the room types and the expected occupancy per room (single, double, etc.), etc.);
- For each room, some personal data of the stayers (surname, first name, nationality).

§2 Procedure:

1. Upon receipt of the aforementioned data, we will place the requested Rooms in option for the specified period of time that we will notify you in advance;
2. You or your Guest (depending on what has been agreed) will receive a confirmation email with a payment request to finalize the booking.

§3 As soon as the proposed option period expires, we will release the Chambers again. In that case, your guests can only reserve Rooms subject to availability and at the room rates applicable at that time.

§4 If your guests have booked their Room, but do not pay for it or do not show up, the reserved Room will be charged to the person who requested the option for the (group) reservation.

13. Identification information and duty to cooperate

§1 As a Hotel, we are legally obliged to verify the identity of our Guests in order to prevent identity fraud and money laundering. Each person who makes a booking is responsible for entering correct identity details of the Guests/Stayers concerned and for having obtained their consent to do so. Upon check-in, each Guest must also present a valid ID (with photo) from which we will take some strictly necessary information.

§2 You are obliged to cooperate fully if we are subject to an anti-fraud or anti-money laundering check.

§3 We also reserve the right to investigate suspected fraud or abuse ourselves and, in case of doubt, to refuse or cancel bookings without being liable for compensation.

CANCELLATION POLICY

14. Cancelling/changing bookings

§1 The cancellation policy below applies to every reservation at VAN DER VALK, both for the rental of Hotel Rooms, Rooms and for reservations in our Restaurants.

§2 By "cancellation" we mean a cancellation of an entire booking. If only some Rooms or tables within a booking are cancelled, we call this a "change".

§3 If different cancellation conditions apply, these will always be displayed with the respective offer or in the booking confirmations. This may be the case, for example, with temporary promotions, booking conditions of External Providers, VALK LOYAL benefits or cancellation insurances.

15. Procedure to change or cancel bookings

§1 You must report any request for change (e.g. increase or decrease in the number of guests/rooms or change in the dates of stay) and any cancellation as soon as possible, in writing or via a digital link that we provide you with for this purpose.

§2 A change or cancellation is only valid once it has been confirmed in writing by us. If you wish to change your booking, we may (i) accept or refuse the change, (ii) offer the change free of charge or charge a cancellation fee based on the cancellation fees mentioned below.

§3 Any form of "no-show", regardless of the reason, does not count as a valid cancellation. In such a case, the total price of the reservation made remains due in full.

16. Termination fee & costs

§1 Unless explicitly stated or agreed otherwise, in the event of cancellation or a change in the number of guests, participants and/or rooms, you will owe a fixed termination fee as follows:

- **Up to and including 85 days before the first planned arrival date**, all or part of the reservation can be cancelled without cancellation costs
- **Between 85 and 60 days** before the first planned arrival date, 75% of the number (rooms, rooms, participants) can be cancelled without cancellation costs. Any additional cancellation will be charged at the contractual price.
- **Between 60 and 45 days** before the first planned arrival date, 50% of the number (rooms, rooms, participants) can be cancelled without cancellation costs. Any additional cancellation will be charged at the contractual price.
-

- **Between 45 and 30 days** before the first planned arrival date, 25% of the number (rooms, rooms, participants) can be cancelled without cancellation costs. Any additional cancellation will be charged at the contractual price.
- **Between 29 and 15 days** before the first planned arrival date, 10% of the number (rooms, rooms, participants) can be cancelled without cancellation costs. Any additional cancellation will be charged at the contractual price.
- **Less than 15 days** before the first scheduled arrival date, a fixed cancellation fee is due, being 100% of the price of the cancelled room reservations.

§2 We are always allowed to send Guests to another and equivalent Van der Valk location up to the day of arrival (only valid on specific agreements).

§3 We do not charge any administration fees for processing changes or cancellations. Costs already incurred and mandatory contributions (such as tourist tax, environmental taxes, etc.) will always remain due by you/will not be refunded.

17. Unavailability or change by VAN DER VALK

§1 It can always happen that Accommodations booked by you are no longer available, for example in the event of overbooking due to intermediate or simultaneous bookings via External Providers or as a result of urgent repair work. In such a situation, you have the choice:

- to cancel the planned booking free of charge, whereby we will immediately refund any sums already paid;
- OR to accept our proposal to transfer the booking to another Van Der Valk hotel or a nearby establishment of the same or better category. We will pay any price difference for the hotel rooms and the transfer costs (e.g. taxi). You do indemnify us against any claim that may be formulated by your participants or guests against VAN DER VALK, because we cannot make the provided Accommodations available.

§2 Unavailability or changes by VAN DER VALK do not entitle you to additional compensation.

SPECIFIC PROVISIONS FOR HOTEL STAYS

18. General check-in & check-out times

§1 Unless specifically agreed otherwise, **check-in is possible from 15:00 local time** on the arrival date. If you or your guests arrive earlier, we will do our best to make the room available earlier, without being obliged to do so. If you want absolute certainty to have the room earlier, this can only be done by booking the paid option "early check-in" or by also booking the previous night.

In a traffic jam or a little later for another reason? Thank you for notifying us as soon as possible to avoid "no-show" charges.

§2 **Check-out must be done before 12:00 local time** . In case of late check-out (up to 17:00 local time), an additional cost is due. Late check-out is also always subject to availability and cannot be guaranteed in any way.

§3 The above mentioned check-in/check-out times apply both individually and at group level.

§4 Deviations from the standard check-in/check-out times are possible:

- provided that you request this in advance, whereby we may accept or refuse the deviation and may or may not charge an additional cost per hour or part of the day started;

- provided you have booked a specific option for this (e.g. "late check-out").

§5 Early departure never entitles you to a refund of Room Rates, nor of legal costs such as tourist tax or other government levies. Any remaining nights that you would not take will be charged at the contractually agreed rate.

19. Children & adolescents welcome

§1 Our Accommodations are designed to meet the common expectations of adult guests. Children are certainly welcome, but only when accompanied by an adult.

§2 Thank you for reporting the presence of children in your reservation/booking and for passing on any necessary and/or paying options such as a cot in the room in time.

§3 Unaccompanied adolescent minors can only be admitted with the written consent of a parent or guardian.

20. Pets welcome

§1 Guide dogs and assistance dogs are always welcome. Thank you for reporting the presence of service dogs with every booking so that we can provide them with the place they deserve.

§2 In specific rooms, small pets such as dogs or cats up to a maximum of 20 kg are welcome. Unfortunately, our accommodations are not equipped for other animal species.

§3 The following conditions apply to all pets:

- You must report the presence of pets before completing the booking. This way we can take this into account when selecting rooms and keep other rooms pet-free and anti-allergenic;
- maximum 1 pet per room;
- pets do not remain unattended in the Chamber;
- your pets do not cause any nuisance to other Hotel guests;
- in common areas such as stairwells and corridors, keep pets on a leash at all times or place them in a locked (transport) box;
- pets NEVER sleep on the bed or on seats, not even in a basket;
- due to HACCP standards, we do not allow pets in our restaurants (even if you bring them in a handbag or baby carrier).

§4 For each pet we charge an additional cost of 20.00 € / pet / day. This covers, among other things, the extra cleaning costs.

21. Disabled

§1 Our Hotels are fully wheelchair accessible and we also have some adapted disabled rooms available. Please let us know in advance which points of interest we can take into account to make your stay as comfortable as possible.

SPECIFIC PROVISIONS FOR OUR RESTAURANTS & EVENT CATERING

22. Menus & ingredients

§1 Thank you for reporting specific points of interest such as allergies, vegetarianism, veganism, etc. to us in a timely manner. We make every effort to take this into account, but reserve the right to refuse certain requests or to charge additional costs for this.

§2 Because we use fresh ingredients, certain menu options may no longer be available. In that case, we will be happy to propose an alternative dish. Depending on the market prices, our suggestions or alternative proposals may be subject to adjusted prices.

23. Event catering

§1 For event catering, we make clear agreements with you in advance, which we summarize in the special terms and conditions to be signed by you, which take precedence over the general ones.

SPECIFIC PROVISIONS FOR ROOM RENTAL & EVENTS

24. General and deviating agreements

§1 For the rental of (meeting) rooms and events, the following provisions are to be regarded as general rules. If this is deviated from, we will confirm the mutual agreements made to you in advance by means of a written quotation and/or booking confirmation.

§2 The names of our (meeting) Rooms are only exemplary and in no way binding. We may change the name of our Rooms at any time, unilaterally and without obligation.

25. Start and end times

§1 For Room Rental, we determine the start and end time for the event in mutual consultation, after which we confirm it in writing. You accept that we will charge you for all additional hours or other expenses resulting from non-compliance with the agreed timetable.

§2 If the end time is exceeded, we may require you to end the event, without having to pay you any compensation.

§3 Early termination by yourself or a number of participants that is lower than anticipated does not entitle you to a discount or refund.

26. Number of participants

§1 For safety reasons, it is **not permitted to exceed the maximum occupancy**.

§2 In the event of significant changes or increases in the number of participants, we will do our best to propose a suitable solution, for example by offering additional Rooms or moving the event to another Van der Valk Hotel. We are not obliged to provide any financial compensation in this case.

§3 A reduction in the number of participants never entitles you to any form of discount or refund. Any price adjustments are only possible in consultation with VAN DER VALK, whereby we have the right to accept or refuse them.

27. Audio-visual and EDP equipment

§1 If we provide audiovisual or EDP equipment, then:

- you must use it carefully and correctly throughout the duration of the event;
- you will be deemed to have received the equipment in good condition and you must report any defect, defect or damage immediately upon receipt/commissioning;
- you must immediately report and compensate yourself or your participants for any damage.

§2 If you use your own or rented sound systems, then:

- you must notify us in advance, with the right to allow or deny this use;
- we are not liable for any loss, theft or damage. You must take the necessary measures to secure, protect or insure your materials;

§3 In the case of electronically amplified sound, you must comply with the applicable legislation on noise standards and not exceed the maximum permitted volume of 95 decibels. Are you also thinking about hearing protection for your guests?

28. Your obligations as an event organiser

§1 You are obliged to obtain the necessary information and apply for authorisations from competent authorities and to follow all applicable and local legislation as well as safety measures. If we provide information from partners, governments or third parties, this is always indicative and does not guarantee that the content will be correct.

§2 As an organiser, you are personally responsible for all consequences of actions by yourself and/or your guests, whom you must also inform in advance about the applicable rules of conduct and house rules. In any case, you and your participants are jointly and severally liable, one in the absence of the other, obliged to compensate for any damage caused by you or your participants. You must also indemnify us against any claim (both in principal, interest and costs) that VAN DER VALK may formulate against you or other guests, for damage or nuisance that they may experience as a result of your event and/or the attitude, behaviour or negligence of yourself or your guests.

§3 You must take out insurance with an approved Belgian insurance company to cover your liability as an organiser for the planned period of the event. We strongly recommend that you also take out insurance for damage, vandalism and theft. In each insurance file, the deductible always remains at your expense.

§4 You must ask for our permission before the event to:

- using walls, floors, tables, ... in the hall;
- post posters, signs, flags, or other advertising materials;
- entertainment, whatever its nature, during your event.

§5 You must remove all your belongings in a timely and complete manner within the agreed end time.

§6 You appoint a responsible person who supervises the general course of the event and is always available for whom you provide us with the contact details in advance. We may carry out checks at any time during your event. If we believe that your activities violate safety standards, local laws, our Terms and Conditions or our House Rules, we may stop the event and also notify authorities or emergency services if necessary.

§7 If you, as an organiser, hire external security staff, the hired security company must be licensed by the Ministry of the Interior and the staff must comply with the law on security companies, security companies and internal security services of 10 April 1999, concerning training. The number of people, their name and whether or not they are armed must be communicated to us in writing in advance.

29. Forbidden

§1 In the reserved Halls as well as in adjoining rooms and common areas, it is FORBIDDEN to:

- exceed the maximum number of people allowed;
- to apply flammable decoration or decorations;
- use fasteners that can cause damage (e.g. nails, thumbtacks, tape, etc.). In consultation, attachment with painter's tape, quick ties (tie wraps) or easy-to-remove adhesive tape is possible, but not on painted surfaces, door jambs or windows;
- organise events for the glorification or dissemination of ideological, illegal or extremist ideas;
- to take actions that prevent normal hotel activities or that disturb the peace and privacy of other Hotel guests or staff members;

VAN DER VALK BUSINESS CENTER

30. Office spaces

§1 The addresses, characteristics and rental prices of the range of office spaces and meeting rooms in the Van Der Valk Business Center are described in detail on the website: <https://www.vandervalkantwerpen.be/bereikbaarheid/business-center>.

31. Duration and termination of the lease

§1 The agreement is concluded for a fixed period, i.e. a period of 12 months.

§2 From the 13th month onwards, you can terminate the agreement at any time, provided that you notify this in writing and with due observance of a notice period of 3 months. If you do not give notice, the rental contract will be tacitly renewed for an indefinite period of time under the same conditions and the same notice period of 3 months. The notice period starts on the first day of the month following the date on which the registered letter is sent.

§3 At the start of the lease, an inventory of fixtures and fittings is drawn up, which is signed by both parties. You also pay a deposit which we will refund to you within 2 months after the end of the rental period after deduction of any costs for damage or other payments that you owe to us under the agreement.

32. End of rent

§1 Upon termination of the lease, you are obliged to:

- leave the property undamaged, broom clean and free of all personal belongings;
- formally change the correspondence address and/or registered office within 30 days and provide us with written proof of this;
- fully cooperate in drawing up the outgoing inventory of fixtures and fittings before the end of the rental period and to reimburse half of the costs for this inventory.

§2 Goods that you leave behind after termination of the agreement may be removed by operation of law and without notice at your expense and risk, or considered to have been acquired.

33. Price

§1 The rent is an all-in price per square metre that you pay monthly by direct debit. This price includes: rental, use of Wi-Fi, common reception service. Additional costs for optional services (e.g. catering, fixed parking space) are charged separately.

§2 The rent and any annual indexation are stated in the separate rental contract and any special conditions, which you receive, sign and accept before the start of the lease.

34. Destination and use

§1 You declare that you will only use the leased property as office space and that you will not change its purpose. In any case, the space may not be used as a residence/domicile address or as an activity that does not result in commercial lease.

§2 The address of the rented property may only be used as a registered office with our explicit permission and subject to payment of the monthly fee.

§3 Unless explicitly agreed otherwise, it is not permitted to:

- make changes to the building with lasting impact;
- publicity to the building;
- house pets in the building;

- sublet all or part of the rented property or transfer your rights and obligations to third parties.

35. Your obligations

§1 You must have professional liability insurance for damage to third parties as a result of your professional activities. For the building and the liability of the users, we have already taken out a multi-risk insurance for which you will receive the coverages and limits on request. You do not need to take out separate tenant liability insurance for the office spaces and infrastructure that you rent or use in the Valk Business Center.

PRICES & DISCOUNTS

36. Price display

§1 The prices on our Website(s) may vary according to the dates of stay you have selected (high season/low season). The prices are always indicative until the booking process is fully completed. The final price is the one that appears in the payment screen at the end of the booking process.

§2 We are not responsible for manifestly erroneous representations of offers, services or prices due to incomplete or outdated information, printing errors or for deviating colour displays, neither on our own website nor on those of third-party providers. Images may also contain elements that are not included in the price, and colors may differ from reality because they depend on your screen settings, among other things.

37. Included/not included

§1 Unless explicitly stated otherwise, our prices are in euros and include all costs that you are obliged to pay, such as statutory taxes or environmental taxes. Tourist tax is shown separately.

§2 Temporary offers, discounts and promotions that take place under specific conditions are displayed separately with the respective offer.

§3 Prices for optional extras are charged separately. Such additional costs apply, for example, to: meals, meeting facilities and so-called on-demand services such as Room Service, extra cleaning, taxi service, bicycle rental, use of self-service laundry room, etc.

38. Discounts

§1 You understand and agree that we have no influence or control over the loyalty programs, discounts or benefits of Third Party Providers. We are not responsible for any consequences of this, for example due to changed or cancelled bookings.

§2 You enter a digital promotional or discount code during the online booking process, after which the discount is immediately applied in the shopping cart. Such codes can only be used once.

39. Gift Cards and Vouchers

§1 For gift vouchers issued by VAN DER VALK, the conditions as described on <https://www.valkcadeaucard.nl/> apply.

§2 Gift cards, regardless of which party issued them, can never be exchanged for cash.

PAYMENTS & INVOICING

40. Payment terms

§1 The payment term is always stated on the booking confirmation. In principle, and unless otherwise agreed, the following general and/or possible payment terms apply:

- Deposit:
 - Advance payment of 80% to be paid at least 30 days before the start of the event. 20% will be requested 14 days before arrival.
- Hotel stays:
 - direct payment during the online booking process;
 - payment on the spot at check-in at the Hotel;
 - deferred payment subject to prior payment guarantee via credit card;
 - for companies: payment afterwards by bank transfer after receipt of invoice.
- Room rental: advance payment of 80% to be paid at least 30 days before the start of the event. The balance at the end of the activity or on the due date of the invoice if such subsequent payment by invoice has been granted.
- rental price Office spaces via monthly direct debit for which you sign a mandate or via payment by bank transfer after receipt of invoice;
- other invoices payable within 14 days of the invoice date.

§2 You are responsible for ensuring that the payment or credit card details you enter are correct and that there are sufficient funds available to debit the amount due. You must also verify that payments have been made correctly and debited from your account. We are not liable for payments that have not been successfully completed for any reason.

41. Payment

§1 Payments can be made via:

- online payment via the Website, where our payment provider "Adyen" encrypts all payment data via a secure SSL connection. Critical payment data is not stored by us;
- via debit or credit card;
- via American Express
- by bank transfer to the BNP Parisbas Fortis account: **IBAN BE57 0017 7135 9335** | SWIFT/BIC **GEBABEBB**;
- cash payment at the Hotel up to the legal maximum amount of € 3,000.00 and only upon presentation of a valid debit or credit card as a means of verification;

§2 We do not accept:

- American Diner;
- Cheques;
- prepaid credit cards.

§3 Making an online payment or entering payment card details implies your irrevocable consent to debit payments via the payment card or application provided.

42. Currency

§1 We reserve the right to accept or refuse refunds in currencies other than euros at our sole discretion.

43. Invoicing

§1 The billing address as stated in the contract is binding for the invoice. Changes must be made before the start of the event or overnight stay.

§2 Invoices are only sent by e-mail. Non-receipt does not entitle you to a deferral of payment or withdrawal from the payment obligation.

§3 The person or company that made the booking guarantees the payment of the entire invoice. In the event that we split the invoicing at your request to one or more guests, participants and/or organisers, you and the participants concerned will remain jointly and severally liable, one in the absence of the other, liable for payment of all amounts owed by the parties involved, both in principal, interest and costs.

44. Late payment

§1 An invoice is only considered paid once the full amount has been received in our account. You must verify that payments have been made correctly and debited from your account. We are not liable for payments that have not been successfully completed.

§2 If we do not receive the advance payment or the full advance payment within the agreed period, we may cancel the booking and release the Accommodations back to third parties without having to pay any compensation.

§3 You must inform us as soon as possible of any insolvency risks, debt mediation and any scenario that may affect, suspend or prevent punctual and full payment to any extent, with contact details of any third parties involved.

§4 You accept that we may withhold goods and belongings that are in the Hotel or associated areas as a guarantee for payment of sums due.

45. Invoice collection

§1 If the payment term is exceeded, for whatever reason, we will start a collection process, whether or not via an external party to whom we transfer the necessary customer data for this purpose. You are obliged to pay full compensation for extrajudicial and/or judicial collection costs.

Invoice collection from consumers in accordance with Book XIX of the ELC

§2 If the payment term has been exceeded, you will first receive a free payment reminder and a payment term of 14 (fourteen) calendar days. This period starts on the calendar day following the date of sending the reminder by e-mail on the third working day after sending it by post.

§3 If the term is exceeded, the following collection costs become due by operation of law:

- **Late payment interest** according to art. 5 Law of 2 August 2002 on combating late payment in commercial transactions:
https://financien.belgium.be/nl/over_de_fod/structuur_en_diensten/algemene_administraties/the_saurie/rentevoet_betalingsachterstand_handelstransacties
- **One-off lump sum damage clause**
 - 20,00€ for debts less than or equal to 150,00€
 - €30.00 + 10% on the outstanding amount in the tranche between €150.01 and €500.00
 - 65,00€ + 5% on the outstanding amount in the tranche above 500,01€ with a maximum of 2.000,00€
- **Fixed reminder cost** of €7.50 per letter plus postage, for each letter from the 4th reminder per calendar year.

§4 You have the right to request additional information about invoices or to dispute the invoices and to request a payment plan, which we may allow or refuse. You must provide us with a written and motivated request within 14 days. After that, we or the debt collectors appointed by us temporarily suspend the collection procedure in accordance with the statutory deadlines of Book XIX - Code of Economic Law. You must report any debt mediation immediately.

Invoice collection from companies

§1 For contracts between companies, the legal provisions on invoice collection in commercial transactions, including the provisions on interest due according to Art. 5. Payment arrears Act dd. 02/08/2002, applicable.

§2 In the event of late or incomplete payment, a lump sum compensation is due and payable on the amount due from the due date of the invoice, ipso jure and without prior notice or notice of default. This damages clause amounts to 10% of the principal sum with a minimum of €50.00, plus fixed administration costs amounting to €12.50 and again increased by any bank, postage and/or transaction costs and procedural cost indemnity insofar as applicable. All this without prejudice to our right to claim higher compensation provided that we can prove a higher actual damage.

46. Refunds & reciprocity clause

§1 Refunds are made using the same means of payment as the original transaction, unless you expressly provide other payment information. We do not charge interest, transaction or administration costs on refunds.

§2 In addition to monetary refunds, we may also propose compensation via vouchers to you, which you can accept or refuse.

§3 Refunds will be made as soon as possible and at the latest within 14 (fourteen) days.

§4 In accordance with art. VI.83 ELC. 17°, you as a Customer-Consumer are entitled to equivalent compensation if we do not fulfil our obligations. If we owe each other any compensation or refund, the amounts set out in these Terms will apply to both parties.

WEBSITE & VALK ACCOUNT

47. Website

§1 We may modify, restrict, or expand the form and content of our Website(s) at our sole discretion.

§2 Although we make every effort to ensure that the Website and its applications function optimally and securely, any malfunctions, interruptions, loss of data or unintentional spread of viruses or malware can never be ruled out. You cannot hold us liable for this.

§3 By using certain Applications, which are developed and managed by third parties, you acknowledge and accept that these applications may apply different terms of use, cookies and data management than we do. You decide whether or not to use such applications.

48. Account and passwords

§1 You are responsible for keeping your login details and passwords confidential and not sharing them with third parties. We do not have access to your login or password.

§2 Valk Accounts are intended for personal use. You may not share your account with people who are not part of your family.

PRIVACY, COOKIES & INTELLECTUAL PROPERTY

49. Privacy & Cookie Policy

§1 We collect and process your personal data for the purpose of executing the agreement, handling complaints, collecting invoices, promotional or informative communication, customer management, accounting and direct marketing activities in accordance with Belgian law and the General Data Protection Regulation (GDPR). The legal bases are the

performance of the agreement, the fulfilment of legal and regulatory obligations and/or the legitimate interest.

§2 We treat your personal data confidentially and will not pass it on, rent or sell it to third parties without your explicit consent.

§3 You have the right to inspect and correct your personal data, to object free of charge to the use of your data for direct marketing purposes and to request information about our privacy policy. This can be done by means of a written and dated request with the submission of a valid proof of identity.

§4 The full privacy and cookie policy can be consulted online:

- Privacy Policy: <https://www.vandervalkantwerpen.be/privacy>
- Cookie policy: <https://www.vandervalkantwerpen.be/cookies>

50. Intellectual

§1 All documents, images, texts, designs and all other intellectual works made by VAN DER VALK, regardless of form, remain our property. It is not permitted to distribute, copy, publish or use it in any way yourself or with the help of third parties without our explicit prior permission.

§2 If we display or transmit information from partners, government agencies or third parties, this is indicative without guarantee of correctness in terms of content.

LIABILITY, COMPLAINTS & DISPUTES

51. Liability

§1 The person making the booking is jointly and severally liable for any loss, damage, theft or any other damage that arises as a direct or indirect result of the stay, regardless of whether it was caused by his own actions or by the actions of third parties who are in the Hotel through his or her actions.

§2 You indemnify us against any claim that your guests or participants may make against us for unavailable Accommodations.

§3 In accordance with Art. VI.83, 13° CEL, we are only liable for direct damage that would be the result of non-compliance with the obligation entered into or caused by intentional gross negligence, negligence or fraud by VAN DER VALK and/or our appointee(s).

§4 Any liability of VAN DER VALK and/or our appointee(s) can only be invoked up to the extent of the coverage of our civil or professional liability insurance. We will provide you with additional information about the guarantees and limit amounts on request. If our civil or professional liability insurance does not cover the damage, our full liability, both contractual and non-contractual, is limited in principal, costs and interest to the compensation including VAT that is due to us in the file for which the liability is retained.

§5 We are NOT liable for:

- the services, discounts and benefits of Third Party Providers;
- manifestly erroneous representations in offer or prices;
- damage, theft or vandalism to:
 - personal belongings that were stored carelessly (e.g. not in the safe);
 - items that are left unguarded in halls, corridors, stairwells, ...
 - vehicles in our car park or what would be in those vehicles.

- the consequences of actions in violation of our Terms and Conditions or the House Rules;
- If we depend on the cooperation, services or deliveries of third parties for our obligations, we are not liable for any damage resulting from their fault.

52. Complaints

§1 While we do our best to provide you with the service you deserve, something can always go wrong unintentionally. In that case, please formulate your complaint in writing and within 14 days. We will acknowledge receipt of your complaint within 30 days and then handle it to the best of our ability. Promised!

§2 Although we have a clear preference for direct communication and amicable consultation, you may also submit complaints to:

- the consumer ombudsman service of the F.O.D. Economy through <https://consumentenombudsdienst.be/nl>
- the "Flanders Department of Foreign Affairs" that is competent for the operation of tourist accommodation and where you can find more information about your rights, obligations and complaints procedures via <https://www.vlaanderen.be/organisaties/administratieve-diensten-van-de-vlaamse-government/policy-domain-chancellery-administration-foreign-affairs-and-justice/departement-chancellery-and-foreign-affairs> or via logies@iv.vlaanderen.be.

§3 Any occupation of Hotel Rooms or Rooms implies your automatic consent that you have received them in good condition. Any form of non-conformity must be reported immediately to the reception so that we can take the necessary steps and you can avoid unjustified charges.

§4 If one of the parties does not perform the agreement, or only partially or incorrectly, the party that has suffered damage will notify the other party in writing within 14 (fourteen) calendar days, stating the reason and an estimate of the damage suffered. Under no circumstances does a complaint or claim for damages relieve you of the obligation to pay invoices that do not directly relate to the damage.

53. Disputes, evidence and applicable law

§1 You accept that analogue and digital communication, backups and camera images can serve as evidence and that the burden of proof lies with the claimant.

§2 Belgian law applies, with the exception of the mandatory provisions of private international law on applicable law for consumers and designate another law. In the event of legal disputes, the (Belgian) courts of VAN DER VALK's registered office shall have jurisdiction, except where the mandatory jurisdiction provisions for consumer contracts apply. Then the courts have jurisdiction as designated by private international law.

You can also turn to the European ODR platform for online dispute resolution: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=NL>

§3 The Vienna Sales Convention is expressly excluded

APPENDIX: VAN DER VALK HOUSE RULES

54. Validity & acceptance

§1 These House Rules are an integral part of our General Terms and Conditions and apply as general guidelines in all our Hotels. Where deviating or specific rules apply, they will be visibly displayed or explained to you personally.

§2 Every booking and every visit to our Hotels implies your acceptance of these House Rules.

§3 The person who invites participants or guests to our hotels is responsible for informing those involved about the content of the House Rules.

§4 You understand and accept that in the event of non-compliance with the House Rules:

- immediately stop events and stays and/or terminate the contract;
- remove data subjects from the Hotel and deny them access in the future;
- charge the costs plus the above-mentioned fines;
- possibly also report to the relevant authorities.

55. General rules of conduct

§1 We respect the privacy, ideological, philosophical and religious beliefs of you, your guests and our staff. We expect the same respect from you.

§2 The peace and privacy of other guests, visitors, staff and local residents must be preserved. Also, by any children or pets accompanying you under your supervision.

§3 Respect the agreed times for check-in/check-out, restaurant visits or start and end times of events. A bit of a delay? Please let us know as soon as possible. We may charge additional costs for each deviation, but we try to avoid this as much as possible.

§4 Hotel rooms are set up for a maximum occupancy equal to the number of beds in the room. You may of course invite visitors, but only insofar as the number of attendees can be considered reasonable and normal and you do not cause any nuisance. In our restaurants and hotel bar you can enjoy your visit more.

56. Luggage & Lost and Found

§1 Please never leave your luggage unattended.

§2 Is your room not yet available? Feel free to ask the Reception to place your luggage in a safe place until then.

§3 Thank you for handing in lost and found items at the Reception. We do our utmost to return them to the rightful owner. If we know the contact details of the rightful owner, we will send a notification and the items can be collected or possibly sent. We keep lost and found items for a maximum of 3 months, after which we reserve the right to donate them to charity, without being liable to the owner.

57. Damage noticed?

§1 You understand and accept that repairs or maintenance work may take place during your stay and that you cannot claim compensation for this.

§2 Did you damage something unintentionally? Please report this immediately to the Reception and settle your debt to avoid us having to charge a potentially higher amount of damage and additional costs.

§3 Do you notice any damage or a defect when entering your room? Or are you not satisfied with the cleanliness? Please report immediately to the Reception so that we can take action.

58. SMOKING AND PROHIBITED SUBSTANCES

§1 There is a strict no-smoking policy in our hotels. You may only smoke outside in the places provided for this purpose. The smoking ban applies to cigarettes, cigars, vapes and other types of smoking products. The use of smoke machines, fireworks, candles or open flames is also prohibited.

If it is established that one of the above matters has been violated, the hotel will charge a fine of € 150 and the person(s) will immediately be asked to leave the hotel.

§2 PROHIBITED:

- consume, store, sell or otherwise trade drugs and/or nitrous oxide in or around our hotels;
- incorrectly activate the fire alarm;
- blocking emergency exits or improperly manipulating safety equipment such as fire extinguishers;

§3 IN THE EVENT OF AN INFRINGEMENT:

- **a fixed fine of € 150.00 per infringement and/or per nitrous oxide tank present;**
- AND in the event of activation of the fire alarm without a valid reason, we will charge a fixed fine of 500.00 € plus any costs to the person who set off the alarm or the person who made the booking;
- AND immediate removal from the Hotel;
- AND we reserve the right to report to the appropriate authorities and/or take legal action;
- AND the right to charge higher fines and costs if we can prove a higher actual damage.

59. Housekeeping & Linen

§1 We provide daily cleaning of the rooms. Additional housekeeping is possible on request, but may involve an additional cost.

§2 Extra linen (such as towels or blankets) are available at the Reception.

60. Cameras

§1 Our staff has the right to respect for privacy according to the camera law of 21.03.2007. It is **FORBIDDEN to film our staff or place hidden cameras.**

§2 To guarantee your safety, we do have camera surveillance in the freely accessible areas of our Hotel. You agree that you may be filmed and that we may present images as evidence in the event of nuisance, incidents or emergencies.

61. Maximum occupancy

§1 Due to safety standards, it is NOT allowed to exceed the maximum occupancy in our Banquet Halls.

62. LIST OF PROHIBITED ACTS

§1 The following actions are **STRICTLY PROHIBITED** in our Hotels, the examples being intended to be clarative, indicative and non-exhaustive:

- illegal practices such as consuming, storing or trafficking drugs or nitrous oxide, serving alcoholic beverages to minors, prostitution, etc.;
- bring flammable, explosive or dangerous liquids or products into the Hotel;
- overload electrical facilities;

- make false statements about the intention of your stay or event and any form of subletting;
- lend keys to third parties or have them made on their own initiative;
- any form of nuisance, nuisance or inappropriate and discriminatory behaviour towards other guests, staff and local residents;
- organise meetings for the glorification or dissemination of ideological, illegal or extremist ideas;
- use our address details as an official correspondence or domicile address (with the exception of any deviating agreements when renting office spaces);
- moving or rearranging furniture, blocking emergency exits and/or escape routes, and moving or improperly manipulating safety equipment such as fire extinguishers;
- spend the night in rooms that are not Hotel rooms;
- leave windows and doors unlocked when you leave the Hotel Room/Banquet Room, or leave exterior windows and doors open during events;
- exceed the maximum number of people allowed;
- stealing glasses, cups or other crockery;
- using confetti or confetti machines (both indoors and outdoors);
- placing heavy loads, posters or flammable decoration against walls, doors or ceilings;
- putting up posters or advertising material without our permission;
- use fasteners that can cause damage (e.g. nails, thumbtacks, tape, etc.). Attachment with quick ties (tie wraps) or easy-to-remove painter's tape is possible in consultation, but not on painted surfaces, door jambs or windows;

§2 In the event of a breach, we reserve the right to (i) deny all data subjects access to our hotels immediately and in the future, (ii) charge the flat-rate (smoking ban) fines, plus the necessary repair costs and any additional costs as a result of the unauthorised actions, (iii) summon competent authorities and emergency services, (iv) take legal action.

63. Parking & Charging stations

§1 You use the parking space(s) that our Hotels offer at your own risk. There is some camera surveillance, but no permanence or manned surveillance. We can therefore not prevent theft, vandalism or damage.

§2 Charging zones for electric cars (type Allego) may not be used as regular parking spaces. Thank you for moving your cart as soon as you finish loading.

§3 Some hotels offer slow chargers for electric bicycles at the bicycle racks equipped for this purpose.

64. Swimming Pool & Sauna

§1 In our swimming pools, saunas and wellness facilities, wearing swimwear is mandatory.

65. Safety & Calamities

§1 General security procedure

1. stay calm;
2. Arm the fire alarm if it has not yet been activated;
3. review the evacuation plans in the common areas;
4. leave the building immediately, but do not use elevators;

5. Notify the emergency services as soon as you have safely left the building.

§2 Other obligations

- emergency exits must always remain clear and safety signs must remain visible;
- fire and emergency doors must remain closed and no materials may be placed against or behind the doors;
- stairwells that serve as escape routes must remain free of obstructions;
- materials that would be hung in doorways or corridors must be made of fireproof or fire-retardant material and be separable in the middle and attached in such a way that they can be easily pulled aside;