Conditions générales de vente
Motel One Belgium SRL
(Version 10/2025)

1. Domaine d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à tous contrats relatifs à la mise à disposition locative de chambres d'hôtel à titre d'hébergement, et conclus entre des tiers (clients) et la société Motel One Belgium SRL (Motel One) en tant que société de gestion d'affaires des hôtels Motel One en Belgique, ainsi qu'à toutes autres prestations et livraisons accomplies par Motel One (contrat d'hébergement).

2. Réservations

En procédant à une réservation, le client soumet une offre de conclusion d'un contrat d'hébergement. En cas de disponibilité correspondante de la chambre réservée, le client reçoit de Motel One une confirmation de réservation. Par cette acceptation de la réservation effectuée par le client, un contrat d'hébergement est conclu entre Motel One et le client.

Les offres de Motel One concernant des chambres disponibles demeurent libres et sans engagement. Motel One peut, à son entière discrétion, refuser la conclusion d'un contrat d'hébergement.

Le client ne peut prétendre à bénéficier de la prestation d'hébergement dans une chambre déterminée. À certaines dates, Motel One se réserve le droit de définir des restrictions conformément aux usages dans le secteur, telles que séjours minimum, garanties de réservation ou acomptes.

3. Délais d'annulation

Une réservation garantie existe lorsque le client a confirmé le paiement de la prestation d'hébergement en indiquant un numéro de carte de crédit. Une réservation garantie peut être annulée gratuitement jusqu'à 18 heures le jour de l'arrivée en indiquant le numéro de réservation. Après 18 heures, toute annulation est exclue et Motel One conserve son droit à la rémunération convenue, déduction faite d'éventuels frais économisés. Il en va de même en cas de non-présentation du client (« no show »). En ce qui concerne les réservations garanties de plusieurs jours, toutes les nuitées consécutives à compter de la deuxième nuitée (incluse) sont annulées en cas de non-présentation ; le client ne saurait prétendre aux nuitées consécutives.

Les réservations simples – c.-à-d. les réservations pour lesquelles le paiement du client n'est pas encore garanti – sont respectivement valables jusqu'à 18h00 le jour de l'arrivée. Après 18 heures, la réservation expire automatiquement et gratuitement. Motel One est en droit de louer la chambre réservée à un autre client.

4. Prix de la nuitée et autres prix

Les prix respectivement affichés par Motel One au moment de la conclusion du contrat sont applicables. Les prix en vigueur sont des prix totaux TTC et comprennent toutes les taxes, redevances et contributions légales. Ils n'incluent cependant pas les taxes locales dont le client est lui-même redevable conformément aux lois communales respectives, par ex. la taxe de séjour.

En cas de modification des taux applicables aux taxes, redevances et contributions et en cas d'introduction exécutoire de nouvelles taxes, redevances et contributions jusque-là inconnues des parties, Motel One se réserve le droit de réajuster les prix en conséquence. Concernant les contrats conclus avec des consommateurs, ceci n'est valable que si la période entre la conclusion du contrat (confirmation de réservation) et le réajustement du contrat excède quatre mois.

5. Conditions de paiement

Le prix total de la prestation d'hébergement réservée doit toujours être payé à l'avance par le client, au plus tard lors de son arrivée à l'hôtel. Toute compensation de prix par le client est exclue, à moins que la compensation ne concerne une créance incontestée ou constatée par un jugement exécutoire. Les moyens de paiement acceptés sont les espèces en euros, les cartes EC (retrait/paiement), MasterCard, Visa, Diners et American Express. Pour traiter les paiements, nous utilisons la procédure 3D-Secure 2.0 permettant une authentification sécurisée et renforcée des clients. De plus amples informations sur le traitement des données pour les processus de paiement sont à votre disposition à l'adresse : https://www.motel-one.com/fr/reglementations-relatives-a-la-protection-des-donnees/

Motel One est en droit d'exiger du client, lors de la conclusion du contrat, une garantie appropriée, par exemple sous la forme d'une garantie par carte de crédit. La garantie sert à couvrir les créances existantes et futures que le client doit en raison de réservations supplémentaires et/ou de l'utilisation d'autres services ou d'autres utilisations ou de son comportement.

6. Possibilités d'utilisation de chambres réservées

Les chambres réservées sont à la disposition du client à partir de 15h00 le jour de l'arrivée et jusqu'à 12h00 le jour du départ. Sur demande et selon les disponibilités, une libération plus tardive de la chambre (« late check-out ») peut être convenue à l'avance avec l'hôtel. Lorsque l'hôtel autorise une libération tardive de la chambre, il est alors en droit de facturer EUR 10,00 par heure entamée pour l'utilisation supplémentaire de la chambre. En cas de départ après 15h00, le prix journalier total de la chambre est facturé. Aucun droit à une libération tardive de la chambre n'existe contractuellement.

7. Revente

La revente/relocation et/ou la médiation de chambres réservées ne sont autorisées qu'avec un consentement écrit préalable de Motel One. En particulier, la médiation de chambres et/ou de contingents de chambres à des tiers à des prix plus élevés que les prix effectifs des chambres est inadmissible. De même, la cession ou la vente de la prétention à l'encontre de Motel One sont interdites. Dans de tels cas, Motel One est en droit d'annuler la réservation, notamment lorsque le client a effectué de fausses déclarations vis-à-vis du tiers lors de la cession/vente au sujet de la nature de la réservation ou du paiement. Toute utilisation de la chambre d'hôtel à des fins autres que l'hébergement est expressément interdite.

8. Responsabilité de Motel One

La responsabilité de Motel One est engagée en cas de dommages lui étant imputables et portant atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé. De plus, la responsabilité de Motel One est engagée en cas d'autres dommages reposant sur une violation d'obligation par intention ou par négligence grave de Motel One, ainsi qu'en cas de dommages reposant sur une violation, par intention ou par négligence, d'obligations contractuelles typiques. Les violations d'obligations par les représentants légaux, employés ou auxiliaires d'exécution de Motel One sont assimilées à une violation d'obligation par Motel One. Toutes autres prétentions en dommages-intérêts au-delà de ce cadre sont exclues, sauf disposition contraire fixée dans les présentes conditions générales.

Dans l'éventualité où des troubles ou défauts apparaîtraient dans les prestations de Motel One, Motel One s'efforcera alors de remédier à la situation dès sa prise de connaissance ou dès réclamation immédiate du client. Le client est tenu d'apporter son concours, dans la mesure du raisonnable, en vue de supprimer le trouble et de minimiser l'éventuel dommage. Par ailleurs, le client est tenu d'avertir Motel One suffisamment tôt d'une éventuelle possibilité d'apparition d'un dommage exceptionnellement élevé.

Concernant les objets apportés par le client, Motel One est responsable conformément aux dispositions légales. La prétention expire si le client omet d'effectuer une déclaration auprès de Motel One immédiatement après avoir eu connaissance de la perte, de la destruction ou de l'endommagement d'un objet apporté. Lorsque le client souhaite apporter dans l'hôtel des espèces, des titres ou des objets précieux d'une valeur de plus de EUR 800 EUR ou de quelconques autres objets d'une valeur de plus de EUR 3.500, la conclusion d'un accord écrit séparé avec Motel One est requise.

Lorsqu'une place de stationnement est mise à la disposition du client dans le garage/parking de l'hôtel, également moyennant paiement, cette mise à disposition n'entraîne pas la création d'un contrat de garde. Aucune obligation de surveillance n'incombe à Motel One. La responsabilité de Motel One est engagée pour tous dommages cités dans le cadre des dispositions du présent point 8. Le client est tenu de déclarer un éventuel dommage dans les plus brefs délais, et de déclarer d'éventuels dommages manifestes en tout état de cause avant de quitter les espaces de stationnement. Motel One décline toute responsabilité en cas de dommages exclusivement imputables à d'autres locataires ou à de quelconques autres tiers.

Toute prétention à l'encontre de Motel One se prescrit fondamentalement par un an à compter du début de la prescription légale. Ceci ne s'applique pas aux prétentions en dommages-intérêts ni aux autres prétentions résultant d'une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé et/ou d'une violation d'obligation par intention ou par négligence de Motel One.

9. Cessation du contrat d'hébergement

Motel One est en droit de résilier le contrat d'hébergement pour motif grave. Un motif grave existe notamment lorsque (i) un cas de force majeure ou d'autres circonstances ne relevant pas de la responsabilité de Motel One rendent impossible l'exécution du contrat, (ii) des chambres ou salles sont réservées en effectuant fautivement des déclarations fausses ou trompeuses ou en passant sous silence des faits essentiels ; à cette occasion, l'identité du client, sa solvabilité ou le but du séjour peuvent être jugés essentiels, (iii) Motel One a de sérieux

motifs de présumer que l'accès à la prestation pourrait menacer la bonne exploitation des activités, la sécurité ou la réputation de Motel One et de ses hôtels vis-à-vis du public, sans que ceci ne relève du domaine de pouvoir et d'organisation de Motel One ; (iv) le but ou l'occasion du séjour sont illicites ; ou (v) en cas de revente/relocation et/ou de médiation (contrairement au point 7).

En cas de résiliation du contrat d'hébergement par Motel One conformément au présent paragraphe 9, les remboursements sont effectués exclusivement à titre volontaire et après examen individuel du cas, sauf obligation légale de remboursement. Les remboursements sont effectués exclusivement par virement bancaire sur un compte au nom du partenaire contractuel initial (client). Tout remboursement en espèces est exclu, même si le paiement initial a été effectué en espèces. Les remboursements à des tiers ou sur des comptes tiers ne sont pas autorisés. Avant d'effectuer un remboursement, l'identité du client doit être confirmée par la présentation d'une pièce d'identité officielle en cours de validité. Les coordonnées bancaires doivent être communiquées par écrit par le client et justifiées, par exemple au moyen d'une carte bancaire, d'un relevé de compte ou d'un formulaire de remboursement.

10. Bons d'achat
Un bon d'achat acheté chez Motel One peut être utilisé pour une nuitée ou une visite consommation au bar de l'hôtel. En cas de paiement avec le bon d'achat, s'il reste un crédit résiduel, celui-ci reste valable et peut être utilisé pour d'autres paiements. La durée de validité du bon d'achat est de 3 ans à compter de la date d'émission. Les bons d'achat ne peuvent être ni repris, ni revendus, ni transférés, ni échangés contre de l'argent. Les bons d'achat ne peuvent pas être utilisés pour des paiements en ligne. La personne qui commande le bon d'achat est responsable de l'exactitude des données (notamment les adresses électroniques) auxquelles le bon d'achat et la facture doivent être envoyés.

Information relative à la rétractation : Les déclarations relatives à des bons d'achat peuvent être rétractées sous une forme quelconque (lettre, fax, e-mail) dans un délai de 14 jours sans indication de motif ou, si le bons d'achat est mis à disposition avant l'écoulement de ce délai, en renvoyant le bons d'achat. Le délai commence à la réception de la présente information sous forme textuelle, au plus tôt cependant à la réception du bons d'achat chez le destinataire. Pour le respect du délai de rétractation, l'envoi de la rétractation ou le renvoi du bons d'achat en temps utile suffisent. La rétractation doit être adressée à Motel One GmbH, référence : « Gutschein », Tegernseer Landstraße 165, D - 81539 München, fax : +49 89 665025 50 ou par e-mail : giftcard@motel-one.com.

11. Aliments et boissons apportés
Dans les espaces publics, la consommation d'aliments et de boissons apportés est interdite. Le petit-déjeuner doit être exclusivement pris dans les espaces publics prévus à cela (bar, lounge). Il est interdit d'emporter avec soi de quelconques produits offerts sur les buffets du petit-déjeuner. La préparation d'aliments est interdite dans les chambres.

12. Interdiction de fumer
Les hôtels Motel One en Belgique sont des hôtels non-fumeurs. Par conséquent, il est interdit de fumer dans les espaces publics et dans les chambres. En cas d'infraction à cela, Motel One est en droit d'exiger du client le paiement d'un forfait de EUR 50,00 à titre de dédommagement pour frais de nettoyage supplémentaires, y compris d'éventuelles pertes de chiffre d'affaires dues à une impossibilité consécutive de relouer la chambre. Ce forfait de dédommagement doit être respectivement augmenté ou réduit si Motel One prouve l'existence d'un dommage plus élevé ou si le client prouve que le dommage subi est moindre.

13. Animaux de compagnie
La présence d'un animal de compagnie requiert l'approbation de Motel One. Le client est dans l'obligation de communiquer au préalable son souhait d'amener un animal de compagnie. Lorsque Motel One accepte la présence de l'animal, ceci vaut à la stricte condition que l'animal demeure constamment sous la surveillance du client, qu'il soit exempt de toute maladie et qu'il ne constitue en aucun cas un danger pour les clients ou le personnel de l'hôtel. La présence d'animaux de compagnie est interdite lors du petit-déjeuner ainsi qu'au bar de l'hôtel. Un supplément de EUR 15,00 par nuit est dû pour chaque animal de compagnie. Les chiens-guides pour personnes non-voyantes ou malentendantes et autres chiens d'assistance comparables font cependant exception à cela. La présence de ces derniers est gratuite et autorisée à tout moment.

14. Recharge des moyens de transport électroniques et autres appareils
La recharge des moyens de transport électriques (tels que les voitures électriques, les vélos électriques, les scooters électriques et autres appareils similaires) est uniquement autorisée dans les installations de recharge clairement identifiées et prévues à cet effet dans l'hôtel. Il est interdit de recharger ces appareils sur les prises électriques des chambres d'hôtel, des couloirs, des espaces communs ou d'autres zones non expressément autorisées. Seuls des chargeurs et des véhicules en parfait état de fonctionnement et conformes aux normes de sécurité en vigueur peuvent être utilisés.

La recharge d'appareils électroniques n'est autorisée qu'avec des chargeurs certifiés GS.

Le client est entièrement responsable des dommages causés par une recharge ou une utilisation inappropriée des moyens de transport ou des appareils électroniques. Toute infraction autorise Motel One à résilier le contrat sans préavis. Cela ne réduit en rien le droit au paiement de la rémunération convenue.

15. Modalités de paiement et d'annulation particulières
Les réservations de groupe portant sur plus de dix chambres, les contrats de contingents ou les périodes à définir à cet effet sont soumis à des conditions de paiement et d'annulation particulières. Celles-ci sont affichées durant le processus de réservation ainsi que sur la confirmation de réservation ou découlent des contrats correspondants.

16. Protection des données
Les dispositions relatives à la protection des données sont consultables sur :
https://www.motel-one.com/fr/reglementations-relatives-a-la-protection-des-donnees/

17. BeOne
Les conditions de participation au programme de membre beOne sont consultables sur :
https://www.motel-one.com/fr/services/be-one-programme-des-membres/conditions-de-participation/

18. UE - Conseil d'arbitrage pour les consommateurs
La Commission européenne met à disposition une plate-forme de règlement extrajudiciaire des litiges en ligne (plate-forme OS), qui peut être consultée à l'adresse suivante https://www.ec.europa.eu/consumers/odr. Motel One ne participe actuellement pas aux procédures de règlement alternatif des litiges qui y sont proposées. Motel One n'est pas disposé à participer à des procédures de règlement des litiges devant un organisme de conciliation des consommateurs et n'y est pas tenu.

19. Dispositions finales
Tous compléments ou modifications du contrat d'hébergement ou des conditions générales de vente requièrent la forme textuelle. Les modifications ou compléments apportés de manière unilatérale par le client demeurent sans effet.

La juridiction compétente est Bruxelles pour tous litiges survenant entre les parties et résultant de la relation contractuelle, dans la mesure où le client est un commerçant, une personne morale de droit public ou un fonds distinct de droit public.

Le droit belge est applicable. L'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises est exclue.