

## **CONDITIONS GÉNÉRALES**

Les présentes conditions générales sont conclues :

ENTRE :

La SRL MIX HOTEL, dont le siège social est situé à 1170 Bruxelles, Boulevard du Souverain 25, boîte 1 et inscrite à la BCE sous le n° 0769.967.687;

Dénommée ci-après “Mix” et “Mix Hôtel”

ET :

Toute personne physique ou morale, qui, à titre personnel et/ou en qualité de représentant légal, a, après avoir consulté et approuvé les conditions générales de Mix, décidé d'effectuer des réservations ou achats.

Ci-après dénommée le “Client”

### **I. DISPOSITIONS APPLICABLES À TOUS TYPES DE RÉSERVATIONS OU D'ACHATS AU MIX**

#### **1. Champ d'application**

Les présentes conditions générales sont applicables à :

- l'utilisation du site internet (<https://mix.brussels/>) ;
- les réservations effectuées auprès de Mix Hotel;

A l'exception de dispositions écrites particulières établies par une personne habilitée, les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les prestations fournies par Mix et à tous les contrats conclus ou à exécuter.

Les présentes conditions sont d'application dans la mesure où il n'y est pas expressément dérogé dans un contrat conclu entre Mix et un Client.

Ces conditions générales sont disponibles et accessibles sur le site internet de Mix <https://mix.brussels/>. Elles sont ainsi réputées avoir été suffisamment portées à la connaissance des clients, des contractants et des tiers.

En naviguant sur le site internet <https://mix.brussels/> et en effectuant des achats ou réservations via ce site internet, le Client accepte pleinement et entièrement les présentes Conditions générales.

Toute dérogation aux présentes conditions ne sera valable que si elle a été acceptée par écrit par Mix.

## **2. Cession**

Les réservations effectuées par des clients auprès de Mix et tous les produits Mix ne sont ni cessibles ni transférables sans accord préalable et écrit de Mix.

Ils ne peuvent pas être utilisés pour des concours, des cadeaux ou à des fins commerciales sans l'accord écrit préalable de la direction générale de Mix.

Les chambres ou espaces réservés ne peuvent être sous-loués à des tiers.

En cas de réservation hôtelière faite pour compte de tiers, la personne qui effectue la réservation doit communiquer l'identité des personnes qui y séjourneront effectivement.

## **3. RGPD**

Mix se conforme au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (Règlement Général sur la Protection des Données ou RGPD) ainsi qu'à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

En conséquence, Mix s'engage à protéger et à garantir le maintien du caractère confidentiel de toutes les informations personnelles collectées via le site web ou communiquées par le client lors de contacts par e-mail, lors des réservations, ou par tout autre moyen.

Toutes les informations concernant la manière dont vos données personnelles sont traitées se trouvent sur <https://mix.brussels/privacy-policy/>

## **4. Droits intellectuels**

Sauf autorisation écrite et préalable de la direction générale de Mix, il est interdit au Client de faire quelque référence que ce soit ou d'utiliser à des fins professionnelles ou commerciales les signes, sigles, logos dépendant des dénominations de Mix ou de la société, de même que les photos prises dans les locaux de Mix lors de l'exécution du contrat.

Tout shooting organisé à des fins commerciales au Mix, que ce soit à l'intérieur du bâtiment ou dans ses espaces extérieurs, nécessite une autorisation préalable. Des frais peuvent s'appliquer.

## **5. Plaintes**

Toute l'équipe Mix espère que nos services vous donneront entière satisfaction.

En cas de plainte, vous pouvez adresser un email à l'adresse [claim@mix.brussels](mailto:claim@mix.brussels)

Pour être valable, toute plainte doit nous parvenir dans les 8 jours de l'envoi de la facture ou de la fin du séjour.

## **6. Animaux**

Les animaux sont strictement interdits sur l'ensemble du site Mix.

## **7. Nullité**

Dans l'hypothèse où une disposition quelconque des présentes conditions serait non valable, illégale ou dépourvue d'effet juridique, la validité, la légalité et l'exécution de toute autre disposition des présentes n'en sera nullement affectée. Les Parties s'engagent à remplacer la disposition non valable, illégale ou dépourvue d'effets juridiques par une disposition valable, légale et ayant des effets juridiques contenant, autant que possible, les droits et obligations contenus dans la disposition devant être remplacée.

## **8. Ajouts et modifications**

Tout ajout ou modification aux présentes conditions ayant pour effet d'étendre ou de restreindre les droits et obligations de l'une ou l'autre des Parties ne sera valable que dans la mesure où elle aura été conclue d'un commun accord entre les Parties et par écrit.

## **9. Droit applicable - juridictions**

Les présentes conditions générales sont régies par le droit belge.

En cas de discussion ou de litige concernant l'application ou l'interprétation des présentes conditions générales, les deux parties s'engagent à rechercher d'abord une solution amiable avant d'entamer toute procédure judiciaire.

Les tribunaux compétents pour les litiges relatifs aux présentes conditions seront les tribunaux de Bruxelles, section francophone, sauf dispositions légales impératives contraires.

## **II. CONDITIONS GÉNÉRALES DE MIX HOTEL**

### **1. Conditions de réservation**

#### ***A. Tarifs non remboursables***

Pour garantir la réservation, un paiement complet doit être effectué lors de la réservation.

Le paiement peut être effectué en utilisant l'un des modes de paiement disponibles. Le montant total de la réservation est prélevé immédiatement au moment de la confirmation de la réservation.

En cas d'annulation ou de non-présentation, le montant total de la réservation restera dû. Aucun report, remboursement ou changement n'est possible.

#### ***B. Tarifs flexibles***

Pour garantir la réservation, une carte de crédit valide doit être fournie au moment de la réservation.

Le paiement devra être effectué à l'échéance de la période d'annulation gratuite mentionnée sur le tarif.

##### **B.1 Paiement par carte de crédit**

La carte de crédit renseignée au moment de la réservation sera chargée à l'échéance de la période d'annulation gratuite mentionnée sur le tarif.

Si la carte est refusée ou que le paiement échoue, Mix Hôtel se réserve le droit d'annuler la réservation ou de proposer un autre mode de paiement.

En cas d'annulation tardive ou de non-présentation, le montant total de la réservation sera dû et débité de la carte de crédit fournie. Aucun report, remboursement ou changement n'est possible.

##### **B.2 Paiement par un autre moyen de paiement**

Le paiement peut être effectué en utilisant l'un des modes de paiement disponibles : Bancontact, iDeal, virement bancaire. Dans ce cas, le montant total de la réservation est prélevé immédiatement au moment de la confirmation de la réservation mais reste annulable et remboursable jusqu'à la fin de la période d'annulation sans frais mentionnée sur le tarif.

Si le paiement n'est pas reçu dans les délais impartis, Mix Hôtel se réserve le droit d'annuler la réservation ou de proposer un autre mode de paiement.

En cas d'annulation tardive ou de non-présentation, le montant total de la réservation restera dû. Aucun report, remboursement ou changement n'est possible.

## **2. Enregistrement à l'hôtel**

### **A. *Présentation lors de l'enregistrement***

Lors de l'enregistrement à l'hôtel, une pièce d'identité en cours de validité devra être présentée ainsi qu'une carte de crédit au nom du client et en ordre de validité.

Si le paiement de la réservation a été effectué par carte de crédit, cette carte de crédit devra être présentée.

En cas de non-correspondance entre le nom figurant sur la pièce d'identité et celui du titulaire de la carte de crédit utilisée pour le paiement de la réservation:

- le client est tenu de présenter une autre carte de crédit ou de débit valide à son nom ;
- le montant de la réservation est remboursé sur la carte utilisée initialement lors de la réservation ;
- le montant de la réservation est chargé sur la nouvelle carte présentée par le client et la transaction est validée avec code pin.

En cas de réservation effectuée par une entreprise pour le compte d'un tiers, un lien de paiement sécurisé est envoyé au préalable par email à l'entreprise pour règlement. Le client doit néanmoins présenter une carte de crédit valide à son nom pour le dépôt de la garantie et le paiement des éventuelles dépenses supplémentaires.

### **B. *Garantie et dégâts éventuels***

Un dépôt de garantie minimum de 200,00 € est requis à l'arrivée.

Ce montant est pré autorisé sur la carte de crédit présentée lors de l'enregistrement. A défaut de dépôt de garantie validé, l'accès à la chambre pourra être refusé

La pré autorisation sera annulée lors du départ, sous réserve d'une inspection satisfaisante de la chambre.

En cas de dégâts constatés durant le séjour, un montant forfaitaire pouvant aller jusqu'à 1.000,00 € sera débité afin de couvrir les frais de réparation, sans préjudice du droit de Mix de réclamer un montant supérieur correspondant au dommage réellement subi. Le client autorise expressément l'établissement à débiter sa carte de ce montant forfaitaire, y compris au-delà du montant initialement pré autorisé, si l'ampleur des dégâts le justifie.

Il est important de distinguer la libération de la préautorisation (effectuée par l'établissement) et la disponibilité effective des fonds sur le compte ou la carte du

client. Une fois la libération effectuée par l'établissement, le délai de remise à disposition dépend exclusivement de la banque ou de l'émetteur de la carte du client. Ce délai ne relève donc plus de la responsabilité de l'hôtel. Il est généralement très court, mais peut varier selon les établissements bancaires et aller jusqu'à 28 jours dans de rares cas.

Comme il ne s'agit pas d'un débit, aucun remboursement ou mouvement positif n'apparaît nécessairement sur le compte du client. L'établissement ne peut pas accélérer les délais bancaires une fois la pré autorisation libérée.

Si le client ne dispose pas d'une carte de crédit valide, la caution pourra être demandée en espèces ou via une carte de débit. Dans ce cas, les modalités de remboursement de l'intégralité de la somme peuvent différer et dépendent du moyen de paiement utilisé.

### **3. Réservations de groupe**

Les réservations de 8 chambres ou plus (pour des voyages privés ou professionnels) sont considérées comme des réservations de groupe.

Des tarifs et des conditions spéciales s'appliquent. Veuillez nous contacter à l'adresse [group.booking@mix.brussels](mailto:group.booking@mix.brussels) pour nous faire part de votre demande.

#### **A. Offre de groupe**

L'offre communiquée par Mix Hotel au Client dans le cadre d'une réservation de plus de 8 chambres, ci-après l'« Offre Groupe », a une durée de validité limitée. Après la période communiquée dans l'Offre, l'Offre devient caduque.

L'offre de groupe est considérée comme acceptée par le Client lorsqu'elle est renvoyée signée pour approbation à Mix Hotel, à l'adresse e-mail mentionnée sur la l'offre de groupe et que l'acompte est payé.

Une fois que l'offre de groupe a été acceptée, elle lie les deux parties.

Dans le cas où, pendant la période de validité de l'offre de groupe, Mix Hotel reçoit une demande de réservation de chambres de la part d'un tiers et qu'il n'y a pas d'autres chambres disponibles, à la même date, que celles faisant l'objet de l'Offre de groupe non encore acceptée, Mix Hotel en informera le Client qui disposera alors d'un délai de 24 heures pour signer l'offre en priorité. Passé ce délai, Mix Hotel est libre de contracter avec le tiers intéressé.

#### **B. Facturation et paiement d'avance**

##### ***b.1 Réservation de moins de 50 nuitées***

Dès signature de l'offre, un premier acompte de 50% du prix TTC indiqué dans l'Offre est facturé au client. Cet acompte est payable dans les 4 jours ouvrables suivant l'envoi par e-mail de la facture d'acompte. A défaut de paiement dans ce délai, Mix Hotel peut soit considérer qu'il n'est plus lié par les termes de l'Offre, soit décider d'exiger l'exécution du contrat conclu.

Un mois avant le début du séjour, un second acompte de 40% du prix TTC mentionné dans l'Offre est facturé et doit être payé intégralement dans les 4 jours ouvrables suivant l'envoi par e-mail de la facture d'acompte. A défaut, Mix Hotel se réserve le droit d'annuler la réservation.

Dix jours avant le début du séjour, le solde de 10 % du prix TTC mentionné dans l'Offre est facturé et doit être payé intégralement dans les 4 jours ouvrables suivant l'envoi par e-mail de la facture d'acompte. A défaut, Mix Hotel se réserve le droit d'annuler la réservation.

Toute facture non payée en tout ou en partie à sa date d'échéance produira de plein droit et sans mise en demeure un intérêt de 1% par mois sur le montant impayé. En outre, en cas de non-paiement, la facture impayée sera majorée de 15 % avec un minimum de 125,00 € à titre d'indemnité forfaitaire.

#### *b.2 Réservation de plus de 50 nuitées*

Dès signature de l'offre, un premier acompte de 50% du prix TTC indiqué dans l'Offre est facturé au client. Cet acompte est payable dans les 4 jours ouvrables suivant l'envoi par e-mail de la facture d'acompte. A défaut de paiement dans ce délai, Mix Hotel peut soit considérer qu'il n'est plus lié par les termes de l'Offre, soit décider d'exiger l'exécution du contrat conclu.

Trois mois avant le début du séjour, un second acompte de 20% du prix TTC mentionné dans l'Offre est facturé et doit être payé intégralement dans les 4 jours ouvrables suivant l'envoi par e-mail de la facture d'acompte. A défaut, Mix Hotel se réserve le droit d'annuler la réservation sans que le client ne puisse réclamer la moindre indemnité.

Un mois avant le début du séjour, un troisième acompte de 20% du prix TTC mentionné dans l'Offre est facturé et doit être payé intégralement dans les 4 jours ouvrables suivant l'envoi par e-mail de la facture d'acompte. A défaut, Mix Hotel se réserve le droit d'annuler la réservation sans que le client ne puisse réclamer la moindre indemnité.

Dix jours avant le début du séjour, le solde de 10 % du prix TTC mentionné dans l'Offre est facturé et doit être payé intégralement dans les 4 jours ouvrables suivant l'envoi par e-mail de la facture d'acompte. A défaut, Mix Hotel se réserve le droit d'annuler la réservation sans que le client ne puisse réclamer la moindre indemnité.

Toute facture non payée en tout ou en partie à sa date d'échéance produira de plein droit et sans mise en demeure un intérêt de 1% par mois sur le montant impayé. En outre, en cas de non-paiement, la facture impayée sera majorée de 15 % avec un minimum de 125,00 € à titre d'indemnité forfaitaire.

### ***C. Annulation de la réservation par le Client***

#### ***C.1 Réservation de groupe de moins de 50 nuitées***

Jusqu'à un mois avant le début du séjour, le Client peut annuler 50% du nombre de *nuitées* réservées, sans frais d'annulation.

Jusqu'à dix jours avant le début du séjour, le Client peut annuler 10% du nombre de *nuitées* réservées restantes, sans frais d'annulation.

#### ***C.2 Réservation de groupe de plus de 50 nuitées***

Jusqu'à trois mois avant le début du séjour, le Client peut annuler 50% du nombre de *nuitées* réservées, sans frais d'annulation.

Jusqu'à un six semaines avant le début du séjour, le Client peut annuler 30% du nombre de *nuitées* réservées restantes, sans frais d'annulation.

Jusqu'à trois semaines avant le début du séjour, le Client peut annuler 15% du nombre de *nuitées* réservées restantes, sans frais d'annulation.

Entre le 21<sup>ème</sup> jour et le 3<sup>ème</sup> jour qui précède le début du séjour, le Client peut annuler 5% du nombre de *nuitées* réservées restantes, sans frais d'annulation.

### **4. Augmentation du nombre de nuitées réservées**

Avant la date de début de la réservation et sous réserve de disponibilité, le Client peut augmenter le nombre de nuitées réservées.

Toute augmentation devra faire l'objet d'un accord écrit préalable et pourra donner lieu à une révision du tarif appliqué pour les nuitées supplémentaires.

### **5. Responsabilité**

Mix Hotel décline toute responsabilité quant aux dégâts occasionnés aux voitures et aux vélos stationnés dans le parking ainsi qu'aux vols d'objets laissés dans les voitures ou sur les vélos. Mix Hotel décline également toute responsabilité pour le vol, la perte ou la disparition d'objets laissés dans la chambre ou à la réception ou de biens laissés dans les espaces du Mix accessibles au public.

Le client est responsable vis-à-vis de Mix Hotel des dommages causés aux personnes, aux biens de l'hôtel, aux aménagements, aux équipements et aux locaux de Mix.

## **6. Force majeure**

En cas de force majeure ou d'évènement imprévisible indépendant de sa volonté (tels que et sans s'y limiter : cas fortuits, guerre, autorité gouvernementale, terrorisme, catastrophe, grèves, troubles civils, réduction des transports ou des installations de transport ou toute autre urgence ou cas de force majeure) Mix Hotel est déchargé de ses obligations, sans que cela puisse donner lieu à indemnité. Cependant, Mix Hotel s'engage à informer le Client par tous les moyens possibles afin de limiter tous les dommages possibles.

## **7. Forfaits/Packages**

Les forfaits sont vendus comme un tout. Il n'est pas possible d'être remboursé pour les services non utilisés. (Par exemple, si le Client ne fait pas usage du wellness ou ne prend pas le petit-déjeuner pourtant inclus dans le tarif ou autre,...).

## **8. Facturation**

L'adresse de facturation et l'identité du destinataire de la facture peuvent être renseignées lors du check-in. À défaut, la facture sera adressée à la personne ayant effectué la réservation. Pour toute modification apportée à la facture après le check-out, des frais de dossier d'un montant de 50,00 euros seront facturés au client.

## **9. Intérêts de retard**

En cas de retard de paiement sur facture, un intérêt de retard de 1% par mois sera dû de plein droit et sans mise en demeure jusqu'au paiement intégral et définitif du montant dû.

En outre, dès l'envoi de la première mise en demeure de retard de paiement, un montant forfaitaire égal à 15 % du montant total dû, avec un minimum de 125,00 €, pourra être réclamé.

Tout retard de paiement d'une seule facture ou d'une même facture autorise Mix à suspendre toutes ses prestations, de quelque nature qu'elles soient.

## **10. Hôtel non-fumeur**

Mix Hotel est un établissement non-fumeur. En cas de non-respect, un montant forfaitaire de 200,00 € sera débité de la carte présentée à l'enregistrement.

Il est strictement interdit d'introduire, de détenir ou d'utiliser des bonbonnes de protoxyde d'azote (N<sub>2</sub>O), ainsi que tout dispositif associé à leur consommation, au sein de l'établissement.

Tout manquement à cette interdiction pourra entraîner l'expulsion immédiate, sans remboursement de la réservation ainsi que la facturation de tout dommage causé.

L'établissement se réserve le droit de signaler tout usage constaté aux autorités compétentes.

## **11. Accès au Fitness & Wellness**

L'accès au Fitness & Wellness du Mix est inclu dans le tarif de la chambre.

## **12. Taxe de séjour**

Une taxe de séjour de 4,24 euros est applicable par nuitée.

## **13. Étiquette**

Tout Client doit respecter l'étiquette de Mix Hotel et se comporter conformément aux normes en vigueur au sein de l'hôtel. Tout manquement grave ou répété dans le chef du Client autorise Mix Hotel à mettre fin au contrat sans notification préalable.

Le Client s'engage à n'inviter aucune personne dont le comportement, la réputation ou la respectabilité pourraient porter atteinte de quelque manière que ce soit à la propriété ou à la réputation morale de Mix. Mix se réserve le droit d'intervenir si nécessaire et, en cas de non-respect de cette obligation, sera en droit d'annuler la manifestation sans indemnité.

Il est interdit de consommer ses propres boissons ou propre nourriture dans les espaces communs du Mix.