

DUKES' PALACE RESIDENCE, is een naamloze vennootschap, ingeschreven bij het rechtspersonenregister van Gent, Afdeling Brugge, onder nummer 0428449691 met als vestigingsadres Ontvangersstraat 9, 8000 Brugge - België, en met het intracommunautaire btw-nummer BE0428.449.691 (hierna '**DUKES' PALACE RESIDENCE**').

DUKES' PALACE RESIDENCE is ingeschreven in register van Toerisme Vlaanderen onder het nummer 211572, met als verzekeraar: DE FEDERALE VERZEKERINGEN – STOOFSRAAT 12 – 1000 Brussel.

DUKES' PALACE RESIDENCE beheert en exploiteert de website <https://www.dukespalaceresidence.com> (ook beschikbaar als versie voor mobiele apparaten), een reserveringssite voor hotel(s) en andere aanvullende services (hierna de '**site**').

Contact opnemen: [contact](#); telefoon: +32 (0)50 34 26 90.

## 1. INLEIDING

Deze algemene voorwaarden (hierna '**Algemene voorwaarden**') zijn bedoeld om de methoden en voorwaarden te definiëren waaronder DUKES' PALACE RESIDENCE diens klanten (hierna '**klant(en)**') in staat stelt om gebruik te maken van het geheel van services, met name reservering, die beschikbaar zijn op deze site en die hieronder uitgebreid worden beschreven (hierna samen de '**services**').

Voordat een klant een reservering verricht op de site, verklaart de klant (i) dat hij handelt voor persoonlijke doeleinden en (ii) dat hij volledig bevoegd is om verplichtingen aan te gaan met betrekking tot deze Algemene voorwaarden.

De klant wordt aangespoord om deze Algemene voorwaarden aandachtig door te nemen. De klant dient deze te hebben geaccepteerd voordat hij een van de services op de site reserveert. Het wordt elke klant aangeraden om deze Algemene voorwaarden op te slaan en af te drukken met de standaardfuncties van de browser en computer.

DUKES' PALACE RESIDENCE behoudt zich het recht voor om deze Algemene voorwaarden op elk gewenst moment geheel of gedeeltelijk te wijzigen of aan te vullen. In dat geval is de nieuwe versie van de Algemene voorwaarden beschikbaar op de site met de datum waarop deze van kracht is geworden. Het wordt klanten aangeraden om de Algemene voorwaarden regelmatig te raadplegen om kennis te nemen van mogelijke wijzigingen. In ieder geval moet

de klant zich slechts houden aan de enige versie van de Algemene voorwaarden die van kracht is op het moment dat de klant de service reserveert.

De klant is als enige verplicht om indien nodig alle technische middelen te betalen die toegang bieden tot de site.

## 2. BESCHRIJVING VAN DE SERVICES

### 2.1 SERVICES VAN DUKES' PALACE RESIDENCE

DUKES' PALACE RESIDENCE biedt op de site (i) reserveringsservices voor hotelkamers ('**accommodatieservices**') (2.1.1) en (ii) aanvullende diensten voor de genoemde services ('**aanvullende diensten**') (2.1.2).

De accommodatieservices en de aanvullende services worden hierna samen vermeld als '**services van DUKES' PALACE RESIDENCE**'.

#### 2.1.1 ACCOMMODATIESERVICES

Op de site kunnen klanten hotelkamers reserveren die worden geëxploiteerd onder de naam DUKES' PALACE RESIDENCE (hierna samen de '**vestigingen**').

De belangrijkste kenmerken, de beschikbaarheid, de prijs, de aangeboden opties, de betalingsvoorwaarden en de bijzondere toepasselijke verkoopvoorwaarden voor het geselecteerde tarief (garantiebeleid, annuleringsvoorwaarden, aankomsttijden, enzovoort) van de aangeboden vestigingen worden weergegeven tijdens het reserveringstraject zoals wordt beschreven in artikel 3 hieronder.

Hierbij wordt benadrukt dat elke vestiging eigen bijzondere verkoopvoorwaarden heeft die van toepassing zijn op het geselecteerde tarief, en die ook beschikbaar zijn op de site (hierna '**Bijzondere voorwaarden**') en waarvan de klant op de hoogte wordt gesteld voor het verrichten van de reservering op de site. Zo kunnen de bijzondere voorwaarden bijvoorbeeld informatie bevatten over de aankomst- en vertrektijden, het garantiebeleid, de annuleringsstermijn, de wifitoeegang en specifieke voorwaarden met betrekking tot kinderen.

Tot slot kan de klant bij aankomst in de vestiging worden gevraagd om een formulier voor de politie in te vullen, afhankelijk van de voorschriften die van kracht zijn in bepaalde landen.

Daarbij wordt aan de klant gevraagd om een identiteitsbewijs te tonen om te controleren of het formulier voor de politie al dan niet moet worden ingevuld.

## 2.1.2 AANVULLENDE SERVICES

Via de site kunnen ook aanvullende services worden gereserveerd, zoals o.a. het ontbijt, een fles champagne bij aankomst of een hogere klasse van de accommodatieservices.

De aanvullende services hebben eveneens betrekking op de reisservices in de betekenis van lid 3.1 van de EU-richtlijn 2015/2302 dd 25 november 2015 met betrekking tot pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, die samen met de accommodatieservices 'een gekoppeld reisarrangement' of een 'pakketreis' vormen conform de criteria die in de genoemde richtlijn zijn vastgesteld.

## 2.2 SERVICES VAN PARTNERS

DUKES' PALACE RESIDENCE sluit overeenkomsten met partners voor distributie op websites van derden ('**Partners**') zodat klanten kamers die door DUKES' PALACE RESIDENCE worden gedistribueerd, kunnen zoeken, selecteren en reserveren via de website van de partners (hierna de '**Services van partners**').

De verkoopvoorwaarden die gelden voor de partnerservices zijn beschikbaar op de website van de partner.

## 3. RESERVERINGSPROCEDURE

De klant kiest de services op de site van DUKES' PALACE RESIDENCE of diens partners door de daarvoor bestemde procedure te doorlopen.

### 3.1 RESERVEREN VAN SERVICES VAN DUKES' PALACE RESIDENCE

Reserveringen voor Services van DUKES' PALACE RESIDENCE worden door de klant uitgevoerd op de site.

De reserveringsprocedure varieert al naar gelang de browser en de wensen van de klant en omvat de volgende stappen:

- Stap 1: het invullen van de aankomstdatum, vertrekdatum en desgewenst een kortingscode;

- Stap 2: de resultaten en de selectie van desgewenst een of meer kamertypes;
- Stap 3: de details en de kenmerken van de geselecteerde service(s), met name als het gaat om een accommodatieservice: de kenmerken van de accommodatie (luke, grootte van de kamer, tv, minibar, enzovoort), de duur van het verblijf, beschikbare opties (bijvoorbeeld: ontbijt, wifi, enzovoort), de totale prijs van het gekozen prijzenplan, en alle reserveringsvoorwaarden (garantiebeleid, annuleringsvoorwaarden, aankomsttijden, enzovoort);
- Stap 4: de details van de geselecteerde service(s), met name als het gaat om een accommodatieservice: het kamertype, het prijzenplan, de duur van het verblijf, het aantal personen, de totale prijs van de reservering met gegevens over toepasselijke belastingen, desgewenst de selectie van een of meer aanvullende service(s), het invullen van de geschatte aankomsttijd en het toevoegen van speciale wensen;
- Stap 5: de samenvatting van de reservering van de service(s) met:
  - (i) een overzicht van de belangrijkste kenmerken (duur van het verblijf, kenmerken van de accommodatie en/of de aanvullende service(s), het bedrag inclusief belastingen),
  - (ii) contactgegevens die door de klant zijn verstrekt: ofwel door het aangeven van een bestaand account, of door het invullen van de verplichte velden met de mogelijkheid om de gegevens op te slaan door het aanmaken van een account als lid van de site;
  - (iii) het bekijken en accepteren van de reserveringsvoorwaarden met betrekking tot de reservering vóór de bevestiging door de klant;
  - (iv) desgewenst accepteren in te schrijven op de nieuwbrieven
- Stap 6: de afronding van de reservering van de service(s) door de klant met het opgeven van informatie over de betaalmethode, hetzij met een gedeeltelijke of volledige vooruitbetaling van de reservering vóór het verblijf, hetzij door het aanvragen van een reserveringsbewijs voor de accommodatieservices middels kredietkaartgarantie;
- Stap 7: de bevestiging van de reservering van de service(s) door DUKES' PALACE RESIDENCE;
- Stap 8: er wordt een bevestigingsmail over de reservering van de service(s) verzonden naar de klant, met daarin een overzicht van de gereserveerde service(s), de prijzen, de Bijzondere voorwaarden die door de klant zijn geaccepteerd, de datum waarop de reservering is gedaan,

de gegevens van de klantenservice en toegang tot de algemene voorwaarden, en het adres van de vestiging.

Reserveringen worden als definitief beschouwd nadat de bevestigingsmail is verstuurd.

De klant kan een reservering van services van DUKES' PALACE RESIDENCE uitvoeren in naam van één of meerdere andere personen, met een maximum van 5 (vijf) kamers. Daarboven valt de reservering van de klant onder de voorwaarden die van toepassing zijn op groepen en die beschikbaar zijn op aanvraag. Voor reserveringen voor zakenreizen, vergaderingen, seminars enzovoort, gaat u naar het onderwerp Meeting & Events van de site [www.dukespalaceresidence.com](http://www.dukespalaceresidence.com).

## **3.2 RESERVEREN VAN SERVICES VAN PARTNERS**

Reserveringen die de klant doet via Services van partners, worden verricht via de website en mobiele services van elke partner.

De reservering vindt rechtstreeks plaats tussen de klant en de partners, volgens de stappen op de website en de mobiele services van de partners.

## **4. PRIJZEN EN BETALEN**

### **4.1 PRIJZEN**

De prijzen voor de reservering van services worden voor, tijdens en na de reservering aangegeven.

Voor accommodatieservices gelden de aangegeven prijzen per kamer voor het aantal personen en de geselecteerde datum.

Bij de bevestiging van de reservering van een service wordt de totale prijs aangegeven voor de klant als een bedrag inclusief belastingen in de handelsvaluta van de vestiging en deze is slechts geldig voor de duur die op de site wordt aangegeven.

Als de afrekening voor het totaalbedrag van de gereserveerde service plaatsvindt in de vestiging, in een valuta die afwijkt van de valuta waarin de reservering is bevestigd, zijn de wisselkosten voor rekening van de klant. Als het bevestigde bedrag in een andere valuta wordt weergegeven bij de reservering op de site, dient u er rekening mee te houden dat dit slechts een indicatie is en geen afspraak, omdat rekening wordt gehouden met een mogelijke

wijziging in de wisselkoers tussen de datum van reservering en de datum van verblijf in de vestiging.

Tenzij anders wordt aangegeven op de site, zijn opties (bijvoorbeeld ontbijt, halfpension, volpension enzovoort) die niet worden aangeboden op het moment van het reserveren van de service, niet opgenomen in de prijs.

De toeristenbelasting, die wordt getoond bij het reserveren van de service, moet direct ter plekke bij de vestiging worden betaald, tenzij het verblijf vooraf online is betaald met inbegrip van dit bedrag.

In de prijzen is rekening gehouden met de btw die op de dag van reservering van toepassing is, en wijzigingen in de van toepassing zijnde btw worden automatisch doorberekend in de prijs die op de factureringsdatum wordt aangegeven.

Bij wijziging of instelling van nieuwe wettelijk verplichte of voorgeschreven belastingen door de bevoegde autoriteiten, wordt dit automatisch doorberekend in de prijzen die op de factureringsdatum worden aangegeven.

Tot slot zijn er bepaalde promotie-aanbiedingen die alleen beschikbaar zijn op de site en die uitsluitend via internet kunnen worden gekocht en niet bij de receptie van de vestiging.

## **4.2 BETALEN**

De klant geeft zijn betalingsgegevens door (i) om de reservering voor het verblijf vooraf te betalen, (ii) als garantie voor de reservering, door rechtstreeks in het daarvoor bestemde veld (beveiligde invoer met SSL-codering) het volgende in te vullen voor een betaalkaart: het nummer van de bankpas, zonder spaties tussen de cijfers, en de vervaldatum (de gebruikte betaalkaart moet geldig zijn op het moment van verblijf), en de verificatiecode in het geval van vooruitbetaling via de hierna vermelde betalingsplatforms.

DUKES' PALACE RESIDENCE heeft gekozen voor SaferPay voor de beveiliging van online betalingen met een betaalkaart. De betaalkaart van de klant wordt door deze partner aan een geldigheidsonderzoek onderworpen en kan worden geweigerd om diverse redenen: gestolen of geblokkeerde kaart, limiet bereikt, fout bij invoer enzovoort. Bij problemen moet de klant contact opnemen met zijn bank, de vestiging of een andere entiteit om de reservering van de service en de betalingsmethode te bevestigen.

Voor online betalingen (met kaarten, wallet, enzovoort) zijn de volgende kaarten beschikbaar die worden vermeld op de betaalpagina van de site: Visa en MasterCard, American Express, Maestro, Bancontact. Deze lijst is aan verandering onderhevig.

Als de klant de betaling bij de vestiging of een andere entiteit voldoet, kan elke vestiging of andere entiteit verschillende betalingsmethoden accepteren, maar de klant moet bij de vestiging de betaalkaart laten zien waarmee de reservering of de vooruitbetaling is verricht. De vestiging kan ook verzoeken om een identiteitsbewijs te laten zien om betaalkaartfraude tegen te gaan.

Als de klant de kosten voor het verblijf niet vooraf online heeft voldaan, kan de vestiging de klant vijf dagen voor aankomst verzoeken om een borg te betalen of een autorisatie af te geven om de kosten van de bankrekening af te schrijven als garantie voor de betaling van het bedrag dat overeenkomt met de gebruikte diensten.

Bij een 'no show' (d.w.z. een niet-geannuleerde reservering door een klant die niet komt opdagen) na een reservering voor een accommodatieservice waarvoor een betaalkaart als waarborg is opgegeven, brengt de vestiging aan de klant als schadeloosstelling het bedrag van het volledige verblijf in rekening bij de betaalkaart die bij de reservering als waarborg is opgegeven.

Bij vooruitbetaling bevat het bedrag dat bij de reservering van de service is afgeschreven, het totale bedrag op het moment van de reservering (van toepassing zijnde belastingen inbegrepen) en indien van toepassing de prijzen van opties die de klant heeft geselecteerd, zoals is beschreven in artikel 4.1 hierboven.

### **4.3 WAARBORG**

De waarborg omvat een autorisatieverzoek (ook wel 'pre-autorisatie') bij de bank van de klant. Deze procedure biedt een geldige waarborg voor een geschat bedrag voor het verblijf, waarmee de vestiging over een betalingsautorisatie beschikt op basis van de werkelijke bestedingen van de klant ter hoogte van het geautoriseerde bedrag. Nadat de klant aan het einde van het verblijf vertrekt, wordt alleen het werkelijke factuurbedrag door de vestiging afgeschreven, zonder dat de fysieke aanwezigheid van de klant of een nieuwe validatie nodig is.

Het bedrag van het autorisatieverzoek omvat het reserveringsbedrag (of het resterende bedrag in het geval van een vooruitbetaling bij de reservering) plus mogelijks een vast bedrag voor eventuele consumpties of uitgaven van de klant ter plekke (ontbijt als dit niet in het tarief is inbegrepen, restaurant, bar, toeristenbelasting indien van toepassing, enzovoort). Dit vaste bedrag wordt bepaald door de vestiging op basis van het aantal personen en het aantal gereserveerde overnachtingen.

Bijvoorbeeld: 2 nachten à 130 euro + 40 euro geschat voor extra's = autorisatieverzoek voor 300 euro.

Het autorisatieverzoek vormt niet een direct afschrijving maar komt overeen met een reservering voor een latere betaling, met toestemming van de bank van de klant, die tijdelijk de limiet voor de bankpas verlaagt om de mogelijkheid van een latere afschrijving te garanderen. In bepaalde gevallen kan het autorisatieverzoek wel als een verwachte afschrijving worden weergegeven op de bankrekening van de gebruikte kaart.

Als het autorisatieverzoek is gedaan en bevestigd door de klant, stuurt de vestiging aan het einde van het verblijf een afschrijvingsverzoek aan de bank van de klant ter hoogte van het factuurbedrag:

- als de factuur lager is dan het bedrag van het autorisatieverzoek, is de werkelijke afschrijving voor de kaart gelijk aan het werkelijk verschuldigde bedrag door de klant. De limiet voor de kaart wordt vervolgens weer bijgesteld (vrijgegeven) door de bank van de klant. Hierbij wordt rekening gehouden met dit verschil (met een wachttijd die verschilt per bank);

Bijvoorbeeld: Autorisatieverzoek voor 300 euro, uiteindelijke factuur van 260 euro = afschrijving van 260 euro en annulering van het autorisatieverzoek voor de resterende 40 euro.

- als de factuur hoger uitvalt dan het bedrag van het autorisatieverzoek, wordt het totale bedrag van het verzoek door de vestiging gebruikt. De resterende bestedingen worden via dezelfde kaart afgeschreven. Er worden dus twee afschrijvingen uitgevoerd op de rekening van de klant. De eerste komt overeen met het autorisatieverzoek en de tweede met de aanvulling. De klant wordt echter aangeraden om langs de receptie te gaan, om het bedrag van het autorisatieverzoek af te handelen of rechtstreeks te betalen.



Bijvoorbeeld: Autorisatieverzoek voor 300 euro, uiteindelijke factuur van 320 euro = afschrijving van 300 euro + afschrijving van 20 euro.

De valuta die door de vestiging wordt gebruikt voor de factuur, kan afwijken van de valuta voor het autorisatieverzoek. In die gevallen kan het werkelijke afgeschreven bedrag ook afwijken van het bedrag van het autorisatieverzoek, vanwege de mogelijke wijziging van de wisselkoers tussen de datum van het autorisatieverzoek en de datum van de factuur.

In sommige gevallen kan het autorisatieverzoek leiden tot een afschrijving door de bank van de klant voordat de werkelijke afschrijving van kracht is. In dat geval wordt de afschrijving niet twee keer uitgevoerd. Als het saldo van de klant positief is, wordt het automatisch weer bijgeschreven door de bank van de klant.

Als de klant, op voorstel van de vestiging, het verblijf volledig vooruit heeft betaald vóór aankomst, kunnen eventuele extra uitgaven in de vestiging niet worden toegevoegd aan de rekening voor de kamer en moeten consumpties direct worden betaald.

Als de reservering wordt geannuleerd nadat het autorisatieverzoek is geactiveerd, wordt er automatisch een annuleringsverzoek voor de autorisatie verzonden naar de bank van de houder van de gebruikte kaart. In sommige gevallen kan deze annulering verschijnen als een restitutie.

Houd er rekening mee dat de vrijgave van het vooraf geautoriseerde bedrag (of restitutie) gewoonlijk vierentwintig (24) tot achtenveertig (48) uur in beslag neemt, maar dat dit kan oplopen tot zeven (7) werkdagen of langer, afhankelijk van de bank van de klant.

Voor het activeren van een autorisatieverzoek wordt de klant gevraagd om bij de inschrijving voor de service de gegevens van de betaalkaart op te geven. De klant wordt via de Algemene voorwaarden op de hoogte gesteld van de werking van het autorisatieverzoek. De gegevens van de betaalkaart worden alleen bewaard door de betalingsprovider van DUKES' PALACE RESIDENCE, waarbij wordt voldaan aan het strikte beveiligingsbeleid voor bankgegevens.

Als de bank van de klant het beveiligingssysteem '3D Secure' gebruikt, wordt een sms verzonden door de bank van klant, met daarin het bedrag dat van de rekening van de klant wordt afgeschreven. Het gaat niet om een directe afschrijving.

## 5. DE RESERVERING VAN EEN SERVICE ANNULEREN OF WIJZIGEN

Wat betreft de accommodatieservices (reservering van kamers in een vestiging) moeten klanten eraan denken dat ze geen recht hebben op bedenktijd zoals vermeld in artikel VI.53 van het Belgische wetboek voor economisch recht en conform artikel VI.53 lid 12 van het Belgische wetboek voor economisch recht dat dit recht uitsluit voor overeenkomsten die betrekking hebben op accommodatieservices die op een bepaalde datum of in een bepaalde periode moeten worden geleverd.

Voor elke reservering van een service worden in de Bijzondere voorwaarden de bepalingen voor annulering en/of wijziging van de reservering beschreven.

Reserveringen met vooruitbetaling en specifieke voorwaarden omtrent niet wijzigen en/of annuleren kunnen niet worden gewijzigd en/of geannuleerd. De aanbetalingen (vooraf betaalde bedragen) kunnen niet worden gerestitueerd. Dit wordt vermeld in de Bijzondere voorwaarden.

Als dit wordt toegestaan in de Bijzondere voorwaarden:

- kan een service rechtstreeks via de bevestigingsmail worden geannuleerd via de knop 'Annulering';
- kan een wijziging van de reservering van een service rechtstreeks worden verwerkt bij de vestiging, waarvan in ieder geval de telefoongegevens worden vermeld op de reserveringsbevestiging die via e-mail is verzonden.

Bij onderbreking van een service van de kant van de klant wordt de volledige overeengekomen prijs geïnd. Bij reserveringen met vooruitbetaling voor het verblijf wordt geen restitutie verleend.

Tenzij anders wordt bepaald in de Bijzondere voorwaarden, moet de klant voor een accommodatieservice de kamer in de vestiging verlaten voor het tijdstip dat door de vestiging wordt aangegeven. Dit is gewoonlijk om 11.00 uur op de dag waarop de reservering eindigt. Als dat niet gebeurt, wordt er een extra nacht in rekening gebracht.

## 6. PLICHTEN EN VERANTWOORDELIJKHEID VAN DE KLANT

De klant is als enige verantwoordelijk voor de keuze van de services op de site en of deze passen bij zijn wensen. DUKES' PALACE RESIDENCE draagt in dit opzicht geen verantwoordelijkheid.

De klant is ook als enige verantwoordelijk voor de informatie die wordt opgegeven bij het aanmaken van het account en/of reserveringen van een service. DUKES' PALACE RESIDENCE kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor onjuiste of frauduleuze gegevens die door de klant worden opgegeven. Verder is de klant als enige verantwoordelijk voor het gebruik van het account en elke verrichte reservering, zowel in eigen naam als voor rekening van derden, waaronder minderjarigen, behalve als de klant kan aantonen dat er fraude is gepleegd met het account en dat niet het gevolg is van een fout of onachtzaamheid van de klant. In dit geval moet elke omleiding of frauduleus gebruik van het e-mailadres meteen worden doorgegeven aan de klantenservice van DUKES' PALACE RESIDENCE, waarvan de gegevens worden vermeld in artikel 9.

De klant verplicht zich ertoe om zich bij het gebruiken van de site en de services die hierop worden aangeboden, te houden aan de van toepassing zijnde regels en deze Algemene voorwaarden. Als de klant zijn verplichtingen in het kader van deze Algemene voorwaarden niet nakomt, is de klant aansprakelijk voor de schade die door de klant aan DUKES' PALACE RESIDENCE of aan derden wordt berokkend. In dit opzicht verplicht de klant zich ertoe om DUKES' PALACE RESIDENCE te vrijwaren van alle claims, acties of klachten van welke aard dan ook die hieruit kunnen voortvloeien en om DUKES' PALACE RESIDENCE schadeloos te stellen voor alle schade, kosten of vergoedingen die hiermee samenhangen.

Door het uitvoeren van een definitieve reservering van een service, verplicht de klant zich er in het bijzonder toe om de prijs daarvoor te betalen en de ermee samenhangende Bijzondere voorwaarden te respecteren. Immers:

- Elke reservering of betaling die onregelmatig, onwerkzaam, onvolledig of frauduleus is vanwege een reden die te wijten is aan de klant, leidt tot annulering van de gereserveerde service op kosten van de klant, onverminderd elke rechtsvordering die DUKES' PALACE RESIDENCE tegen deze laatste kan instellen;

- Elke gedraging die in strijd is met de goede zeden en die de openbare orde in de vestiging verstoort, en het niet opvolgen van de interne regels van de vestiging, leidt ertoe dat de directeur van de vestiging en/of elke andere serviceverlener de klant kan verzoeken om te vertrekken zonder schadeloosstelling en/of zonder een terugbetaling als er al is betaald. Als er nog geen betaling is gedaan, moet de klant de kosten van de gebruikte services voldoen voordat hij vertrekt;
- De klant verplicht zich er ook toe om de digitale hulpmiddelen die door de vestiging ter beschikking zijn gesteld (met name het Wi-Fi-netwerk) op geen enkele manier te gebruiken voor doeleinden van reproductie, weergave, beschikbaar stellen of in het openbaar bekend maken van werken of objecten waarvoor auteursrechten of vergelijkbare rechten gelden, zoals teksten, afbeeldingen, foto's, muziekstukken, audiovisuele werken, software en videogames, zonder toestemming van de rechthebbenden op de rechten die worden vermeld in de wetten op het intellectueel eigendom, als deze toestemming vereist is. De klant moet zich bovendien houden aan het veiligheidsbeleid van de internetserviceprovider van de vestiging, met inbegrip van regels voor het toepassen van beveiligingsmethoden om onwettig gebruik van de digitale hulpmiddelen te voorkomen en om zich te onthouden van alle handelingen die de efficiëntie van deze middelen vermindert.

## **7. PLICHTEN EN VERANTWOORDELIJKHEID VAN DUKES' PALACE RESIDENCE**

DUKES' PALACE RESIDENCE verplicht zich ertoe om met alle zorgvuldigheid en deskundigheid, toegang te verlenen tot de site en de geleverde services en, voor zover dit redelijkerwijs kan worden geëist, om alles in het werk te stellen om eventuele storingen te verhelpen waarvan zij kennisneemt.

DUKES' PALACE RESIDENCE kan echter worden verplicht om de site tijdelijk zonder waarschuwing vooraf op te schorten, met name vanwege redenen van technisch onderhoud, zonder dat DUKES' PALACE RESIDENCE daarvoor verantwoordelijk is.

De klant erkent en accepteert dat de verantwoordelijkheid van DUKES' PALACE RESIDENCE zich niet uitstrekt tot ongemakken of schade die samenhangen met het gebruik van internet, met inbegrip van, maar niet beperkt tot:

- slechte transmissie en/of ontvangst van gegevens en/of informatie op internet;
- defecten in de ontvangstapparatuur of de communicatielijnen;
- internetstoringen die een goede werking van de site en/of reservering van de services belemmeren.

De site kan hyperlinks van andere websites bevatten die door derden worden gepubliceerd en beheerd, en DUKES' PALACE RESIDENCE wijst elke verantwoordelijkheid af voor wat betreft de inhoud van deze websites en de services die erop worden aangeboden. In dit opzicht wordt bepaald dat partners verantwoordelijk zijn voor de promotie van de aanbiedingen die op hun eigen websites worden vermeld. Het besluit om websites van derden te raadplegen, is dus volledig voor verantwoordelijkheid van de klant.

## 8. OVERMACHT

In geval van overmacht, niet te voorziene voorvallen onafhankelijk van de wil van de hotelhouder, doch ook in geval van eenvoudige uitzonderlijke omstandigheden, heeft de hotelhouder het recht om de klant, zonder enige schadeloosstelling uit welke hoofde ook, onder te brengen bij een ander hotel gelegen in de regio Brugge van minstens dezelfde sterrenklasse. Het hotel spant zich in de klant hiervan zo spoedig mogelijk in te lichten.

## 9. KLANTENSERVICE EN CLAIMS

Voor alle claims met betrekking tot een reservering van een service op de site kunt u contact opnemen met de klantenservice.

Ga naar het [contactformulier](#)

Schriftelijk contact:

DUKES' PALACE RESIDENCE – Klantenservice

Ontvangersstraat 9

8000 Brugge – BELGIË

Voor een vlotte afhandeling moeten uw klachten met betrekking tot het niet of slecht uitvoeren van services schriftelijk en binnen acht (8) dagen na de uitvoeringsdatum van de service ingediend worden bij de klantenservice. Klachten ingediend meer dan acht (8) dagen na de uitvoeringsdatum van de service worden niet meer in behandeling genomen.

## 10. RESPECT VOOR PRIVACY EN DE PERSOONLIJKE GEGEVENS

Als een klant de sites of mobiele diensten gebruikt bij een reservering, worden zijn persoonlijke gegevens door DUKES' PALACE RESIDENCE verwerkt binnen de voorwaarden beschreven in de '[Privacy Verklaring](#)'.

De bij uw reservering verzamelde informatie is bestemd voor DUKES' PALACE RESIDENCE, zijn onderdelen, partners, serviceproviders (in het bijzonder online betalingsproviders) en hotels, voor het uitvoeren van de reservering of het nemen van precontractuele maatregelen.

Om een beveiligde betalingstransactie te verzekeren, verwerken de onderdelen van DUKES' PALACE RESIDENCE de persoonlijke gegevens zo dat het frauderisico van elke transactie kan worden bepaald. Bij die gelegenheid kunnen DUKES' PALACE RESIDENCE en de hotels voor een betere analyse de diensten inroepen van de serviceprovider van DUKES' PALACE RESIDENCE inzake de preventie van fraude. Afhankelijk van de resultaten van deze analyses kan DUKES' PALACE RESIDENCE bepaalde veiligheidsmaatregelen nemen, en in het bijzonder de klant vragen een ander reserveringskanaal of een andere betalingswijze te gebruiken. Die maatregelen leiden ertoe dat de uitvoering van de reservering wordt opgeschort of, als het resultaat van de analyse geen garanties biedt voor een veilige bestelling, geannuleerd. Als de klant frauduleus gebruik maakt van een betalingswijze, leidend tot wanbetaling, kan hij in het incidentenbestand van de DUKES' PALACE RESIDENCE worden opgenomen. Dat leidt ertoe dat DUKES' PALACE RESIDENCE hem uitsluit van toekomstige betalingen of in de toekomst aanvullende controles verricht.

De klant kan op elk moment de rechten doen gelden waarover hij beschikt uit hoofde van de regelgeving inzake de bescherming van persoonlijke gegevens. Alle informatie die hierbij van nut kan zijn is te vinden in de '[Privacy Verklaring](#)'.

## 11. DIVERSEN

Het invoeren van de vereiste bankgegevens en het accepteren van deze Algemene voorwaarden en de Bijzondere voorwaarden via digitale middelen, omvat een elektronische overeenkomst tussen de partijen die voor de partijen onderling een bewijs vormt van de reservering van de service en voor de opeisbaarheid van de verschuldigde bedragen voor het uitvoeren van de genoemde reservering.

De Algemene voorwaarden en de Bijzondere voorwaarden die van toepassing zijn, omvatten alle verplichtingen van de partijen. Hierin kunnen geen andere voorwaarden die door de klant worden gecommuniceerd, worden opgenomen.

Als de Bijzondere voorwaarden en de Algemene voorwaarden elkaar tegenspreken, zijn alleen de Bijzondere voorwaarden van toepassing op de desbetreffende verplichting. Als enerzijds algemene voorwaarden, van welke aard dan ook, van een partner en een andere partij anderzijds, elkaar tegenspreken, zijn alleen deze Algemene voorwaarden en de bepalingen van deze voorwaarden van toepassing op de desbetreffende verplichting.

Als een of meer bepalingen van deze Algemene voorwaarden ongeldig worden geacht of als zodanig worden verklaard uit hoofde van een wet, een verordening of een in kracht van gewijsde gegane beslissing van een bevoegde rechtbank, blijven de geldigheid en de reikwijdte van de andere bepalingen onverminderd van kracht.

Enkel de Nederlandstalige versie is authentiek. Als de Algemene voorwaarden worden vertaald in een andere taal, prevaleert de Nederlandse versie boven alle andere versies in het geval van betwisting, geschillen, interpretatieproblemen of moeilijkheden bij de uitvoering van deze voorwaarden en meer in het algemeen met betrekking tot de relaties tussen de partijen.

De klant erkent en gaat ermee akkoord dat DUKES' PALACE RESIDENCE deze Algemene voorwaarden en het geheel van rechten en verplichtingen dat hiermee samenhangt, kan overdragen aan een derde, zonder voorafgaande en schriftelijke instemming van de klant. De klant accepteert dat een dergelijke overdracht DUKES' PALACE RESIDENCE vrijwaart voor de toekomst. De klant kan de Algemene voorwaarden en het geheel van rechten en verplichtingen dat hiermee samenhangt, niet overdragen aan derden, zonder voorafgaande en schriftelijke instemming van DUKES' PALACE RESIDENCE.

## **12. TOEPASSELIJKE WETGEVING EN GESCHILLENBESLECHTING**

Op de Algemene voorwaarden is het Belgische recht van toepassing, onverminderd eventuele bindende beschermende voorschriften die van toepassing zijn in het land waar de klant woonachtig is.

De klant wordt door DUKES' PALACE RESIDENCE op de hoogte gesteld van de mogelijkheid om bij onenigheid over de huidige Algemene voorwaarden een conventionele bemiddelingsprocedure te starten of gebruik te maken van een alternatief middel voor geschillenbeslechting, volgens de voorwaarden die worden vermeld onder Artikel Art. VI.64 van het Belgische wetboek voor economisch recht.

Nadat de zaak aanhangig is gemaakt bij de klantenservice of de vestiging en een poging is gedaan om het geschil in der minne te schikken, en bij een negatief antwoord of het uitblijven van een antwoord binnen zestig (60) dagen na de aanhangig making, kan de klant de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie Geschillencommissie Reizen - City Atrium C – Vooruitgangstraat 50 – 1210 Brussel inschakelen voor hotels die zijn aangesloten bij en worden beheerd door DUKES' PALACE RESIDENCE.

- De procedure voor aanhangig making bij deze Federale Overheidsdienst vindt u via de volgende link: <https://clv-gr.be>.

DUKES' PALACE RESIDENCE informeert de klant eveneens over het bestaan van een online Europees platform voor geschillenbeslechting waartoe de klant zich kan wenden. De klant kan dit openen via deze link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.