



LO BXL

Avenue Louise 65/11, 1050 Ixelles

TVA : BE1016625326

Conditions générales – Réservations, modifications, annulation

1. Réservations

Toute demande de réservation de table allant jusqu'à **10 personnes** se fait via notre plateforme Zenchef : <https://www.lechaletdaltitude.be/reservations>

Toute demande de réservation et privatisation pour des groupes à **partir de 11 personnes** se fait via notre plateforme Privateaser : <https://www.privateaser.com/lieu/64480-chalet-altitude>

Les réservations de tables ouvrent jusqu'à 14 jours à l'avance : chaque jour, une nouvelle date devient disponible.

Pour les demandes de groupes à partir de 11 personnes au-delà des 14 jours et pour les demandes de privatisation, merci de nous contacter par mail : info@lechaletdaltitude.be

Nous travaillons en 2 services réservables : 19h et 21h, avec possibilité de réserver pour 19h15, 19h30, 21h15 et 21h30. Les réservations de 19h, 19h15 et 19h30 ont une durée maximale de 2h. Passé ce délai, vous serez invités à libérer la ou les tables qui vous ont été réservées.

1.1. Confirmation de la réservation

Les réservations jusqu'à 10 personnes effectuées via Zenchef sont confirmées automatiquement. Un courriel de rappel invitant à reconfirmer votre venue est envoyé 48 heures avant la réservation. L'absence de réponse à ce courriel n'annule pas la réservation : votre table reste réservée. En cas de retard de 15 minutes ou plus, nous nous réservons toutefois le droit de libérer la table.

Toute demande de réservation ou privatisation au **Chalet d'Altitude** pour des groupes à partir de 11 personnes est considérée comme confirmée uniquement après réception de la preuve de paiement de l'entièreté du devis dans un délai **maximum de 10 jours ouvrables** avant l'événement concerné.

Pour les demandes effectuées moins de 10 jours ouvrables avant l'événement, le paiement intégral est demandé immédiatement, dès validation écrite du devis.

1.2. Privatisation

La privatisation totale de notre établissement est possible sous réserve de disponibilité et d'acceptation de l'établissement. Les pré-commandes sont obligatoires, et un tarif de location est d'application. Ce montant varie en fonction du nombre de personnes et du jour de la réservation.

- Privatisation en journée (12h-16h) : dès 30 personnes.

- Privatisation en soirée (17h-01h) : dès 70 personnes.

L'établissement a une capacité de 300 personnes en walking dinner et de 115 personnes en format assis, en intérieur.

1.3. Devis

Pour chaque privatisation ou réservation à partir de 11 personnes, les pré-commandes de formules sont obligatoires, afin de permettre un service rapide et fluide, mais également de s'assurer de la disponibilité des produits. Ces pré-commandes feront l'objet d'un devis.

Une fois créés, les devis ont une durée de validité de **30 jours maximum**, modifiable en fonction de la date de création du devis et la date de l'événement. Si nous n'avons aucun retour de l'organisateur passé ce délai, nous considérerons la réservation comme annulée.

Une fois le devis payé dans son entièreté dans un délai maximum de 10 jours ouvrables avant l'événement, le client devra nous **envoyer une preuve de paiement**¹ afin de confirmer les pré-commandes faisant l'objet du devis.

Si nous ne recevons pas de preuve de paiement, nous ne pouvons pas confirmer la réservation.

1.4. Facturation

Si le client a besoin d'une facture pour procéder au paiement, il est tenu de nous communiquer les informations de facturation (nom, adresse siège social, numéro de TVA, mail de facturation). Nous lui enverrons d'abord une pro-forma, servant à valider la facture. La facture finale pourra être envoyée selon deux possibilités, dépendant du service comptabilité/finances du client, et mentionné par écrit à l'avance par le client :

- Après réalisation du paiement et de l'envoi d'une preuve de paiement par le client ;
- Avant la réalisation du paiement, et elle devra être suivie par l'envoi d'une preuve de paiement par le client.

Client Belge possédant un numéro de TVA

La facture sera traitée via Peppol selon les informations de facturation fournies par le client.

Client non-Belge ou client Belge ne possédant pas un numéro de TVA

La facture sera envoyée par mail à l'adresse enregistrée lors de la demande de réservation, ou à l'adresse mail expressément mentionnée par l'organisateur lors de l'envoi des informations de facturation.

2. Modifications

Les modifications et adaptations des réservations et privatisations sont faisables dans la mesure du possible, et sous réserve d'acceptation de l'établissement.

¹ Capture d'écran ou pdf de l'extrait de compte du virement.

2.1. Modifications du nombre de participants

Le nombre de participants communiqué lors de la validation écrite du devis fait foi et sert de base à la facturation de l'événement.

- **Jusqu'à 10 jours ouvrables avant l'événement** : le nombre final de participants, les formules choisies et le devis correspondant doivent être définitivement validés. Le paiement intégral doit également avoir été effectué et la preuve de paiement transmise à l'établissement au plus tard à cette date. Toute modification effectuée avant cette échéance doit être intégrée à la dernière version du devis validée.
- **Entre 10 jours ouvrables et 48 heures avant l'événement** : toute demande de modification du nombre de participants ou des formules choisies reste soumise à l'acceptation de l'établissement et à la disponibilité des prestations. Toute diminution du nombre de participants ne donne pas automatiquement droit à un remboursement ni à une réduction du montant déjà payé. Toute augmentation doit être confirmée au préalable par l'établissement et peut entraîner une facturation complémentaire. Si les modifications acceptées entraînent un supplément, celui-ci devra être payé selon les modalités convenues avec l'établissement.
- **À moins de 48 heures de l'événement** : aucune diminution du nombre de participants ne pourra donner lieu à un remboursement ni à une réduction du montant facturé. Toute augmentation du nombre de participants ne pourra être garantie et ne donnera pas automatiquement droit à des formules supplémentaires.

Passé le délai de J-10, les précommandes doivent être considérées comme confirmées sur la base du nombre final de participants et des formules choisies, sous réserve des éventuelles modifications expressément acceptées par l'établissement entre J-10 et 48 heures avant l'événement.

2.2. Modification de la date de l'événement

Dans le cas où l'organisateur souhaiterait changer la date de son événement, il doit le communiquer au plus tard **20 jours ouvrables** avant la date initialement prévue, sous réserve de disponibilité et d'accord de l'établissement.

2.3. Modification de devis

Le devis non validé par écrit reste modifiable jusqu'à **10 jours ouvrables** avant la date de l'événement.

Les prestations de restauration faisant l'objet d'une **précommande** ne sont **ni modifiables ni remboursables** à moins de 48 heures de l'événement, les produits étant commandés spécifiquement pour le groupe.

3. Annulation

3.1. Annulation par le client

Pour les réservations jusqu'à 10 personnes effectuées via Zenchef, si vous ne pouvez pas venir, merci d'annuler votre réservation dès que possible selon les modalités indiquées dans votre courriel de confirmation.

Pour les réservations de groupes à partir de 11 personnes et les privatisations, toute annulation doit être notifiée par écrit via la messagerie Privateaser ou, si la réservation a été traitée par courriel, à **info@lechaletdaltitude.be**. Les conditions suivantes s'appliquent :

- **Annulation jusqu'à 7 jours ouvrables avant l'événement inclus** : les sommes déjà versées sont intégralement remboursées, à l'exception des frais spécifiques déjà engagés pour l'événement, tels que des prestations externes ou des commandes particulières. Le remboursement est effectué dans les 10 jours ouvrables suivant l'annulation.
- **Annulation à moins de 7 jours ouvrables et à plus de 48 heures de l'événement** : 30 % du montant du devis restent dus. Si le devis a déjà été payé intégralement, les 70 % restants sont remboursés dans les 10 jours ouvrables suivant l'annulation. Si le devis n'a pas encore été payé, les 30 % doivent être réglés dans ce même délai.
- **Annulation à 48 heures ou moins de l'événement, ou non-présentation du groupe** : 100 % du montant du devis restent dus. Les sommes déjà versées ne sont pas remboursées ; tout solde restant doit être réglé dans les 10 jours ouvrables suivant l'annulation ou la date prévue de l'événement.

3.2. Annulation par l'établissement

En cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles indépendantes de notre volonté, **Le Chalet d'Altitude** se réserve le droit d'annuler la réservation.

Dans ce cas, les sommes versées² seront intégralement remboursées, sans qu'aucune indemnité supplémentaire ne puisse être réclamée.

Les présentes conditions générales sont mises à la disposition du client avant la confirmation de sa réservation.

Pour les réservations jusqu'à 10 personnes effectuées via Zenchef, la réservation est confirmée automatiquement, sans paiement préalable. Le courriel de rappel envoyé 48 heures avant la réservation ne nécessite pas de réponse : en l'absence de reconfirmation, la réservation reste maintenue.

Pour les réservations de groupes à partir de 11 personnes et les privatisations, les présentes conditions générales sont transmises avec le devis. Lors de la validation écrite du devis, le client confirme en avoir pris connaissance et les accepter. La réservation est ensuite confirmée selon les modalités de paiement prévues à l'article 1.1.

² Devis/facture.

Bruxelles, Octobre 2026.

Pour Le Chalet d'Altitude
Emma Falaise
Event Coordinatrice

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Falaise', with a large, sweeping flourish underneath.