

1. Généralités

Les présentes Conditions générales de vente (CGV) règlent la relation en matière de droit entre le client/hôte, appelé ci-après le client, et SCHILTHORNBahn SA, exploitante de l'hôtel Alpenruh, désigné ci-après l'hôtel. Pour raison de simplicité, on parle dans les présentes CGV – peu importe la prestation apportée – toujours de contrat.

Sont applicables exclusivement les conditions de vente de l'hôtel valables lors de la conclusion du contrat. Des conditions générales du client ne sont applicables que si cela a été convenu avant la signature du contrat, explicitement et par écrit.

Même si certaines dispositions des présentes CGV devaient être inapplicables ou non-valables, la validité du contrat et des dispositions restantes des CGV reste entière. Les prescriptions légales sont en outre applicables.

2. For juridique / droit applicable

En cas de conflits éventuels liés à ce contrat, le for juridique est à Thoune, Canton de Berne, sauf s'il existe un autre for juridique légalement contraignant.

Pour tous les accords liés à des contrats, réservations, conventions supplémentaires et conditions générales, le droit suisse est exclusivement applicable. Le lieu d'exécution et de paiement est le siège de l'hôtel.

3. Définitions

Groupes : sont des groupes au sens des présentes CGV, les groupes de voyage comprenant un minimum de 10 personnes enregistrées.

Confirmation écrite : les communications par email sont aussi considérées comme confirmation écrite.

Partenaires contractuels : le client et l'hôtel.

4. Objet du contrat / domaine de validité

Le contrat pour la location de chambres, de salles de séminaires, de surfaces, ainsi que pour l'obtention d'autres livraisons et prestations, est conclu par la confirmation écrite du client ou implicitement. Une réservation faite personnellement le jour de l'arrivée est contraignante dès son acceptation par l'hôtel.

Des modifications de contrat n'engagent l'hôtel qu'après confirmation (écrite). Des modifications ou additions unilatérales par le client sont sans effet. La sous-location ou location à des tiers des chambres mises à disposition, de même que leur utilisation à d'autres fins que l'hébergement, nécessitent un accord écrit préalable de l'hôtel.

5. Étendue des prestations

L'étendue des prestations du contrat est déterminée par la réservation individuelle confirmée effectuée par le client. Sauf si d'autres accords contractuels ont été conclus, le client n'a pas droit à une chambre spécifique.

Si, malgré une réservation confirmée, aucune chambre n'était disponible dans l'hôtel, l'hôtel doit informer le client à temps et lui offrir un remplacement équivalent dans un hôtel d'une catégorie comparable ou supérieure situé à proximité. Les coûts éventuels pour l'hébergement de remplacement sont à charge de l'hôtel. Si le client n'accepte pas l'offre de chambre de remplacement, l'hôtel doit immédiatement lui restituer les prestations (p.ex. acomptes) déjà effectuées. Le client ne peut pas formuler des exigences supplémentaires.

6. Durée d'utilisation

Sauf si d'autres accords ont été conclus, le client a le droit d'utiliser les chambres louées de 14:00 heures le jour d'arrivée convenu à 11:00 heures le jour de départ. En cas d'arrivée après 21:00 heures, l'hôtel doit être orienté par le client par téléphone ou par écrit jusqu'à 18:00 heures au plus tard de l'arrivée tardive, faute de quoi l'hôtel peut disposer librement des chambres. La prise des chambres avant 01:15 heures est considérée comme une nuitée complète.

En cas de retard de libération de la chambre par le client de 4 heures ou davantage, l'hôtel est en droit de facturer pour usage dépassant le contrat CHF 50.00 par jour de dimanche à jeudi et CHF 60.00 par jour de vendredi à samedi. Ceci ne confère aucun droit contractuel à continuer d'utiliser les surfaces ; des dédommagements peuvent être exigés. L'hôtel se réserve le droit d'enlever les objets du client de la chambre et de les entreposer dans un endroit approprié de l'hôtel, entreposage soumis à une charge.

7. Prix / Obligation de paiement

Les prix indiqués par l'hôtel sont en francs suisses (CHF) et comprennent la TVA en vigueur, les taxes de séjour et autres taxes éventuelles. Le client a l'obligation de payer pour la mise à disposition des chambres et les autres services qu'il a utilisés les prix convenus ou en vigueur à l'hôtel. Cela vaut également pour les commandes de ses accompagnants et visiteurs. Une augmentation des taxes officielles après conclusion du contrat est à la charge du client. Les indications de prix en devises étrangères constituent des valeurs indicatives, mais la facturation se fait au cours du jour. Sont applicables les prix confirmés par l'hôtel.

Les prix peuvent être modifiés par l'hôtel si le client modifie ultérieurement le nombre de chambres réservées, la prestation de l'hôtel ou la durée de séjour des hôtes. En fonction de ce qui a été convenu, respectivement à partir d'un montant de réservation de CHF 1000.-, l'hôtel peut exiger une avance de 50% de la valeur totale de la réservation. L'avance se comprend comme un paiement partiel du montant total convenu. En lieu et place d'une avance, l'hôtel peut aussi exiger une garantie par carte de crédit. Une avance est payable au plus tard 28 jours avant l'arrivée. Si la réservation est à plus court terme, l'hôtel exige une garantie par carte de crédit portant sur la totalité du montant de la réservation.

Si l'acompte n'est pas versé dans les délais ou si la garantie par carte de crédit n'a pas été fournie, l'hôtel peut se dessaisir du contrat (y compris de toutes les promesses de prestations) sur le champ (sans avertissement) et exiger les coûts d'annulation figurant dans l'article 9 de ces CGV. L'hôtel se réserve le droit à tout moment d'effectuer une facturation ou facturation intermédiaire de ses prestations au client.

La facture finale comprend le prix convenu auquel viennent s'ajouter les suppléments éventuels découlant de prestations supplémentaires fournies par l'hôtel au client et/ou aux personnes l'accompagnant. La facture finale est – sous réserve d'accord différent – payable au plus tard lors du check-out le jour du départ en francs suisses ou par carte de crédit acceptée. Pour chaque rappel, l'hôtel peut exiger une taxe de rappel de CHF 10.00. Toute contestation de la facture portant sur les exigences de l'hôtel est exclue.

8. Retrait par l'hôtel

Jusqu'à 29 jours inclus avant l'arrivée convenue du client, l'hôtel peut se retirer du contrat sans conséquence financière. L'hôtel a en outre le droit, pour cause justifiée et raisonnable, de se retirer à tout moment exceptionnellement du contrat par déclaration écrite et unilatérale, avec effet immédiat. Parmi les causes justifiées et raisonnables figurent par exemple :

- Un acompte ou une garantie qui ont été convenus n'ont pas été fournis dans le délai prescrit par l'hôtel.
- Une force majeure, ou des circonstances sur lesquelles l'hôtel n'a pas d'influence, rendent l'exécution du contrat impossible.
- Des chambres ou salles ont été réservées ou utilisées sur la base d'indications trompeuses ou fausses, par exemple concernant la personne du client, le but du séjour ou l'utilisation
- L'hôtel a une raison fondée d'admettre que l'utilisation des prestations convenues est en mesure de nuire à la marche normale de l'exploitation, la sécurité des autres clients de l'hôtel ou la réputation de l'hôtel.
- Le client n'est plus solvable (faillite ou saisie infructueuse) ou a interrompu ses paiements.
- Le but ou le motif du séjour contreviennent à la loi.

En cas du retrait par l'hôtel pour les raisons citées, le client n'a aucun droit à un dédommagement et la rémunération pour les prestations réservées reste due par principe.

9. Annulation de la réservation / frais d'annulation

a) Annulation

Une annulation de la réservation requiert l'accord écrit de l'hôtel. Sans un tel accord tel, le prix convenu doit être payé même si le client n'a pas recours aux prestations convenues. En cas de non-apparition du client ("no-show"), 100% des prestations convenues sont facturées.

Décisive pour le calcul des frais d'annulation est la réception par l'hôtel de l'annulation écrite du client. Ceci est valable aussi bien pour les lettres que pour les annonces par fax ou courriel.

Si le client se retire du contrat sans que l'annulation soit acceptée ou si certaines prestations réservées sont décommandées ou modifiées, l'hôtel peut facturer les frais d'annulation suivants.

b) Frais d'annulation :

Réservations individuelles

- Jusqu'à et y compris 29 jours avant la date d'arrivée convenue, le client peut se retirer du contrat sans frais.
- Annulation écrite du séjour 28 à 7 jours avant la date d'arrivée confirmée : 25% de la confirmation de réservation.
- Annulation écrite du séjour 6 à 3 jours avant la date d'arrivée confirmée : 50% de la confirmation de réservation.
- Annulation écrite du séjour 1 à 2 jours avant la date d'arrivée confirmée : 75% de la confirmation de réservation.

Réservation de groupes

Les frais d'annulation ci-dessous sont appliqués si plus de 10 personnes d'un groupe (voir chiffre 3) ou 50 % des prestations réservées sont annulées.

- Jusqu'à et y compris 29 jours avant la date d'arrivée convenue, la réservation de groupe peut être annulée sans frais.
- Annulation écrite du séjour 28 à 7 jours avant la date d'arrivée confirmée : 25% de la confirmation de réservation.
- Annulation écrite du séjour 6 à 3 jours avant la date d'arrivée confirmée : 50% de la confirmation de réservation.
- Annulation écrite du séjour 1 à 2 jours avant la date d'arrivée confirmée : 75% de la confirmation de réservation.

c) Réduction des risques

L'hôtel s'efforce, aussi bien pour des réservations annulées individuelles que de groupe, d'attribuer ailleurs les prestations non utilisées. Dans la mesure où l'hôtel peut dans le temps concerné attribuer les prestations annulées à des tiers, les frais d'annulation du client se réduisent du montant que ces tiers paieront pour les prestations annulées.

10. Arrivée impossible

Si le client ne peut pas arriver ou arriver à temps pour des raisons de force majeure (crues, avalanches, séismes), il n'est pas tenu de payer le montant convenu pour les jours manqués. Le client doit prouver qu'il lui est impossible d'arriver. Le devoir de paiement incombe pourtant dès le moment où l'arrivée est de nouveau possible.

11. Départ prématuré

Si le client part prématurément, l'hôtel est en droit de facturer 100% des prestations réservées. L'hôtel s'efforce en cas de départ prématuré d'attribuer les prestations non utilisées à des tiers. Dans la mesure où l'hôtel peut dans le temps concerné attribuer les prestations non-utilisées à des tiers, la facture au client se réduit du montant que ces tiers paieront pour les prestations annulées.

12. Séjour / clés/ sécurité / fumée

La chambre d'hôtel est exclusivement réservée à l'usage du client enregistré. L'abandon de la chambre à un tiers ou l'utilisation par une personne additionnelle nécessitent l'accord (écrit) de l'hôtel.

En concluant le contrat, le client acquiert le droit à l'utilisation usuelle des chambres louées et des installations de l'hôtel par toutes les personnes enregistrées, installations dont l'usage est normalement et sans condition particulière accessible à tous les clients, ainsi qu'au service habituel. Le client doit exercer ce droit en conformité avec les directives existantes de l'hôtel ou prescrits pour les clients (règlement de la maison).

La carte ou clé pour la chambre remise par l'hôtel reste propriété de l'hôtel et permet un accès à toute heure à l'hôtel. La perte de la carte/clé doit immédiatement être signalée à la réception. Une carte/clé endommagée ou perdue est facturée CHF 100.00 au client.

Pour accéder à internet, le client doit demander à la réception ses données de login personnelles. Cette prestation est gratuite pour tous les clients. Le client est responsable de l'utilisation de ses données de login. Il répond d'un mauvais usage ou d'un comportement illégal sur internet.

Fumer est interdit dans toutes les chambres et salles. Il est permis de fumer sur les balcons et dans les zones extérieures de l'hôtel.

13. Prolongation du séjour

Sous réserve d'un accord différend, le client ne possède aucune prétention pour que son séjour soit prolongé. Si, le jour du départ, le client ne peut pas quitter l'hôtel pour des raisons imprévisibles ou de force majeure (chute de neige extrême, crue, etc.) ou que toutes les possibilités de partir sont bloquées ou non utilisables, le contrat est automatiquement prolongé aux mêmes conditions pendant la durée de l'incapacité de partir.

14. Conditions supplémentaires pour groupes

Les tarifs de groupe ne sont applicables que sur accord préalable et confirmation écrite par l'hôtel. Pour un groupe de moins de 10 personnes, les tarifs pour personnes individuelles sont applicables. L'arrivée et le départ communs de groupe doivent être communiqués par écrit à l'hôtel 7 jours avant l'arrivée. Une seule facture globale est établie pour le groupe, entièrement responsable pour ce montant.

Le nombre définitif de personnes du groupe (avec liste nominale) doit être communiqué à l'hôtel au moins 7 jours calendaires avant l'arrivée. Si le groupe est plus petit qu'annoncé au départ, 25% des prestations commandées pour les personnes manquantes pourront être facturées. Des personnes supplémentaires – acceptées sous réserve de possibilité – sont comptées et facturées comme voyageurs individuels. En cas d'annulation d'une réservation de groupe, les frais d'annulation figurant au point 9 sont appliqués.

15. Nourriture et boissons

Nourriture et boissons doivent exclusivement provenir de l'hôtel.

Dans des cas particuliers (spécialités, etc.), il est possible de conclure par écrit des exceptions. Dans ce cas, l'hôtel a le droit d'exiger un émolument de service / droit de bouchon (voir liste séparée).

16. Tenue de manifestations

Dans la mesure où l'hôtel fournit pour le client à sa demande des installations techniques ou autres provenant de tiers, l'hôtel agit au frais du client.

Le client est responsable de l'usage soigneux et du retour en bonne et due forme des installations. L'hôtel est libéré par le client de toutes les exigences de tiers liées à la fourniture de ces installations.

L'utilisation d'installations électriques et appareils appartenant au client qui sont raccordés au réseau électrique de l'hôtel est soumise à une autorisation écrite préalable de l'hôtel. Des perturbations ou dommages causés par ces installations et appareils aux installations techniques de l'hôtel sont à charge du client dans la mesure où l'hôtel n'en est pas responsable. Les coûts du courant consommé par ces installations et appareils électriques peuvent être enregistrés et facturés de manière forfaitaire par l'hôtel.

Avec permission de l'hôtel, le client a le droit d'utiliser ses propres installations de téléphonie, fax et transmission de données. Pour cela, l'hôtel peut facturer des taxes de raccordement et de communication (voir liste séparée).

Des dérangements liés aux installations techniques ou autres mises à disposition par l'hôtel sont, sur demande du client, éliminés aussi rapidement que possible. Dans la mesure où l'hôtel n'en est pas responsable, ces dérangements ne réduisent pas les exigences de l'hôtel ni n'engagent sa responsabilité.

Avant la tenue de la manifestation, le client doit, le cas échéant, obtenir à ses frais les autorisations nécessaires auprès des autorités. Le client doit respecter les termes des autorisations et toutes les prescriptions légales publiques liées à la manifestation. Les amendes liées à une violation des termes de l'autorisation sont à payer par le client.

En cas de prestation musicale ou de sonorisation, le client doit effectuer lui-même les démarches et décomptes nécessaires auprès des institutions concernées (SUISA, par exemple).

17. Objets apportés par le client.

Des objets d'exposition ou autres, également les objets personnels, apportés et déposés dans les salles ou sur le domaine de l'hôtel le sont au risque du client. L'hôtel n'assume aucune obligation de surveillance ou d'entreposage. L'hôtel n'assume aucune responsabilité pour la perte, la disparition ou l'endommagement des objets apportés, excepté en cas de négligence grave ou intention délibérée de l'hôtel. L'assurance des objets apportés incombe au client.

Du matériel de décoration apporté doit correspondre aux exigences de la police du feu. L'hôtel est en droit pour cela d'exiger une attestation officielle. Du fait des détériorations possibles, le montage et la fixation d'objets doit au préalable être convenue avec l'hôtel.

Les objets d'exposition ou autres doivent être enlevés sans délai après la fin de la manifestation. L'hôtel a le droit d'enlever ou d'entreposer aux frais du client des objets laissés. Si l'enlèvement implique un coût élevé, l'hôtel peut laisser les objets dans la salle et facturer au client la location en vigueur de la salle pour la durée où elle reste occupée.

Du matériel d'emballage (cartons, caisses, matières plastiques, etc.) apporté pour la manifestation par le client ou des tiers doit être enlevé par le client. Si le client laisse du matériel d'emballage dans l'hôtel, l'hôtel a le droit de l'enlever aux frais du client.

18. Actions, utilisation, responsabilité

a) Hôtel

L'hôtel exclut, dans le cadre des dispositions légales, toute responsabilité envers le client pour des négligences légères ou moyennes et n'est responsable qu'en cas de dommage intentionnel ou dû à une négligence grave. Si des dysfonctionnements ou manques liés aux services de l'hôtel devaient se produire, l'hôtel s'efforcera sur demande immédiate du client d'y remédier. Si le client n'annonce pas le manquement en temps opportun, il n'a aucun droit à une réduction du montant dû contractuellement convenu. L'hôtel est, selon les dispositions légales, responsable pour les objets apportés par le client jusqu'à un montant de Fr. 1000.-. Par objets apportés, on entend les objets gardés par le client dans sa chambre d'hôtel et le coffre-fort mis à disposition. L'hôtel n'assume aucune responsabilité pour des manquements légers ou moyens. Si des objets précieux (bijoux, etc.), de l'argent liquide ou des titres ne sont pas confiés à l'hôtel pour être entreposés, l'hôtel en exclut la responsabilité dans le cadre des dispositions légales. L'hôtel recommande par principe de déposer argent et objets de valeur dans le coffre de la réception. Si un dommage éventuel n'est pas immédiatement communiqué à l'hôtel dès sa découverte, les prétentions du client ne sont plus acceptables.

L'hôtel n'assume aucune responsabilité légale pour des services au client pour lesquels il n'est qu'entremetteur. L'hôtel décline toute responsabilité pour le vol ou les dommages à du matériel apporté par des tiers.

b) Client

Le client est responsable envers l'hôtel pour tous les dommages et pertes causés par lui, ses accompagnants, son personnel ou les participants à ses manifestations, **sans que l'hôtel doive prouver une faute de la part du client.**

Le client est responsable pour l'usage correct et le retour en ordre de tous les moyens techniques / installations, mis à disposition par l'hôtel ou que l'hôtel a procurés auprès de tiers à sa demande, et doit assumer dommages et pertes. Le client est aussi responsable pour des prestations et dépenses qu'il a demandé à l'hôtel d'effectuer pour lui auprès de tiers.

c) Tiers

Si un tiers effectue la réservation pour le client, il est co-responsable avec le client envers l'hôtel comme débiteur solidaire pour toutes les obligations découlant du contrat. Indépendamment de cela, le tiers acheteur a l'obligation de transmettre au client toutes les informations liées à la réservation, en particulier les présentes conditions générales de vente.

19. Animaux

Les animaux ne peuvent être apportés qu'après autorisation préalable de l'hôtel et *sont soumis à indemnité*. Le client qui amène un animal dans l'hôtel doit assurer sa tenue et sa surveillance durant le séjour ou, à ses frais, le faire surveiller ou tenir par des tiers capables.

Les animaux ne sont pas tolérés dans les salons, restaurants et salles de réunion, ainsi que dans le domaine wellness de l'hôtel.

CHF 10.- par jour et chien (sans nourriture).

20. Objets trouvés

Les objets trouvés sont renvoyés à leur propriétaire si l'identité et l'adresse de domicile ou professionnelle sont clairement connus. Le client assume les coûts et le risque du renvoi.

Alternative : *Après un délai de garde de 6 mois, les objets sont remis à l'office local d'objets trouvés.*

21. Autres dispositions

Si le client souhaite des prestations qui ne sont pas apportées directement par l'hôtel, l'hôtel agit purement comme intermédiaire.

Les délais de prescription légaux sont applicables. Dans la mesure où ils pourraient être modifiés, les requêtes pour dédommagements du client sont soumises à une prescription absolue 6 mois après son départ.

Des annonces dans les médias (journaux, radio, télévision, internet) portant sur des manifestations dans l'hôtel, avec ou sans utilisation du logo d'entreprise inaltéré nécessitent au préalable l'autorisation écrite de l'hôtel.

Ces Conditions générales de vente (CGV) ont été traduites de l'allemand à titre d'information. En cas de litige, la version allemande est applicable.