

Conditions générales du contrat d'hébergement hôtelier

Hotel Vadian (dernière actualisation 2018)

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent la relation juridique entre l'hôte/le client, ci-après dénommé «client» et l'HÔTEL VADIAN, ci-après dénommé «hôtel».

1. Conclusion du contrat, parties contractantes, responsabilité

- 1.a. Le contrat d'hébergement hôtelier, ci-après dénommé «contrat», est conclu après acceptation écrite de la demande du client par l'hôtel ou, dans le cas de réservations par Internet, avec la confirmation de réservation du portail, sauf accord contraire. Les réservations anticipées, contingents et réservations d'options sont contraignants pour les deux parties jusqu'à expiration de la période d'option. Si aucun contrat n'est conclu à cette date, les réservations anticipées, contingents et réservations d'options expirent.
- 1.b.) Les parties contractantes sont le client et l'hôtel. Si un tiers a commandé pour le client, il est responsable envers l'hôtel avec le client en tant que débiteur solidaire de toutes les obligations découlant du contrat, à moins que l'hôtel n'ait reçu une déclaration correspondante du tiers qui le libère de cette obligation.
- 1.c. Dans le cas de réservations par le biais d'une agence de voyages ou d'un portail de réservation, les conditions générales de ces derniers s'appliquent, sauf accord contraire.
- 1.d. L'hôtel est responsable de ses obligations contractuelles.
- 1.e. Le délai de prescription pour toutes les revendications du client est de 6 mois.

2. Prestations, tarifs, paiement, compensation

- 2.a. L'hôtel est tenu de maintenir les chambres réservées à la disposition des clients et de fournir les services convenus.
 - 2.b. Le client est tenu de payer les tarifs convenus ou en vigueur pour les services utilisés. Ceci s'applique également aux services et dépenses engagés par l'hôtel envers des tiers du fait du client ou des personnes qui l'accompagnent.
 - 2.c. Les prix convenus sont en Francs Suisses et incluent la TVA et le petit déjeuner. La taxe de séjour est en sus. Les prix mentionnés dans des monnaies étrangères sont des valeurs indicatives.
 - 2.d. Si le délai entre la conclusion du contrat et l'exécution du contrat est supérieur à 4 mois et si le prix généralement facturé pour de tels services a augmenté entre temps, ce prix peut être majoré de 10 % au maximum, proportionnellement au prix convenu contractuellement. Toute augmentation des redevances légales après la conclusion du contrat est à la charge du client, quel que soit le délai entre la conclusion du contrat et son exécution.
 - 2.e. Lors de la conclusion du contrat, l'hôtel est en droit d'exiger le paiement d'un acompte ou un dépôt de garantie sous la forme d'une empreinte de carte de crédit, sauf accord contraire. Le montant de l'acompte et les dates de paiement peuvent être convenus par écrit dans le contrat.
 - 2.f. L'hôtel est en droit d'exiger des informations de carte de crédit valide pour garantir toutes les réclamations et de les enregistrer pour la durée du séjour. En outre, l'hôtel est autorisé à effectuer des débits justifiés sur cette carte de crédit jusqu'à 2 jours après le départ du client (avantages, dommages, inventaire manquant, etc.). Pour les réservations non remboursables, le client accepte au moment de la réservation que le prix total du séjour sera déduit de la carte de crédit lors de la réception de la réservation.
 - 2.g. La facture finale comprend le prix convenu auquel s'ajoutent les montants résultant de prestations spécifiques de l'hôtel pour le client ou les personnes qui l'accompagnent.
 - 2.h. Le paiement peut être effectué en espèces en Francs Suisses/Euros ou par toute carte bancaire acceptée par l'établissement. Après accord, le montant à régler peut être facturé.
- ### 3. Annulation de la part du client
- 3.a. Un retrait du contrat de la part du client doit se faire par écrit et doit obtenir l'accord écrit de l'hôtel. Dans

le cas contraire, le prix convenu par le contrat doit être réglé même si le client ne prétend à aucune prestation contractuelle.

- 3.b. Annulations / modifications pour les réservations individuelles et les réservations de groupe jusqu'à quatre chambres sont gratuits jusqu'à 18 heures 3 jours avant l'arrivée. En cas d'annulation A partir de 3 jours avant l'arrivée, 90% du prix de la chambre convenu sur toute la durée de la réservation sera facturé sur la carte de crédit donnée, autant que la chambre ne puisse pas être attribuée par ailleurs. En cas de non venue (no show) 100% du prix de la chambre convenu sur toute la durée de la réservation sera facturé ou débités. Le facteur décisif est l'arrivée du message du client à l'hôtel.
- 3.c. L'annulation gratuite des chambres et services réservés pour les réservations de groupe de 5 chambres et plus et les contingents s'applique comme suit:
 - Jusqu'à 60 jours avant l'arrivée: 100% des chambres
 - Jusqu'à 40 jours avant l'arrivée: 75% des chambres
 - Jusqu'à 30 jours avant l'arrivée: 50% des chambres
 - Jusqu'à 10 jours avant l'arrivée: 25% des chambres
 - Pour les annulations moins de 10 jours avant l'arrivée, des les conditions générales d'annulation s'appliquent selon 3.b.

Le client n'encourt aucun frais si la chambre est attribuée par ailleurs.

- 3.d. Les réservations non-remboursables peuvent être annulées gratuitement dans les 24 heures suivant une erreur de réservation par le client. Le montant facturé par la carte de crédit sera alors crédité immédiatement. Après cette période, le montant ne sera pas remboursé en cas d'annulation ou de modification des dates de séjour.

4. Annulation de la part de l'hôtel

- 4.a. L'hôtel peut résilier le contrat sans frais par une déclaration unilatérale jusqu'à 10 jours avant la date d'arrivée convenue.
- 4.b. En outre, l'hôtel a le droit de se retirer unilatéralement du contrat pour des raisons objectivement justifiées, par exemple en cas de force majeure ou d'autres circonstances indépendantes de la volonté de l'hôtel qui rendent l'exécution du contrat impossible; si les locaux ont été réservés sur la base d'informations trompeuses ou inexactes; si l'hôtel a toutes les raisons de croire que l'utilisation des services convenus peut compromettre le bon fonctionnement, la sécurité ou la réputation de l'hôtel, sans que cela soit attribuable à l'organisation de l'hôtel; si le but ou la raison du séjour est illégal.
- 4.c. Si l'acompte n'est pas versé ou l'empreinte de carte de crédit n'est pas fournie en temps voulu, l'hôtel peut résilier immédiatement le contrat ou renoncer à fournir les prestations prévues.

En cas d'annulation justifiée par l'hôtel, le client n'est pas en droit de réclamer des dommages et intérêts.

5. Mise à disposition des chambres, utilisation, restitution

- 5.a. Le client ne peut prétendre à disposer d'une chambre spécifique. Si, malgré une réservation confirmée, il n'y a pas de chambres disponibles dans l'hôtel, l'hôtel doit proposer au client une offre de substitution équivalente dans un hôtel de catégorie comparable dans un hôtel voisin. Les éventuels frais supplémentaires pour l'hôtel de substitution sont à la charge de l'hôtel.
- 5.b. Les chambres réservées sont à la disposition du client à partir de 14h30 et jusqu'à 21h00 le jour d'arrivée convenu, sauf accord contraire. Le client ne peut prétendre à une mise à disposition anticipée ou tardive de la chambre.
- 5.c. Le jour de départ convenu, les chambres doivent être libérées au plus tard à 11h00. Par conséquent, l'hôtel peut facturer au moins 50% du prix total de l'hébergement (tarif affiché) pour une utilisation supplémentaire de la chambre jusqu'à 13h00 et jusqu'à 100% à partir de 13h00, au-delà du préjudice qui en résulte.
- 5.d. Le client acquiert le droit à l'usage habituel des chambres louées et des installations de l'hôtel, généralement accessibles aux clients pour une utilisation sans conditions spé-

cifiques. Le client est tenu d'exercer ses droits dans le cadre des directives de l'hôtel/du règlement intérieur.

- 5.e. L'hôtel étant non-fumeur, il est interdit de fumer dans tout l'établissement. En violation d'interdiction de fumer, l'hôtel se réserve le droit de facturer les frais de nettoyage ou de les déduire sur la carte de crédit fournie pour la réservation. Il est permis de fumer dans la cour intérieure.
- 5.f. Les animaux ne peuvent être acceptés qu'après accord préalable de l'hôtel dans les pièces réservées à cet effet. Le client qui amène un animal à l'hôtel est tenu de s'en occuper et de le surveiller pendant son séjour.

6. Internet

- 6.a. L'hôtel propose un accès Internet gratuit via WiFi dans toutes les chambres et les espaces communs. Le matériel répond à une norme moderne et est conçu pour un usage général. Avec une utilisation accrue de la connexion, surtout le soir, l'hôtel ne peut garantir une vitesse de téléchargement spécifique ou constante. L'hôtel ne garantit pas la vitesse / performance du fournisseur d'accès Internet. L'hôtel n'est pas responsable du matériel / logiciel du client. La connexion à Internet n'est pas protégée et se fait à la charge du client. Tout dommage causé par le spam, les virus, les logiciels espions, les logiciels malveillants, etc. est rejeté par l'hôtel.

7. Responsabilité

- 7.a. En ce qui concerne les services atypiques, la responsabilité est limitée aux fautes intentionnelles et à la négligence grossière de l'hôtel. Des perturbations en cas de défauts techniques ou bruit ne donnent droit à aucune réduction de prix, compensation ou remboursement.
- 7.b. L'hôtel est responsable des objets apportés par les clients conformément aux dispositions légales. L'hôtel n'est responsable des dommages qu'en cas d'intention ou de négligence grave. Les réclamations doivent être faites immédiatement par écrit, au plus tard 5 jours après le départ, à l'hôtel; sinon les réclamations sont considérées comme perdues.
- 7.c. Le fait que le client dispose d'une place de parking payante ou non dans un garage ou sur un parking extérieur ne constitue en rien un accord de garde. L'hôtel n'est pas responsable des dommages ou du vol des véhicules stationnés ni de leur contenu, sauf en cas de négligence grave ou de faute intentionnelle. Il en va de même pour les motos ou vélos stationnés sur le site de l'hôtel.
- 7.d. Le réveil par appel téléphonique est effectué par l'hôtel avec le plus grand soin. Tout droit à dommages et intérêts est exclu, sauf en cas de négligence grave ou de faute intentionnelle.
- 7.e. Les messages, courriers et colis destinés aux clients sont traités avec le plus grand soin. Tout droit à dommages et intérêts est exclu, sauf en cas de négligence grave ou de faute intentionnelle.
- 7.f. Le client est responsable vis-à-vis de l'hôtel pour tous les dommages et toute souillure dépassant l'étendue normale de la réclamation, ainsi que pour les pertes causés par lui ou par les personnes qui l'accompagnent, sans que l'hôtel soit obligé d'établir la responsabilité du client. Le client est responsable des services et dépenses engagés par l'hôtel envers des tiers. L'hôtel est en droit de facturer au client les frais de réparation, les frais de remplacement ou de nettoyage après.

8. Objets trouvés

Les objets trouvés seront conservés pendant trois mois. Après l'expiration de la période de rétention de 3 mois, l'hôtel a le droit de disposer des objets trouvés.

9. Droit applicable / Lieu de juridiction

L'invalidité éventuelle d'une clause du contrat sera sans effet sur la validité des autres clauses.

Les modifications ou ajouts faits au contrat, à l'acceptation de la demande ou aux présentes conditions générales doivent être effectués par écrit. Les modifications unilatérales ou compléments ajoutés au contrat par le client sont sans effet.

Le tribunal compétent est celui de Saint-Gall.

Le droit suisse est applicable.