

Hotel Eden Spiez AG, Spiez (CHE-105.796.157) Conditions commerciales générales pour les réservations d'hôtel

I. Objet et champ d'application

1. Les présentes conditions commerciales sont applicables aux contrats de réservation ainsi qu'à toutes les autres prestations et livraisons de l'hôtel en faveur des hôtes.
2. Les dispositions qui divergent, même dans la mesure où elles figurent dans les conditions commerciales générales de l'hôte ou du client, ne sont pas applicables, sauf si l'hôtel les reconnaît expressément par écrit.
3. Les conditions commerciales sont considérées comme faisant partie intégrante du contrat de réservation conclu entre l'hôtel et l'hôte. Celui-ci a expressément accepté les conditions commerciales avec sa demande de réservation. Les demandes de réservation effectuées par e-mail, par fax ou par téléphone sont également considérées comme l'acceptation des conditions commerciales.

II. Conclusion du contrat

1. La demande de réservation de l'hôte entraîne, avec la confirmation correspondante de l'hôtel, la réalisation d'un contrat de réservation (ci-après «le contrat»).
2. Les partenaires contractuels sont Hotel Eden Spiez AG ayant son siège à Spiez (ci-après «l'hôtel») et l'hôte. Si un tiers effectue la réservation pour l'hôte, il est débiteur solidaire avec lui envers l'hôtel en tant que client concernant toutes les obligations qui découlent du contrat. Indépendamment de ce qui précède, chaque client est tenu de transmettre à l'hôte toutes les informations significatives pour la comptabilisation, en particulier les présentes conditions commerciales générales.
3. La sous-location ou la location à un tiers des chambres et leur utilisation à d'autres fins que l'hébergement requiert l'accord préalable écrit de l'hôtel.

III. Prestations, prix, paiement

1. L'hôtel est tenu de mettre à disposition les chambres réservées par l'hôte conformément aux présentes conditions commerciales et de fournir les prestations convenues.
2. L'hôte est tenu de payer le prix en vigueur ou convenu avec l'hôtel pour l'utilisation de la chambre et des autres services qu'il a sollicités. Cela s'applique également aux prestations et frais générés par l'hôte ou le client envers des tiers.
3. Les prix convenus incluent la taxe sur la valeur ajoutée. Si la période comprise entre la conclusion et l'exécution du contrat excède quatre mois et que le prix calculé de manière générale par l'hôtel pour ce type de prestations augmente, il peut en résulter une augmentation adéquate mais de 10% au maximum du prix convenu dans le contrat.
4. L'hôtel peut également modifier ses prix si l'hôte souhaite modifier a posteriori le nombre de chambres réservées, la prestation de l'hôtel ou la durée du séjour des hôtes et que l'hôtel y consent.
5. Tous les prix, sous réserve d'un accord écrit préalable, s'entendent en francs suisses (CHF), par chambre et par nuit, taxe sur la valeur ajoutée incluse et hors taxe de séjour. Les parties peuvent convenir au préalable d'une autre monnaie. Le taux de change déterminant pour l'achat de devises d'un institut bancaire suisse est le cours applicable le jour de la facturation.
6. Les factures de l'hôtel doivent être réglées dès réception sans déduction. L'hôte est automatiquement et sans rappel considéré comme en retard s'il n'a pas versé le montant dû dans les 30 jours qui suivent l'échéance et la réception de la facture. En cas de retard de paiement, l'hôtel peut facturer aux particuliers un intérêt de retard de 5% du montant de la facture. Dans le cadre des transactions commerciales, l'intérêt de retard s'élève à 8%. L'hôtel peut également faire valoir un préjudice plus élevé. L'hôtel peut percevoir une taxe de CHF 10.00 pour chaque rappel envoyé à partir de la date à laquelle l'hôte est en retard. Si les rappels n'aboutissent pas, l'hôtel peut céder la créance à des tiers. Si l'hôte devait être en retard avec ses paiements, l'ensemble des créances de l'hôtel à son encontre seraient immédiatement exigibles.

7. L'hôtel peut, à la conclusion du contrat ou par la suite, demander à l'hôte de lui verser un acompte ou un dépôt de garantie. Le montant de cet acompte et son échéance peut être convenu par écrit dans le contrat. L'hôtel peut en outre exiger en tout temps le paiement des créances accumulées pendant le séjour de l'hôte au moyen d'une facture intermédiaire dont il demandera le règlement immédiat.
8. La compensation de toute contre-prestation avec des créances de l'hôtel est exclue. Les paiements doivent être effectués indépendamment de toute réclamation. Il est interdit de retenir un paiement.

IV. Retrait de l'hôte, annulation

1. L'hôtel accorde en tout temps un droit de retrait à l'hôte. Les conditions suivantes sont applicables à cet effet:
 - a) Si le client annule la réservation, l'hôtel a droit à une indemnité adéquate.
 - b) L'hôtel est libre de réclamer à l'hôte un forfait de retrait en lieu et place d'une indemnité calculée concrètement. Ce forfait s'élève à 80% du prix contractuel convenu pour les nuits avec ou sans petit déjeuner, à 70% du prix contractuel convenu pour les nuits avec demi-pension et à 60% du prix contractuel convenu pour les nuits avec pension complète. L'hôte est libre de démontrer que l'hôtel n'a subi aucun préjudice ou que le préjudice subi est inférieur à l'indemnité forfaitaire demandée.
 - c) Dans la mesure où l'hôtel calcule concrètement l'indemnité, le montant de celle-ci s'élève au maximum au montant du prix convenu dans le contrat pour les prestations à fournir par l'hôtel, déduction faite des frais économisés par l'hôtel et de ce qu'il a engrangé grâce à d'autres utilisations de ses prestations.
2. Les règles qui précèdent sur l'indemnisation s'appliquent par analogie lorsque l'hôte n'utilise pas la chambre ou les prestations réservées sans en avoir informé l'hôtel en temps utile.
3. Si l'hôte a accordé à l'hôte la possibilité de se retirer du contrat dans un certain délai sans autres conséquences juridiques, il n'a droit à aucune indemnité. La date déterminante pour que la déclaration de retrait soit réputée fournie dans les délais est sa date de réception par l'hôtel. L'hôte doit annoncer son retrait par écrit.

V. Retrait de l'hôtel

1. Si un droit de retrait gratuit a été accordé à l'hôte au sens du chiffre IV al. 3, l'hôtel peut lui aussi dénoncer le contrat dans le délai convenu s'il reçoit des demandes de réservation de chambres d'autres clients et que l'hôte ne confirme pas la réservation de manière définitive comme demandé par l'hôtel.
2. Si le paiement d'avance ou le dépôt de garantie convenu au sens du chiffre III al. 7 a n'est pas versé dans le délai fixé à cet effet, l'hôtel peut également dénoncer le contrat.
3. L'hôtel peut en outre résilier le contrat pour motif grave, notamment dans les cas suivants:
 - Les cas de force majeure ou toute autre circonstance dont l'hôtel n'est pas responsable et qui rendent l'exécution du contrat impossible;
 - Les chambres réservées sur la base d'éléments importants erronés ou trompeurs, comme p. ex. l'hôte lui-même ou le but;
 - L'hôtel a de sérieuses raisons de penser que l'utilisation de la prestation de l'hôtel risque de compromettre le bon fonctionnement, la sécurité ou la réputation de l'hôtel au sein du grand public sans que cela soit imputable à la sphère de compétence ou au domaine d'organisation de l'hôtel;
 - La sous-location ou la location non autorisée à un tiers au sens du chiffre II al. 3;

- L'hôtel a entendu dire que la situation patrimoniale de l'hôte s'est nettement détériorée après la conclusion du contrat, notamment si celui-ci ne règle pas les créances échues de l'hôtel ou n'offre pas de garanties suffisantes et que ses droits au paiement semblent ainsi menacés;
 - Le client est insolvable, notamment s'il est en faillite ou fait l'objet d'une saisie infructueuse, s'il a entamé une procédure judiciaire ou extra-judiciaire servant à régulariser ses dettes ou s'il a cessé ses paiements;
4. L'hôtel doit informer l'hôte par écrit et sans délai du fait qu'il exerce son droit de retrait.
 5. Dans les cas de retrait précités, l'hôte n'a pas droit à des dommages-intérêts ni à aucune autre espèce d'indemnisation.

VI. Arrivée et départ

1. L'hôte n'acquiert aucun droit à la mise à disposition de certaines chambres, sauf si l'hôtel le lui a confirmé par écrit.
2. Les chambres réservées sont à sa disposition à partir de 15h00 le jour convenu pour son arrivée. La chambre ne peut pas être mise à sa disposition plus tôt.
3. Le jour convenu pour le départ, les chambres doivent être libérées au plus tard à 11h00. L'hôtel peut ensuite, en plus du préjudice subi, facturer le prix de la chambre pour la journée pour l'utilisation de la chambre jusqu'à 18h00. Au-delà de 18h00, il peut facturer 100% du prix de la chambre. L'hôte est libre de prouver à l'hôtel qu'il n'a subi aucun préjudice ou uniquement un préjudice nettement plus bas.

VII. Responsabilité de l'hôtel, prescription

1. Si des perturbations ou des défauts devaient entacher les prestations de l'hôtel, celui-ci s'efforcera d'y remédier dès que l'hôte le lui demande. Dans le cas où, par sa faute, l'hôte néglige d'annoncer un défaut à l'hôtel, il n'a pas droit à une réduction du prix convenu dans le contrat.
2. Sur la base des dispositions contractuelles, l'hôtel répond de tous les dommages résultant de l'atteinte corporelle, à la vie et à la santé ainsi que dans les cas où il a une responsabilité de prise en charge par une garantie et en cas de dissimulation frauduleuse de défauts.
3. Pour tous les autres dommages qui ne sont pas mentionnés au chiffre VIII al. 2 et qui sont dus au comportement légèrement négligent de l'hôtel, de ses représentants légaux ou de ses auxiliaires, l'hôtel n'est responsable que si ces dommages sont imputables à la violation d'une obligation contractuelle essentielle d'une manière qui compromet le but du contrat. Dans ces cas de figure, sa responsabilité est limitée aux dommages prévisibles typiques pour ces contrats.
4. Les restrictions de responsabilité mentionnées ci-avant s'appliquent à toutes les demandes de dommages-intérêts, indépendamment de leur motif juridique, y compris les revendications découlant d'actes non autorisés. Les restrictions et exclusions de responsabilité mentionnées ci-avant s'appliquent également aux demandes de dommages-intérêts d'un client à l'encontre des collaborateurs ou des auxiliaires de l'hôtel. Elles ne s'appliquent pas en cas de responsabilité pour un défaut après la prise en charge d'une garantie pour la qualité d'une chose ou d'un ouvrage ni en cas de dissimulation frauduleuse de défauts ou de dommages corporels.

5. La responsabilité de l'hôtel concernant les affaires de la personne qui occupe la chambre est engagée, en vertu des dispositions légales, jusqu'à un montant de CHF 1'000.00, dans la mesure où aucune faute ne peut lui être imputée. Si les objets précieux (bijoux etc.), l'argent liquide ou les titres ne sont pas confiés à l'hôtel en dépôt, celui-ci n'est responsable qu'en cas d'intention délibérée ou de faute grave. Sa responsabilité est limitée dans ce cas à un montant maximum de CHF 5'000.00; la même règle est applicable concernant le coffre des chambres d'hôtel. L'hôtel recommande aux clients de confier l'argent liquide et les objets de valeur à la réception pour qu'elle les mette dans le coffre de l'hôtel. Les prétentions de l'hôte s'éteignent s'il n'annonce pas le dommage dès qu'il l'a découvert.
6. La mise à disposition pour l'hôte d'une place de parc dans le garage de l'hôtel ou sur son parking, même payante, n'entraîne pas la réalisation d'un contrat de dépôt. L'hôtel n'a aucune obligation de surveillance. En cas de disparition des véhicules stationnés ou qui manœuvrent dans l'enceinte de l'hôtel et de leur contenu ou de dommages auxdits véhicules, la responsabilité de l'hôtel n'est pas engagée, dans la mesure où il n'y a pas eu d'intention délibérée ou de négligence grave de sa part, de celle de ses représentants légaux ou de ses auxiliaires. Le dommage doit être annoncé à l'hôtel au plus tard au moment de quitter l'enceinte de l'hôtel.
7. L'hôtel effectue les appels de réveil avec le plus grand soin. Toute demande de dommages-intérêts, excepté pour négligence grave ou intention délibérée, est exclue.
8. Les messages, le courrier et les colis pour les clients sont traités avec soin. L'hôtel se charge de leur notification, conservation et – si désiré – de leur réexpédition contre rémunération. Sur demande, il s'en charge aussi pour les objets trouvés. Toute demande de dommages-intérêts, excepté pour négligence grave ou intention délibérée, est exclue.
9. L'hôtel garde les objets trouvés pendant 6 mois.
10. Les délais de prescription légale sont applicables. S'ils peuvent être modifiés, une prescription absolue de six mois est applicable après le départ pour toute demande de dommages-intérêts de l'hôte.

VIII. Dispositions finales

1. Toute modification ou ajout au présent contrat, à l'acceptation de la demande ou aux présentes conditions générales pour le contrat de réservation doit être effectué par écrit. Les accords oraux doivent être confirmés par écrit. Les modifications ou ajouts unilatéraux effectués par le client ne sont pas valables.
2. Si certaines dispositions des présentes conditions générales pour les réservations d'hôtel étaient ou devenaient caduques ou nulles, la validité des autres dispositions n'en serait pas affectée. La teneur de la disposition concernée est en fait réduite à la mesure admissible. Pour le reste, les prescriptions légales sont applicables.
3. Le lieu d'exécution et de paiement est le siège de l'hôtel.
4. Les parties essaient d'abord de régler les éventuels différends à l'amiable. Le for exclusif est le siège de l'hôtel. L'hôtel est toutefois libre d'engager une action en justice au domicile ou au siège de l'hôte.
5. Les relations juridiques sont régies exclusivement par le droit matériel suisse à l'exclusion des dispositions du droit international privé.

Etat: mai 2018

Lieu / Date: _____

Signature: _____

Nom en lettres majuscules: _____