

Conditions générales de Bad Murtensee AG

1. Principes de base

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent la relation juridique entre l'hôte/le client/l'organisateur, ci-après dénommé hôte, et l'Hôtel Bad Murtensee AG en tant qu'exploitant de l'Hôtel Bad Murtensee, ci-après dénommé hôtel.

Pour des raisons de simplicité, il est toujours question de contrat dans les présentes CGV - quelle que soit la prestation concernée.

Seules les conditions générales de l'hôtel en vigueur au moment de la conclusion du contrat sont applicables. Les conditions générales de l'hôte ne s'appliquent que si cela a été convenu expressément et par écrit avant la signature du contrat.

Si certaines dispositions des présentes conditions générales devaient être nulles ou non valables, la validité du contrat et des autres dispositions des conditions générales de vente n'en serait pas affectée. Pour le reste, les dispositions légales s'appliquent.

2. Lieu de juridiction / droit applicable

Pour les éventuels litiges découlant du présent contrat, le for juridique est ' Morat, Fribourg, pour autant qu'il n'existe pas d'autre for juridiquement contraignant.

Le droit suisse s'applique exclusivement à tous les contrats, à toutes les réservations, à tous les accords complémentaires éventuels et à toutes les conditions générales. Le lieu d'exécution et de paiement est le siège de l'hôtel.

3. Définitions

Groupes : Les groupes au sens de ces CGV sont des groupes de séminaires, de voyages ou des groupes privés avec un nombre minimum de 10 personnes réservées.

Confirmations écrites : Les messages par fax et par e-mail sont également considérés comme des confirmations écrites.

Les parties contractantes sont le client et l'hôtel.

4. Objet du contrat / domaine d'application

Le contrat portant sur la location de chambres, de salles de séminaire, de surfaces ainsi que sur l'achat d'autres livraisons et prestations est conclu avec la confirmation écrite de l'hôte ou de manière implicite.

Une réservation effectuée le jour même de l'arrivée est contraignante au moment de l'acceptation par l'hôtel.

Les modifications du contrat n'engagent l'hôtel qu'après une reconfirmation (écrite). Les modifications ou compléments unilatéraux du contrat par le client sont sans effet.

La sous-location et la location ultérieure des chambres mises à disposition ainsi que leur utilisation à des fins autres que l'hébergement nécessitent l'accord écrit préalable de l'hôtel.

5. L'étendue des prestations

L'étendue des prestations du contrat est déterminée par la réservation individuelle et confirmée de l'hôte.

Sous réserve d'autres accords contractuels, l'hôte n'a pas droit à une chambre déterminée.

Si, malgré une réservation confirmée, aucune chambre n'est disponible à l'hôtel, l'hôtel doit en informer le client en temps utile et lui proposer un remplacement équivalent dans un hôtel géographiquement proche et de catégorie comparable ou supérieure.

Les éventuelles dépenses supplémentaires pour la chambre de remplacement sont à la charge de l'hôtel. Si le client refuse la chambre de remplacement, l'hôtel doit immédiatement rembourser les prestations déjà fournies par le client (par ex. les acomptes). L'hôte ne peut pas faire valoir d'autres droits.

Conditions générales de Bad Murtensee AG

6. Durée d'utilisation

Sous réserve d'autres accords, l'hôte a le droit d'utiliser les locaux loués à partir de 14h00 le jour d'arrivée convenu jusqu'à 11h00 le jour du départ.

En cas d'arrivée après 22h00, l'hôtel doit être informé par téléphone ou par écrit de l'arrivée tardive du client au plus tard à 18h00 le jour de l'arrivée, faute de quoi l'hôtel peut disposer librement des chambres.

Une occupation de chambre est dans tous les cas considérée comme une nuitée complète.

En cas de libération tardive de la chambre par le client d'une heure et demie ou plus, l'hôtel peut facturer 50% du prix total du logement (prix catalogue) pour l'utilisation dépassant le cadre du contrat. Les droits contractuels de l'hôte à la poursuite de l'utilisation ordinaire des surfaces ne sont pas fondés de ce fait ; la revendication de dommages et intérêts reste réservée.

En cas de départ tardif de la chambre, l'hôtel se réserve le droit de retirer les objets du client de la chambre et de les conserver dans un endroit approprié de l'hôtel, moyennant des frais.

7. Les options

Les dates d'option sont contraignantes pour les deux parties. Après l'expiration du délai d'option non utilisé, l'hôtel peut disposer des chambres/locaux ou des prestations ayant fait l'objet d'une option sans autre notification.

La confirmation doit parvenir à l'hôtel au plus tard le dernier jour du délai d'option à 17h00.

8. Prix / obligation de paiement

Les prix communiqués par l'hôtel s'entendent en francs suisses (CHF) et incluent la TVA légale, mais pas les taxes de séjour dues.

Le client est tenu de payer les prix convenus ou en vigueur de l'hôtel pour la mise à disposition des chambres et les autres prestations qu'il utilise. Cela vaut également pour les commandes de ses accompagnateurs et visiteurs.

Toute augmentation des taxes légales après la conclusion du contrat est à la charge du client. Les prix indiqués en devises étrangères sont des valeurs indicatives et sont facturés au cours du jour. Les prix valables sont ceux qui sont confirmés par l'hôtel.

Les prix peuvent être modifiés par l'hôtel si le client demande ultérieurement des modifications du nombre de chambres réservées, des prestations de l'hôtel ou de la durée du séjour des clients.

L'hôtel peut demander un acompte ou une garantie de carte de crédit.

Si l'acompte ou la garantie de carte de crédit ne sont pas versés dans les délais, l'hôtel peut résilier immédiatement le contrat (y compris toutes les promesses de prestations) (sans mise en demeure) et facturer les frais mentionnés au point 10 des présentes CGV.

9. Résiliation par l'hôtel

Jusqu'à 2 jours inclus avant le jour d'arrivée convenu du client, l'hôtel peut résilier le contrat sans frais.

En outre, l'hôtel est en droit de résilier le contrat à tout moment pour des raisons objectivement justifiées, par une déclaration unilatérale immédiate et écrite, avec effet immédiat :

Sont par exemple considérés comme motifs objectivement justifiés :

- un paiement anticipé convenu ou une garantie n'est pas fourni(e) pendant le délai fixé par l'hôtel ;
- force majeure ou autres circonstances non imputables à l'hôtel qui rendent objectivement impossible l'exécution du contrat ;
- des chambres ou des locaux sont réservés ou utilisés sur la base d'informations trompeuses ou erronées, par exemple en ce qui concerne la personne du client ou le but de l'utilisation ou du séjour ;
- l'hôtel a de bonnes raisons de penser que l'utilisation des prestations convenues peut nuire à la bonne marche de l'entreprise, à la sécurité des autres clients de l'hôtel ou à la réputation de l'hôtel ;

Conditions générales de Bad Murtensee AG

- le client est devenu insolvable (faillite ou saisie infructueuse) ou a cessé ses paiements ;
- le but ou le motif du séjour est contraire à la loi.

En cas de désistement de l'hôtel pour les raisons susmentionnées, le client n'a droit à aucun dédommagement et l'indemnité pour les prestations réservées reste en principe due.

10. Annulation de la réservation / frais d'annulation

Annulation

Une annulation de la réservation nécessite l'accord écrit de l'hôtel. Si celle-ci n'a pas lieu, le prix convenu doit être payé même si le client n'utilise pas les prestations contractuelles. En cas de non-présentation du client (« no-show »), 100 % des prestations réservées seront facturées.

La date de réception par l'hôtel de l'annulation écrite du client est déterminante pour le calcul des frais d'annulation. Cela vaut aussi bien pour les lettres que pour les fax et les messages électroniques.

Si le client se retire du contrat sans qu'il y ait eu une annulation approuvée ou si des modifications ou des annulations de certaines prestations réservées sont effectuées, l'hôtel peut facturer les frais d'annulation suivants.

Frais d'annulation :

Réservations individuelles

- Jusqu'à 48h avant la date d'arrivée convenue (heure d'arrivée 14h00), le client peut résilier le contrat sans frais.

- Après 48h avant l'arrivée, 100% de la prestation réservée est facturée.

Réservations de groupe

Les frais d'annulation ci-dessous sont appliqués si plus de 10% des prestations réservées pour un groupe (cf. point 3) sont annulées.

Si l'annulation a lieu entre 31 et 60 jours ouvrables avant, 25% du montant total sont facturés.

Si l'annulation a lieu entre 16 et 30 jours ouvrables avant, 50% du montant total sont facturés.

Si l'annulation a lieu entre 4 et 15 jours ouvrables avant, 75% du montant total sont facturés.

Si l'annulation intervient 3 jours ouvrables avant, 100 % du montant total sont facturés.

Réduction des dommages

L'hôtel s'efforce, tant pour les réservations individuelles que pour les réservations de groupe annulées, d'attribuer les prestations non utilisées à d'autres personnes. Dans la mesure où l'hôtel peut fournir autrement les prestations annulées à des tiers pendant la période convenue, les frais d'annulation du client sont réduits du montant que ces tiers paient pour la prestation annulée.

11. Arrivée impossible

Si, en cas de force majeure (inondation, avalanche, tremblement de terre, etc.), l'hôte ne peut pas arriver ou ne peut pas arriver à temps, il n'est pas tenu de payer le prix convenu pour les jours manqués.

Le client doit prouver l'impossibilité d'arriver.

L'obligation de paiement pour le séjour réservé renaît toutefois à partir du moment où il est possible d'arriver.

12. Départ anticipé

Si le client part avant la fin du séjour, l'hôtel est en droit de facturer à 100% l'ensemble des prestations réservées.

En cas de départ anticipé, l'hôtel s'efforce d'attribuer les prestations non utilisées à d'autres personnes. Dans la mesure où l'hôtel peut fournir autrement à des tiers les prestations non utilisées pendant la période convenue, le montant de la facture du client est réduit du montant que ces tiers paient pour la prestation annulée.

Conditions générales de Bad Murtensee AG

13. Séjour / Clé / Sécurité / Internet / Fumer

La chambre d'hôtel est exclusivement réservée au client enregistré. La mise à disposition de la chambre à une tierce personne ou l'utilisation par une personne supplémentaire nécessite l'autorisation (écrite) de l'hôtel.

En concluant un contrat, l'hôte acquiert le droit à l'utilisation habituelle des chambres louées et des installations de l'hôtel par toutes les personnes réservées, qui sont habituellement et sans conditions particulières accessibles aux hôtes pour leur utilisation, ainsi qu'au service habituel. L'hôte doit exercer ses droits conformément aux éventuelles directives de l'hôtel et/ou des hôtes (règlement intérieur).

La clé de la chambre remise par l'hôtel reste la propriété de l'hôtel et permet un accès à l'hôtel 24 heures sur 24. La perte de la clé doit être signalée immédiatement à la réception. La perte de la clé sera facturée à l'hôte à hauteur de 500 CHF.

Pour accéder à Internet, l'hôte doit retirer ses données de connexion personnelles à la réception. Ce service est gratuit pour tous les hôtes.

L'hôte est responsable de l'utilisation de ses données de connexion. Il est responsable des abus et des comportements illégaux lors de l'utilisation d'Internet.

Il est permis de fumer dans tout l'hôtel, uniquement dans les zones extérieures.

14. Prolongation du séjour

Sous réserve d'autres accords, le client n'a aucun droit à ce que son séjour soit prolongé.

Si le client ne peut pas quitter l'hôtel le jour du départ parce que toutes les possibilités de départ sont bloquées ou inutilisables en raison de circonstances exceptionnelles imprévisibles / cas de force majeure (par ex. chutes de neige extrêmes, inondations, etc.), le contrat est automatiquement prolongé aux conditions antérieures pour la durée de l'impossibilité de départ.

15. Conditions supplémentaires pour les groupes

Les tarifs de groupe ne s'appliquent qu'en cas d'accord préalable et de confirmation écrite de l'hôtel.

Pour un groupe de moins de 10 personnes, les tarifs pour voyageurs individuels s'appliquent.

L'arrivée et/ou le départ commun de groupes doivent être communiqués par écrit à l'hôtel 2 jours avant l'arrivée.

Une seule facture globale sera établie à l'égard de l'organisateur, qui sera entièrement responsable de ce montant.

Le nombre définitif de personnes du groupe (y compris la liste des noms) du groupe doit être communiqué à l'hôtel au plus tard 5 jours calendaires avant l'arrivée du groupe.

Si le groupe est plus petit que celui initialement annoncé ou si la réservation est annulée, les conditions d'annulation traitées au point 10 entrent alors en vigueur.

16. Manifestations

Une manifestation peut comprendre la location de salles, les repas, les installations techniques, l'hébergement et d'autres prestations.

Nombre de participants

Le client s'engage à communiquer à l'hôtel le nombre de participants obligatoire pour une manifestation au plus tard

2 jours ouvrables avant la date de la manifestation.

Si le nombre de participants communiqué par l'hôte diffère du nombre définitif de participants, les dispositions suivantes s'appliquent :

- Si le nombre réel de participants est inférieur : facturation selon le nombre de participants communiqué au préalable.

Conditions générales de Bad Murtensee AG

- En cas d'augmentation ultérieure du nombre réel de participants, sous réserve de faisabilité : facturation selon le nombre réel de participants.

Annulation par l'hôtel et procédure en cas d'annulation d'une manifestation

Voir à ce sujet le point 9 des présentes CGV.

Dispositions relatives à l'annulation

L'annulation d'une réservation requiert l'accord écrit de l'hôtel. Si celle-ci n'a pas lieu, le prix convenu doit être payé même si le client n'utilise pas les prestations contractuelles.

La date de réception par l'hôtel de l'annulation écrite de l'hôte est déterminante pour le calcul des frais d'annulation à payer.

Si le client se retire du contrat sans qu'il y ait eu une annulation approuvée ou si des modifications ou des annulations de certaines prestations réservées sont effectuées, l'hôtel peut facturer les frais d'annulation suivants.

Si l'annulation intervient entre 16 et 30 jours ouvrables avant le départ, 50% du montant total sera facturé.

Si l'annulation a lieu entre 4 et 15 jours ouvrables avant, 75% du montant total sont facturés.

Si l'annulation intervient 3 jours ouvrables avant, 100 % du montant total sont facturés.

Jusqu'à 10% des participants confirmés peuvent être annulés gratuitement jusqu'à 2 jours avant le début de l'événement, sinon les conditions susmentionnées s'appliquent.

Si le client organise dans l'année une manifestation dans le cadre initialement convenu à l'hôtel, 50 % du montant de la facture/des frais d'annulation comptabilisés seront recrédités.

Durée de la manifestation

Si les heures de début ou de fin convenues pour la manifestation sont reportées sans l'accord écrit préalable de l'hôtel, ce dernier peut facturer des frais supplémentaires pour la mise à disposition de personnel et d'équipement, à moins que l'hôtel ne soit lui-même responsable du report.

L'hôtel a le droit d'expulser les participants à la manifestation des locaux après l'expiration d'une éventuelle autorisation de prolongation.

17. Nourriture et boissons

Tous les aliments et boissons doivent être achetés exclusivement auprès de l'hôtel.

Dans des cas particuliers (spécialités, etc.), un autre accord écrit peut être conclu à ce sujet. Dans un tel cas, l'hôtel est en droit d'exiger des frais de service ou un droit de bouchon (voir liste séparée).

18. Déroulement des manifestations

Dans la mesure où l'hôtel se procure pour l'hôte, à l'initiative de ce dernier, des installations techniques et autres auprès de tiers, il agit pour le compte de l'hôte.

L'hôte est responsable du traitement soigneux et de la restitution en bonne et due forme des installations. L'hôtel est libéré par l'hôte de toutes les prétentions de tiers résultant de la mise à disposition de ces installations.

L'utilisation par le client de ses propres installations et appareils électriques en utilisant le réseau électrique de l'hôtel requiert l'autorisation écrite préalable de l'hôtel. Les perturbations ou les dommages causés aux installations techniques de l'hôtel par l'utilisation de ces appareils et installations sont à la charge du client, dans la mesure où l'hôtel n'en est pas lui-même responsable. Les frais d'électricité occasionnés par l'utilisation des installations et appareils électriques peuvent être enregistrés et facturés par l'hôtel de manière forfaitaire.

Avec l'accord de l'hôtel, le client est autorisé à utiliser ses propres installations de téléphone, de télécopie et de transmission de données. Pour cela, l'hôtel peut exiger des frais de connexion et de liaison (voir liste séparée).

Les dysfonctionnements des installations techniques ou autres mises à disposition par l'hôtel sont éliminés le plus rapidement possible sur notification du client. Dans la mesure où l'hôtel n'est pas re-

Conditions générales de Bad Murtensee AG

sponsable des perturbations, celles-ci ne réduisent pas les droits aux prestations et n'entraînent pas de responsabilité.

L'hôte doit prendre toutes les mesures nécessaires à la réalisation de la manifestation.

19. Les objets apportés par l'hôte

Les objets d'exposition ou autres, y compris les objets personnels, apportés par l'hôte se trouvent dans les locaux de la manifestation ou sur le terrain de l'hôtel à ses risques et périls. L'hôtel n'assume aucune obligation de surveillance et de conservation. L'hôtel n'assume aucune responsabilité pour la perte, la destruction ou l'endommagement des objets apportés, sauf en cas de négligence grave ou de faute intentionnelle de l'hôtel. L'assurance des objets apportés incombe à l'hôte.

Le matériel de décoration apporté doit répondre aux exigences de la police du feu. L'hôtel est en droit d'exiger une preuve officielle à cet effet. En raison d'éventuels dommages, l'installation et la fixation d'objets doivent être convenues au préalable avec l'hôtel.

Les objets d'exposition ou autres apportés doivent être retirés immédiatement après la fin de la manifestation. L'hôtel peut faire enlever et / ou entreposer les objets laissés aux frais du client. Si l'enlèvement entraîne des frais disproportionnés, l'hôtel peut laisser les objets dans la salle de la manifestation et facturer à l'hôte la location habituelle de la salle pour la durée de l'abandon.

Le matériel d'emballage (carton, caisses, plastique, etc.), qui est produit en relation avec la livraison de la manifestation par l'hôte ou par des tiers, doit être éliminé par l'hôte. Si le client laisse du matériel d'emballage à l'hôtel, l'hôtel est tenu de l'éliminer.

20. Actes, utilisation et responsabilité

a) Hôtel

L'hôtel limite sa responsabilité vis-à-vis du client dans le cadre des possibilités légales pour les négligences légères et moyennes et ne répond que des dommages causés intentionnellement ou par négligence grave.

Si des perturbations ou des défauts apparaissent dans les prestations de l'hôtel, l'hôtel s'efforcera de remédier à la situation sur notification directe du client. Si le client omet de signaler à temps un défaut à l'hôtel, il n'a pas droit à une réduction de la rémunération convenue par contrat.

L'hôtel est responsable des objets apportés par les clients conformément aux dispositions légales, c'est-à-dire jusqu'à concurrence de 1'000 francs. L'hôtel n'est pas responsable des négligences légères et moyennes. Si des objets précieux (bijoux, etc.), de l'argent liquide ou des titres ne sont pas remis à l'hôtel pour être conservés, la responsabilité de l'hôtel est exclue dans le cadre des possibilités légales. L'hôtel recommande de conserver systématiquement l'argent et les objets de valeur dans le coffre-fort de la réception.

Si un éventuel dommage n'est pas signalé à l'hôtel dès sa découverte, les droits du client sont annulés.

L'hôtel n'est pas responsable, à quelque titre que ce soit, des prestations qu'il n'a fait que procurer à l'hôte.

L'hôtel décline toute responsabilité en cas de vol ou de détérioration du matériel apporté par des tiers.

b) Hôte

L'hôte est responsable vis-à-vis de l'hôtel de tous les dommages et pertes causés par lui-même, ses accompagnateurs ou ses auxiliaires ou par les participants à la manifestation, **sans que l'hôtel doive prouver la faute de l'hôte.**

L'hôte est responsable de l'utilisation correcte et de la restitution en bonne et due forme de tous les moyens techniques / équipements que l'hôtel met à sa disposition ou qu'il se procure par l'intermédiaire de tiers en son nom, et il est responsable des dommages et des pertes.

Le client est responsable vis-à-vis de tiers des prestations et des dépenses engagées par l'hôtel.

Conditions générales de Bad Murtensee AG

c) Tiers

Si un tiers effectue la réservation pour le client, il est responsable envers l'hôtel en tant que donneur d'ordre, conjointement avec le client, en tant que débiteur solidaire de toutes les obligations découlant du contrat. Indépendamment de cela, chaque donneur d'ordre est tenu de transmettre à l'hôte toutes les informations relatives à la réservation, en particulier les présentes conditions générales de vente.

21. Maladie ou décès de l'hôte

Si un client tombe malade pendant son séjour à l'hôtel, l'hôtel prévient un médecin à la demande du client. Si le client n'est plus en mesure d'agir et que l'hôtel a connaissance de la maladie, l'information est donnée par l'hôtel.

L'assistance médicale est dans tous les cas à la charge de l'hôte.

Le décès de l'hôte met fin au contrat avec l'hôtel.

22. Détention d'animaux

Les animaux ne peuvent être amenés à l'hôtel qu'avec l'accord préalable de l'hôtel *et contre une rémunération spéciale*.

Le client qui amène un animal à l'hôtel est tenu de le garder ou de le surveiller correctement pendant son séjour ou de le faire garder ou surveiller par un tiers approprié à ses frais.

L'hôte doit disposer d'une assurance appropriée pour son animal. L'attestation d'assurance correspondante doit être présentée à l'hôtel sur demande.

23. Objets trouvés

Les objets trouvés sont envoyés ultérieurement si la propriété est clairement établie et si l'adresse du domicile/du bureau est connue. Les frais et les risques liés à la réexpédition sont à la charge de l'hôte.

24. Autres dispositions

Si le client souhaite des prestations qui ne sont pas fournies par l'hôtel lui-même, l'hôtel agit uniquement en tant qu'intermédiaire.

Les délais de prescription légaux s'appliquent. Dans la mesure où ceux-ci peuvent être modifiés, un délai de prescription absolu de 6 mois après le départ s'applique aux demandes de dommages et intérêts de l'hôte.

Les annonces dans les médias (tels que journaux, radio, télévision, Internet) faisant référence à des événements organisés à l'hôtel, avec ou sans utilisation du logo inchangé de l'entreprise, requièrent l'accord écrit préalable de l'hôtel.

Hotel Bad Murtensee
Bad Murtensee AG
Hauptstrasse 5
3286 Muntelier