

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

(dénommées ci-après «les CGV»)

GÉNÉRALITÉS

Les présentes conditions générales règlent les rapports juridiques entre le client, ci-après dénommé «le client», et celle de l'hôtel Neufeld ci-après dénommé «l'hôtel». Par souci de simplicité, ces termes et conditions - quel que soit le service - font toujours référence au «contrat».

Les conditions générales de l'hôtel en vigueur au moment de la conclusion du contrat s'appliquent exclusivement. Les conditions générales du client ne s'appliquent que si cela a été expressément convenu par écrit avant la signature du contrat. Si quelques dispositions individuelles des présentes conditions générales sont inefficaces ou invalides, cela n'affecte pas la validité du contrat entier et des autres conditions générales. Sinon, les dispositions légales s'appliquent.

CHAMPS D'APPLICATION

Le contrat de location de salles, de salles de séminaire, d'espace et d'achat d'autres livraisons et prestations entre en vigueur avec la confirmation écrite du client ou implicitement. Une réservation effectuée le jour de l'arrivée est contraignante au moment de l'acceptation par l'hôtel.

Les modifications contractuelles ne lient l'hôtel que sur confirmation (écrite). Les modifications ou ajouts unilatéraux au contrat par le client ne sont pas valides. La sous-location des chambres mises à disposition et leur utilisation à des autres fins que l'hébergement nécessitent l'approbation préalable écrite de l'hôtel.

PRIX / PAIEMENT

Les prix communiqués par l'hôtel sont en francs suisses (CHF) et incluent la TVA. Le client est obligé de payer les prix d'hôtel convenus ou applicables pour l'utilisation des chambres et des autres services utilisés. Cela vaut également pour les commandes de ses compagnons et visiteurs. Une augmentation des droits statutaires après la conclusion du contrat est à la charge du client. Les prix en devises étrangères sont indicatifs et sont facturés au cours en vigueur à la date de transaction. Sont valables les prix confirmés par l'hôtel en francs suisses. L'hôtel peut modifier les prix si le client modifie ultérieurement le nombre de chambres réservées, le service fourni par l'hôtel ou la durée du séjour. Selon l'accord, l'hôtel peut exiger un acompte pouvant aller jusqu'à 80% du montant total de la réservation. L'acompte doit être compris comme un paiement partiel sur les frais convenus.

L'hôtel peut demander une garantie de carte de crédit au lieu d'un dépôt de garantie. Un acompte doit être viré dans les 30 jours suivant la réception de la confirmation de réservation au moins 4 semaines avant le jour d'arrivée. Si la réservation est effectuée à court terme, l'hôtel exige une garantie par carte de crédit pour le montant total de la réservation.

Si le dépôt ou la garantie de carte de crédit n'est pas payé à temps, l'hôtel peut se retirer du contrat (y compris toutes les promesses d'exécution) sans délai (sans rappel) et exiger les frais d'annulation énumérés à la section 9 (ANNULATION DE LA RÉSERVATION / FRAIS D'ANNULATION) des présentes conditions générales. L'hôtel a le droit de facturer ou de facturer provisoirement ses services au client à tout moment.

La facture finale comprend le prix convenu plus tous les montants supplémentaires qui sont survenus en raison des services supplémentaires de l'hôtel pour le client et / ou les personnes accompagnantes. La facture finale est - sous réserve d'autres accords - à payer en liquide ou par carte de crédit acceptée au plus tard le jour du départ. L'hôtel peut facturer des frais de rappel pour chaque rappel. Le droit de s'opposer aux réclamations de l'hôtel est exclu.

ARRIVÉE IMPOSSIBLE

Si le client ne peut pas arriver ou ne peut pas arriver à temps en raison de force majeure (inondation, avalanche, séisme, etc.), il n'est pas tenu de payer les montants convenus pour les jours manqués. Le client doit prouver l'impossibilité d'arrivée. Le devoir de paiement incombe pourtant dès le moment où l'arrivée est de nouveau possible.

PROLONGATION DU SÉJOUR

Sous réserve d'un accord différent, le client n'a pas le droit de prolonger son séjour. Si le client ne peut pas quitter l'hôtel le jour du départ parce que toutes les circonstances imprévues / force majeure (par exemple chutes de neige extrêmes, inondations, etc.) bloquent toutes les options de départ ou ne peuvent pas être utilisées, le contrat est automatiquement prolongé aux mêmes conditions pendant la durée de l'incapacité de partir.

ACTIONS, UTILISATION ET RESPONSABILITÉ

Hôtel

L'hôtel exclut, dans les limites légales, toute responsabilité envers le client pour des négligences légères et moyennes et n'est responsable que des dommages causés intentionnellement ou par négligence grave. Si des défauts ou manques surviennent dans les services de l'hôtel, l'hôtel s'efforcera de remédier à la situation immédiatement après la notification du client. Si le client n'informe pas l'hôtel d'un défaut en temps opportun, il n'y a pas droit à une réduction du montant convenu contractuellement. 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 confiés à l'hôtel pour être entreposés, la responsabilité de l'hôtel est exclue dans le cadre des dispositions légales. L'hôtel recommande que l'argent et les objets de valeur soient conservés dans le coffre-fort de la réception. Si l'hôtel n'est pas informé de tout dommage immédiatement après sa découverte, les réclamations du client seront perdues. L'hôtel n'assume aucune responsabilité légale pour des services au client pour lesquels il n'est qu'entremetteur. L'hôtel décline toute responsabilité en cas de vol et de dommages à du matériel apporté par des tiers.

Client

Le client est responsable envers l'hôtel pour tous les dommages et pertes causés par lui, ses accompagnants, ses assistants ou les participants à l'événement, sans que l'hôtel doive prouver une faute de la part du client. Le client est responsable de l'utilisation correcte et du bon retour de toutes les moyens / installations techniques mis à disposition par l'hôtel ou achetées par des tiers en son nom, et est responsable des dommages et des pertes. Le client est responsable des services et dépenses qu'il a demandé à l'hôtel d'effectuer pour lui auprès de tiers.

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 pertinentes à la réservation, en particulier les présentes conditions générales de vente.

AUTRES DISPOSITIONS

Si le client demande des services qui ne sont pas fournis par l'hôtel lui-même, l'hôtel agit uniquement comme intermédiaire. Les délais de prescription légaux s'appliquent. Dans la mesure où ceux-ci peuvent être modifiés, les demandes de

dommages et intérêts du client sont soumises à une limitation absolue de 6 mois après le départ. Des annonces dans les médias (journaux, radio, télévision, internet) faisant référence à des événements dans l'hôtel, avec ou sans l'utilisation du logo de l'entreprise inchangé, nécessitent l'accord écrit préalable de l'hôtel. Des commentaires fiables ou diffamatoires sur des plateformes d'évaluation (telles que Tripadvisor) concernant des services hôteliers qui sont manifestement faux et peuvent être réfutés par l'hôtel seront signalés aux autorités compétentes. L'hôtel se réserve le droit de réclamer des dommages et intérêts.

LIEU DE JURIDICTION / LOI APPLICABLE

Elle s'applique exclusivement au droit suisse pour tous les contrats, réservations et tous accords supplémentaires et conditions générales. Le lieu d'exécution et de paiement est le siège de l'hôtel.

ÉTENDUE DES PRESTATIONS

L'étendue des prestations du contrat est déterminée par la réservation du client, qui a été faite et confirmée individuellement. 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'est disponible dans l'hôtel, l'hôtel doit informer le client à temps et proposer un remplacement équivalent dans un hôtel d'une catégorie comparable ou supérieure située à proximité. Tous les frais supplémentaires pour le logement de remplacement seront à la charge de l'hôtel. Si le client refuse la chambre de remplacement, l'hôtel doit immédiatement rembourser les services déjà rendus par le client (par exemple, les acomptes). Le client ne peut pas formuler des exigences supplémentaires.

RETRAIT PAR L'HÔTEL

Jusqu'à 7 jours avant l'arrivée convenue du client, l'hôtel peut se retirer du contrat sans conséquence financière. En outre, l'hôtel a le droit de se retirer d'un contrat à tout moment pour une raison matériellement justifiable par une déclaration unilatérale et écrite avec effet immédiat.

Parmi les causes justifiées et raisonnables figurent par exemple :

Un acompte ou dépôt de garantie convenu n'ont pas été effectués pendant la période fixée par l'hôtel;

Force majeure ou autres circonstances pour lesquelles l'hôtel n'est pas responsable, qui rendent objectivement impossible l'exécution du contrat;

Des chambres ou salles ont été réservés 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 des motifs raisonnables de croire que l'utilisation des services convenus peut nuire au bon fonctionnement de l'entreprise, à la sécurité des autres clients de l'hôtel ou à la réputation de l'hôtel;

le client est devenu insolvable (faillite ou saisie infructueuse) ou a cessé de payer;

Le but ou le motif du séjour contreviennent à la loi.

Si l'hôtel se retire pour les raisons susmentionnées, le client n'a pas droit à une compensation et la compensation pour les services réservés reste due.

DÉPART PRÉMATURÉ

Si le client part tôt, l'hôtel est en droit de facturer 100% du total des services réservés. L'hôtel s'efforce d'externaliser les services non utilisés en cas de départ anticipé. Si l'hôtel peut fournir les services non utilisés à des tiers dans la période convenue, le montant de la facture du client est réduit du montant que ces tiers paient pour le service annulé.

CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES POUR LES GROUPES

Les tarifs de groupe s'appliquent uniquement sur accord préalable et confirmation écrite de l'hôtel. L'arrivée et / ou le départ des groupes doivent être notifiés à l'hôtel par écrit 7 jours avant l'arrivée. Une seule facture globale est établie pour le guide, qui est entièrement responsable de ce montant.

Le nombre final de personnes dans du groupe (y compris la liste des noms) doit être communiqué à l'hôtel au moins 7 jours calendaires avant l'arrivée. Si le groupe est plus petit que celui initialement enregistré, les personnes manquantes seront facturées 80% des prestations réservées proportionnellement. Les personnes supplémentaires sont comptées et facturées comme des voyageurs individuels - acceptés sous réserve de possibilité. Si une réservation de groupe est annulée, les frais d'annulation énumérés au point 9 (ANNULATION DE LA RÉSERVATION / FRAIS D'ANNULATION) s'appliquent.

ANIMAUX

Les animaux domestiques ne peuvent être introduits dans l'hôtel qu'avec le consentement préalable de l'hôtel et sont soumis à indemnité. Le client qui amène un animal de compagnie à l'hôtel doit assurer sa tenue et sa surveillance durant le séjour ou, à ses frais, le faire surveiller ou tenir par des tiers appropriés.

Les animaux sont admis dans le hall et au restaurant.

DÉFINITIONS

Groupes : Les groupes au sens de ces conditions générales sont des groupes de voyage avec un nombre minimum de 10 chambres réservées.

Confirmations écrites : les communications par email ou fax comptent également comme confirmations écrites.

Partenaires contractuels : le client et l'hôtel.

VIE UTILE

Sauf convention contraire, le client a le droit d'utiliser les chambres louées à partir de 14h00 le jour d'arrivée convenu jusqu'à 12h00 le jour du départ.

Si le client libère la chambre après 13h00, l'hôtel peut facturer un montant pour l'utilisation au-delà du contrat. À partir de 18h00, nous facturons une nuit entière. Cela ne justifie pas les prétentions contractuelles du client pour une bonne utilisation de l'espace; le droit de réclamer des dommages et intérêts reste réservé. En cas de départ tardif de la chambre, l'hôtel se réserve le droit de retirer les articles du client de la chambre et de les garder à un endroit approprié dans l'hôtel, moyennant des frais.

ANNULATION DE LA RÉSERVATION / FRAIS D'ANNULATION

Annulation:

L'annulation de la réservation nécessite l'accord écrit de l'hôtel. Si cela n'est pas fait, le prix convenu est payable même si le client n'utilise pas les services contractuels. Si le client ne se présente pas ("no-show"), au moins 100% des services réservés seront facturés pour la première nuit. Le facteur décisif pour le calcul des frais d'annulation est l'arrivée de l'annulation écrite du client à l'hôtel. Cela s'applique aux lettres ainsi qu'aux fax et aux e-mails. Si le client se retire du contrat sans annulation approuvée, ou si certains services réservés sont modifiés ou annulés, l'hôtel peut facturer les frais ci-dessus.

Réservations individuelles:

Jusqu'à 18h00 le jour d'arrivée, sauf indication contraire.

Réservations de groupe:

Les conditions d'annulation convenues s'appliquent aux groupes.

Atténuation:

L'hôtel s'efforce, aussi bien pour des réservations annulées individuelles que de groupe, d'allouer les services non utilisés à d'autres parties. Si l'hôtel peut autrement fournir les services annulés à des tiers dans le délai convenu, les frais d'annulation du client sont réduits du montant que ces tiers paient pour le service annulé.

SÉJOUR / CLÉ / SÉCURITÉ / INTERNET / FUMER

La chambre d'hôtel est réservée exclusivement au client enregistré. L'abandon de la chambre à un tiers ou l'utilisation par une personne supplémentaire nécessite l'approbation écrite de l'hôtel.

En concluant le contrat, le client acquiert le droit à l'usage 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 ses droits conformément aux directives de l'hôtel et / ou des clients (règlement de la maison).

La clé donnée par l'hôtel reste la propriété de l'hôtel et permet un accès 24h / 24 à l'hôtel. La perte de la clé doit être signalée immédiatement à la réception. La perte de la clé sera facturée. Veuillez remettre la clé à la réception lorsque vous quittez l'hôtel. Pour accéder à Internet, le client doit obtenir ses données de login personnelles à la réception. Ce service est gratuit pour tous les clients. Le client 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.

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.

OBJETS TROUVÉS

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

Si la propriété n'est pas claire, la propriété perdue sera conservée pendant encore trois mois.