

1. Les principes de base

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent la relation juridique entre l'hôte / le client, ci-après dénommé hôte, et **VISTA Hotels & Restaurants SA** en tant qu'exploitant du **VISTA Lakefront Boutique Hotel**, 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 n'en serait pas affectée. Pour le reste, les dispositions légales s'appliquent.

2. Juridiction compétente / droit applicable

Le for juridique pour tout litige découlant du présent contrat est Locarno, Tessin, pour autant qu'il n'existe pas d'autre for juridiquement contraignant.

Le droit suisse est exclusivement applicable 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 voyageurs avec un nombre minimum de **30 personnes** réservées.

Confirmations écrites : les **courriers électroniques** (Courriel) 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 relatif à la location de chambres, de salles de séminaire, de surfaces ainsi qu'à l'achat d'autres livraisons et prestations est conclu avec la confirmation écrite du client 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. Champ d'application des services

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 une chambre de remplacement équivalente dans un hôtel proche d'une 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.

6. Durée d'utilisation

Sous réserve d'autres accords, l'hôte a le droit d'utiliser les chambres louées à partir de **15h00** le jour d'arrivée convenu jusqu'à **11h00** le jour du départ. En cas d'arrivée après **20h00**, 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.

En cas de retard de libération de la chambre par le client de *3 heures* ou plus, l'hôtel peut facturer **100%** du prix total de la chambre (liste de prix) pour l'utilisation dépassant le cadre du contrat. Les droits contractuels de l'hôte à la poursuite ordinaire de l'utilisation 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. Prix / Obligation de paiement

Les prix communiqués par l'hôtel s'entendent en francs suisses (CHF) et incluent la taxe sur la valeur ajoutée. Le client est tenu de payer les prix convenus ou en vigueur de l'hôtel pour la mise à disposition de la chambre et les autres prestations dont il a bénéficié. Ceci est également valable 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 modifie postérieurement le nombre de chambres réservées, les prestations de l'hôtel ou la durée du séjour des clients. Pour toutes les réservations, quelle que soit leur durée, l'hôtel exige une carte de crédit à titre de garantie et pour couvrir les prestations convenues par contrat. Selon ce qui a été convenu ou à partir d'un montant de réservation de CHF 1000.00, l'hôtel peut exiger un acompte de 30% du montant total de la réservation. L'acompte doit être considéré comme un paiement partiel de la rémunération convenue. L'hôtel peut également exiger une garantie de carte de crédit au lieu d'un acompte. Un acompte doit être versé dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la confirmation de réservation. Si la réservation est effectuée à court terme, l'hôtel exige une garantie de carte de crédit pour le montant total de la réservation.

En cas de non-paiement de l'acompte ou de non-respect de la garantie de la carte de crédit dans les délais impartis, l'hôtel peut résilier le contrat (y compris toutes les promesses de prestations) sans délai (sans mise en demeure) et exiger le paiement des frais d'annulation mentionnés au point 10 des présentes CGV. L'hôtel est en droit d'établir à tout moment un décompte ou un décompte intermédiaire de ses prestations vis-à-vis du client.

La facture finale comprend le prix convenu ainsi que les éventuels montants supplémentaires dus aux prestations supplémentaires fournies par l'hôtel au client et/ou aux personnes qui l'accompagnent. La facture finale doit être payée - sous réserve d'autres accords - au plus tard lors du check-out le jour du départ, en francs suisses, en espèces ou par carte de crédit acceptée. Pour chaque rappel, l'hôtel peut prélever des frais de rappel de **CHF 15.00**. Toute exception de compensation est exclue pour les créances de l'hôtel.

8. Résiliation par l'hôtel

L'hôtel peut résilier le contrat sans frais jusqu'à **5 jours** inclus avant la date d'arrivée prévue du client. 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 considérés comme motifs objectivement justifiés, par exemple :

- le paiement anticipé ou la garantie convenus ne sont pas fournis pendant le délai fixé par l'hôtel ;
- en cas de force majeure ou d'autres circonstances non imputables à l'hôtel, qui rendent objectivement impossible l'exécution du contrat ;
- des chambres ou des locaux réservés ou utilisés sur la base d'informations trompeuses ou erronées, par exemple sur la personne du client ou sur 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 ;
- si le client est devenu insolvable (faillite ou saisie infructueuse) ou s'il a cessé ses paiements ;
- le but ou le motif du séjour est contraire à la loi.

En cas d'annulation 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.

9. Annulation de la réservation / Frais d'annulation

a) Annulation

L'annulation d'une réservation nécessite l'accord écrit de l'hôtel. En l'absence d'accord, 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"), au moins **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 **courriers électroniques** (Courriel).

Si le client se retire du contrat sans qu'une annulation ait été approuvée, ou si des prestations réservées sont modifiées ou annulées, l'hôtel peut facturer les frais d'annulation suivants.

b) Frais d'annulation :

Réservations individuelles

- Jusqu'à **5 jours** inclus avant la date d'arrivée convenue, le client peut résilier le contrat sans frais.
- Passé ce délai, le montant total du séjour sera facturé.

Réservations de groupes

Les frais d'annulation ci-dessous sont appliqués si plus de **5 chambres** d'un groupe (voir point 3) ou **30%** des prestations réservées sont annulées.

- Jusqu'à **4 semaines** incluses avant la date d'arrivée convenue, la réservation de groupe peut être annulée sans frais.
- Passé ce délai, le montant total du séjour sera facturé.

c) Réduction du dommage

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. Si l'hôtel peut fournir 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.

10. Impossibilité d'arriver

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.

11. Départ anticipé

Si le client quitte l'hôtel plus tôt que prévu, l'hôtel est en droit de facturer l'ensemble des prestations réservées à 100%. En cas de départ anticipé, l'hôtel s'efforce d'attribuer les prestations non utilisées à d'autres personnes. Si l'hôtel peut fournir à des tiers les prestations non utilisées pendant la période convenue, le montant de la facture du client sera réduit du montant payé par ces tiers pour la prestation annulée.

12. Séjour / Clés / 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. Le client doit exercer ses droits conformément aux éventuelles directives de l'hôtel et/ou des clients (règlement intérieur).

La carte/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 carte/clé doit être signalée immédiatement à la réception. Une carte endommagée sera facturée à l'hôte à hauteur de **CHF 20.00** et la perte de la carte/clé à hauteur de **CHF 30.00**

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 interdit de fumer dans tous les lieux publics et dans les chambres. Il est permis de fumer sur les terrasses et les balcons (à condition de ne pas déranger les hôtes voisins).

13. 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.

14. Conditions supplémentaires pour les groupes

Les tarifs de groupe ne sont appliqués que sur accord préalable et confirmation écrite de l'hôtel. Pour un groupe de moins de **30 personnes**, les tarifs pour voyageurs individuels s'appliquent. L'arrivée et/ou le départ en commun de groupes doit être communiqué par écrit à l'hôtel **deux jours** avant l'arrivée. Une seule facture globale sera établie à l'égard du guide, 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 **4 semaines** avant l'arrivée du groupe. Si le groupe est plus petit que celui initialement annoncé, les personnes manquantes seront facturées à **100%** des prestations réservées au prorata. Les personnes supplémentaires sont comptées et facturées comme des voyageurs individuels, sous réserve de faisabilité. En cas d'annulation d'une réservation de groupe, les frais d'annulation mentionnés au point 10 s'appliquent.

15. Repas 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).

16. Déroulement d'événements

Dans la mesure où l'hôtel se procure pour l'hôte, à son initiative, 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 l'hôte 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. L'hôtel peut calculer et facturer de manière forfaitaire les frais d'électricité occasionnés par l'utilisation des installations et appareils électriques.

Avec l'accord de l'hôtel, l'hôte est autorisé à utiliser ses propres installations téléphoniques et de transmission de données. L'hôtel peut exiger des frais de raccordement et de connexion (voir liste séparée).

Les anomalies des installations techniques ou autres mises à disposition par l'hôtel sont éliminées le plus rapidement possible sur notification du client. Dans la mesure où l'hôtel n'est pas responsable des perturbations, celles-ci ne réduisent pas les prestations et n'entraînent pas de responsabilité.

L'hôte est tenu de se procurer à ses frais toutes les autorisations administratives éventuellement nécessaires à la réalisation de la manifestation. Il lui incombe de respecter les autorisations ainsi que toutes les autres prescriptions de droit public en rapport avec la manifestation. Les amendes pour non-respect des autorisations sont à la charge de l'hôte.

L'hôte est tenu d'accomplir les formalités et de régler les comptes nécessaires avec les institutions compétentes (p. ex. SUISA) dans le cadre de la diffusion de musique et de la sonorisation.

17. Objets apportés par l'hôte

Les objets d'exposition ou autres, y compris les objets personnels, apportés par les clients se trouvent dans les locaux de la manifestation ou dans l'enceinte de l'hôtel à leurs 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 est lié à des dépenses disproportionnées, l'hôtel peut laisser les objets dans la salle de l'événement et facturer à l'hôte la location habituelle de la salle pour la durée du séjour.

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

18. Actions, utilisation et responsabilité

a) Hôtel

L'hôtel décline toute responsabilité vis-à-vis du client dans le cadre des possibilités légales en cas de négligence légère ou moyenne 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 du prix convenu par contrat. L'hôtel est responsable des objets apportés par les clients conformément aux dispositions légales, c'est-à-dire jusqu'à concurrence de CHF 1000.00. Sont considérés comme apportés les objets que le client conserve dans sa chambre d'hôtel et dans le coffre-fort prévu à cet effet. 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 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 fournir au client. 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, ses auxiliaires ou 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 sur son ordre, 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.

c) Tiers

Si un tiers effectue la réservation pour le client, il est responsable vis-à-vis de 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 personne passant commande est tenue de transmettre à l'hôte toutes les informations relatives à la réservation, en particulier les présentes conditions générales de vente.

19. Animaux

Les animaux ne peuvent être amenés à l'hôtel qu'avec l'accord préalable de l'hôtel et contre un supplément. 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.

20. Objets trouvés

Les objets trouvés ne sont réexpédiés que sur demande, lorsque la propriété est clairement établie et que l'adresse du domicile/du bureau est connue. Les frais et les risques liés à la réexpédition sont à la charge du client.

Après un délai de conservation de 6 mois, les objets sont éliminés.

21. Dispositions supplémentaires

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, les droits à dommages et intérêts de l'hôte sont soumis à un délai de prescription absolu de 6 mois après le départ.

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

Ascona, 29.12.2023 / Cette version annule et remplace les versions précédentes.

Traduit de l'allemand avec deepl.com / Le texte allemand prévaut en cas de litige.