

# Conditions générales d'affaires

## Hôtel Bergwelt Grindelwald

### 1. Champ d'application

Les présentes conditions générales (ci-après dénommées CG) s'appliquent à tous les contrats d'hébergement conclus entre la Swiss Design Collection AG en tant que société d'exploitation de l'Hôtel Bergwelt Grindelwald et des tiers (clients) ainsi qu'à toutes les autres prestations et livraisons de l'Hôtel Bergwelt Grindelwald.

### 2. Conclusion du contrat / revente

Suite à la réservation par le client, ou la personne mandatée par le client, le client reçoit une confirmation de réservation de l'hôtel par e-mail. Le contrat entre les parties est conclu avec la remise de la confirmation. Une réservation faite le jour de l'arrivée est ferme au moment de l'acceptation par l'hôtel.

La revente/location et/ou la rétrocession de chambres réservées est interdite. En particulier, la revente de chambres à des tiers à des prix autres que les tarifs réels des chambres n'est pas autorisée. Dans ce cas, l'hôtel Bergwelt Grindelwald est en droit d'annuler la réservation. L'utilisation de la chambre d'hôtel à des fins autres que l'hébergement est expressément interdite.

### 3. Délais d'annulation et paiements anticipés Hôtel

Les conditions d'annulation dépendent du tarif réservé :

#### Taux non remboursables - taux non remboursables :

Le coût de 100 % des services réservés sera débité sur la carte de crédit avant l'arrivée, généralement immédiatement après la réservation. Les réservations effectuées avec un tarif non remboursable ne peuvent être ni modifiées ni annulées. Aucun remboursement ne sera effectué.

#### Meilleur tarif journalier disponible - meilleur tarif disponible ainsi que les réservations avec tarif d'entreprise :

Ce tarif offre la plus grande souplesse possible et aucun prépaiement n'est requis (les données de la carte de crédit ne sont utilisées que pour garantir la réservation). La réservation peut être annulée ou modifiée sans frais jusqu'à 18h00 avant l'expiration du délai d'annulation. En cas d'annulation ou de modification après 18h00 après l'expiration du délai d'annulation ou en cas de non-présentation, 100 % du montant total du service réservé sera facturé.

En été et en hiver, et surtout pendant les vacances de Noël et les vacances sportives, des conditions d'annulation spéciales s'appliquent, qui sont énumérées individuellement dans les offres/confirmations de réservation.

Les conditions d'annulation des réservations de groupe ou contingentes sont précisées dans le Les offres et les confirmations de réservation sont énumérées individuellement.

### 4. Délais d'annulation Spa & Wellness

Les traitements de bien-être avec des thérapeutes réservés à l'avance seront facturés à 100 % en cas de non-présentation ou d'annulation après 18 heures la veille.

### 5. Délais d'annulation et paiements anticipés Salles de séminaire et événements

Annulation d'un événement confirmé par écrit :

Forfaits de conférence, location de salle et nombre de personnes

- a) Jusqu'à 30 jours avant la date de l'événement : pas de frais
- b) De 29 à 75 jours avant la date de l'événement : 50 % des prestations convenues
- c) De 14 à 8 jours avant la date de l'événement : 75 % des services convenus
- d) 7 à 1 jour avant la date de l'événement : 100 % des services convenus

Le montant de la facture est calculé comme suit :

Services convenus multipliés par le nombre de personnes convenu. La liste des noms est utilisée pour l'élaboration des menus et sert de référence pour le nombre définitif de personnes. Le nombre définitif de participants garantis doit être communiqué par écrit au service des événements au plus tard sept jours ouvrables avant l'événement ; ce nombre ne peut

s'écarter de plus de +/- 5 % du nombre tendanciel. Le nombre réel de participants sera toujours facturé, mais au minimum le nombre garanti.

#### Chambres

- a) Toutes les chambres peuvent être annulées sans frais jusqu'à 60 jours avant l'arrivée.
- b) 30% des chambres actuelles peuvent être annulées sans frais jusqu'à 59 jours avant l'arrivée.
- c) 20% du contingent de chambres actuel peut être annulé sans frais jusqu'à 14 jours avant l'arrivée.
- d) 70 % du contingent de chambres actuel peut être annulé sans frais jusqu'à 7 jours avant l'arrivée.
- e) En cas d'annulation de chambres en dehors de la période d'annulation gratuite et en cas de non-présentation, nous nous réservons le droit de vous facturer 700 % du prix total.

#### Soldes Bergwelt Grindelwald

Un acompte de 50% est requis pour une réservation complète de l'hôtel. Par la suite, les délais d'annulation pour les chambres s'appliquent

#### **6. Taxes, redevances, prélèvements**

Les prix annoncés sont en CHF, service et TVA inclus. Les frais d'hébergement et de nuitée (taxe de séjour) par personne et par nuit seront facturés en plus des prix annoncés.

#### **7. Conditions de paiement**

L'hôtel est en droit d'exiger une caution ou un dépôt de garantie raisonnable à tout moment. Si le client ne respecte pas son obligation de verser un acompte ou de fournir une garantie dans le délai imparti, l'hôtel est en droit de résilier le contrat après avoir fixé un délai de grâce raisonnable.

Si aucun paiement anticipé n'a été effectué, le montant total de la facture doit être réglé par le client par carte de crédit (Master, VISA, American Express), par carte de débit (EC/Maestro) ou en espèces au plus tard au moment du départ. Les devises étrangères communes (Euro, Dollar, Livre) sont acceptées selon le taux de change du jour et avec une majoration de 3%. Si un paiement par facture a été convenu, il est dû 30 jours après la date de facturation sans déduction. En cas de retard de paiement, l'hôtel est en droit de facturer des intérêts de retard. Le paiement par facture n'est possible que pour les entreprises situées en Suisse.

#### **8. Fire & Ice SPA**

L'accès au Fire & Ice SPA et à la salle de sport n'est autorisé qu'à partir de 16 ans sans être accompagné des parents. L'accès à l'espace sauna n'est généralement autorisé qu'à partir de 16 ans. L'hôtel décline toute responsabilité en cas d'accidents ou d'événements dus à des violations des règles d'accès.

D'autres dispositions relatives au séjour SPA sont répertoriées et expliquées dans la brochure «How to SPA».

#### **9. Possibilités d'utilisation des chambres réservées / heures d'arrivée et de départ**

Les chambres réservées sont à la disposition des clients à partir de 15 heures le jour de leur arrivée jusqu'à 12 heures le jour de leur départ. En cas de départ anticipé ou de départ retardé, l'hôtel s'efforcera de rendre cela possible sur demande correspondante en temps utile, sous réserve de disponibilité et, si nécessaire, moyennant une redevance. Il n'y a pas de revendication.

Si la chambre est utilisée pendant une période plus longue sans l'accord préalable et le consentement de l'hôtel, celui-ci peut facturer les frais pour une nuitée au maximum.

Si le client ne peut pas arriver à l'heure ou ne peut pas arriver du tout en raison d'un cas de force majeure (inondations, tremblements de terre, etc.), l'obligation de paiement ne s'applique pas. L'invité doit prouver l'impossibilité de non-arrivée. Toutefois, l'obligation de payer le séjour réservé est rétablie à partir du moment de la possibilité d'arrivée.

#### **10. Réservations de groupes / attribution des salles**

Dans le cas de réservations de groupe, le client doit soumettre à l'hôtel une liste complète des participants avec les noms et prénoms de tous les clients ainsi que des instructions concernant la répartition des coûts entre le client et le client de la nuitée au plus tard 14 jours avant l'arrivée. Si le contingent réservé n'est pas épuisé, les chambres non requises seront remises en vente. La politique générale d'annulation pour les réservations et les attributions de groupes permet d'annuler la réservation jusqu'à 60 jours avant l'arrivée. Les conditions d'annulation convenues individuellement restent réservées dans tous les cas.

### **11. Responsabilité**

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. La responsabilité pour négligence légère est expressément exclue. Si l'un de nos clients vient à nuire ou à ne pas être satisfait des services de l'hôtel, il doit le signaler immédiatement à la direction de l'hôtel, sinon le client ne peut faire valoir aucun droit pour en réclamer d'autres.

### **12. Protection des données**

L'hôtel Bergwelt Grindelwald attache une grande importance à la protection des données. Lorsque vous faites des réservations et/ou nous envoyez des demandes de renseignements via notre site web, nous vous demandons des informations personnelles, telles que votre nom et votre adresse électronique. Nous traiterons ces données de manière confidentielle et les utiliserons uniquement dans le but de fournir des informations individuelles à nos clients, en fonction de leurs intérêts et de leurs besoins, ainsi qu'à des fins statistiques et de marketing pour nos propres activités. Le traitement des données doit permettre

L'objectif du traitement des données est d'adapter notre site web et notre propre gamme de services aux besoins de nos utilisateurs. Toutefois, le traitement des données est également et surtout effectué à des fins d'analyse de marché et pour déterminer l'intérêt de l'offre hôtelière polyvalente et ainsi tirer des conclusions pour la conception de cette offre de services touristiques en fonction des besoins. Toute autre utilisation de vos données personnelles, en particulier leur vente à des tiers, est expressément exclue.

### **13. Apportez votre propre nourriture et vos boissons**

Dans les lieux publics, la consommation de nourriture et de boissons apportées est interdite. Le petit déjeuner ne peut être pris que dans les salles prévues à cet effet. Aucune nourriture ou boisson ne peut être prise dans le buffet. La préparation de la nourriture dans les chambres est interdite.

### **14. Non fumeur dans l'hôtel**

L'hôtel Bergwelt Grindelwald est un hôtel non fumeur. Il est interdit de fumer dans l'ensemble du complexe hôtelier - sauf dans le salon des fumeurs au rez-de-chaussée. Si un client fume néanmoins dans les chambres ou dans les zones publiques, nous lui facturerons 200,00 CHF pour les frais de nettoyage (rideaux, meubles, tapis, etc.). Si la chambre d'hôtel ne peut être relouée le lendemain en raison de la forte odeur de fumée, une nuit supplémentaire sera facturée selon le tarif de l'hôtel. Toutes les chambres et les chambres d'hôtes sont reliées à un système d'alarme incendie par des détecteurs de fumée. En cas d'alarme incendie par la faute du client, tous les frais qui y sont directement liés, tels que le déploiement des pompiers ou les frais de suivi pour rétablir l'état de fonctionnement, sont à la charge exclusive de la partie responsable.

### **15. Objets trouvés**

Les objets perdus appartenant aux invités seront conservés pendant six mois. Tous les objets de valeur seront remis au bureau public des objets trouvés dans un délai d'une semaine.

### **16. Animaux de compagnie**

Pour amener un animal de compagnie, il faut obtenir l'accord de l'hôtel Bergwelt Grindelwald. L'invité est tenu de signaler au préalable son souhait d'amener un animal de compagnie. Si l'hôtel Bergwelt Grindelwald accepte d'amener un animal de compagnie, c'est à condition que celui-ci soit sous la surveillance constante du client, qu'il ne soit pas malade et qu'il ne constitue pas un danger pour les clients ou le personnel de l'hôtel. Pour le nettoyage spécial de la chambre, nous facturons 35,00 CHF par animal et par nuit sans nourriture. Si des dommages sont causés à la chambre par les animaux, ils doivent être payés par le propriétaire de l'animal ou le client. Les animaux doivent être tenus en laisse dans tous les lieux publics. Les exceptions à cette règle sont les chiens guides, les chiens sourds et autres chiens d'assistance similaires. Ceux-ci peuvent être conservés gratuitement et à tout moment.

### **17. Dispositions finales**

Les modifications ou les ajouts au contrat ou à la confirmation de réservation sont toujours effectués par écrit, si possible. Les modifications ou ajouts unilatéraux ne sont pas valables. En effectuant une réservation en ligne, en réservant par l'intermédiaire d'une agence de voyage ou d'une agence de voyage en ligne ou par la confirmation unilatérale d'une réservation par le client, celui-ci accepte nos "Conditions générales". Le contrat est exclusivement soumis au droit suisse. Les parties conviennent que Berne, Suisse, est le lieu de juridiction exclusif.

Statut Novembre 2021