

## **Conditions générales**

### **1. Champ d'application**

Les présentes conditions générales ("CG") s'appliquent à la location de chambres d'hôtel ainsi qu'à toutes les fournitures et prestations associées de la Genossenschaft Collinetta, opérant sous le nom de Collinetta Hotel & Restaurant ("Hôtel"), au client ("Client"). Les conditions générales du Client ne s'appliquent pas.

### **2. Conclusion du contrat**

Les détails concernant les services commandés par le Client et promis par l'Hôtel sont régis par le contrat entre le Client et l'Hôtel ("Contrat"). Le Contrat est conclu par la réservation d'une ou de plusieurs chambres d'hôtel et de tout service supplémentaire éventuel.

Chaque réservation est confirmée par l'envoi d'une confirmation de réservation par e-mail. La confirmation contient à nouveau les dates exactes de la réservation, les conditions d'annulation et un numéro de réservation. Peu de temps avant l'arrivée, le client recevra des instructions pour accéder à l'hôtel.

Une réservation confirmée est possible uniquement avec les données d'une carte de crédit valide. Si les données de la carte de crédit fournies par le client à l'hôtel sont incorrectes ou non valides, la réservation ne sera pas maintenue malgré l'envoi de la confirmation de réservation par e-mail. La transmission des données de la carte de crédit est cryptée et est entièrement conforme à la réglementation PCI. Les données de la carte de crédit ne sont à aucun moment connues de l'hôtel ou de Genossenschaft Collinetta.

### **3. Prix, paiement anticipé, conditions de paiement, facturation, mode de paiement**

Le client est tenu de payer les prix convenus avec l'hôtel pour les prestations contractuelles dues et pour les autres services utilisés. Si des prix spéciaux n'ont pas été expressément convenus par écrit, les prix en vigueur à l'hôtel au moment de la prestation s'appliquent.

Les prix comprennent la taxe sur la valeur ajoutée prévue par la loi. En cas d'augmentation de la taxe sur la valeur ajoutée, les prix seront ajustés en conséquence. Si la période entre la conclusion du contrat et la prestation des services dépasse six mois, l'hôtel se réserve le droit d'ajuster les prix en conséquence.

En plus du prix de la chambre, le client sera facturé une taxe forfaitaire de séjour et une taxe de séjour.

#### **3.1 Paiement des prix**

Le paiement intégral du séjour est généralement effectué le jour du départ à la réception. L'hôtel accepte les virements bancaires, l'argent comptant et les cartes de crédit comme moyens de paiement. Les cartes de crédit suivantes sont acceptées :

- Visa
- Mastercard
- Diners Club
- American Express
- JCB

### **4. Résiliation ou annulation par le client ; modification des horaires**

La résiliation du contrat ou l'annulation par le client ne sont généralement pas autorisées. Cependant, si l'annulation écrite de la réservation ou la renonciation au service est effectuée au moins 72 heures avant l'arrivée, l'annulation est gratuite pour le client. Si l'annulation n'est pas effectuée à temps, le client sera

facturé du montant total de la réservation et sera également responsable de toute perte de revenus éventuelle. Cela vaut également pour les clients qui ne se présentent pas ("no-show"). Les conditions de réservation personnelles peuvent être consultées à tout moment dans la confirmation de réservation reçue par e-mail. Les modifications de la date ou de la durée du séjour peuvent entraîner une modification du tarif et ne sont possibles que sous réserve de disponibilité.

## **5. Droit de résiliation de l'hôtel ; modification des horaires.**

L'hôtel se réserve le droit d'annuler ou de reporter de manière extraordinaire les heures de début et de fin pour des raisons objectivement justifiées. Cela peut notamment être le cas si l'hôtel a des motifs raisonnables de croire que le client se comporte de manière moralement offensante, utilise les installations à des fins non conformes au contrat d'hébergement, met en danger le bon fonctionnement de l'entreprise ou commet des actes criminels qui pourraient compromettre la réputation publique de l'hôtel ou sa sécurité. En cas de résiliation pour une raison objectivement justifiée, le gestionnaire de l'hôtel a également le droit d'émettre une interdiction d'accès aux installations. Une raison objectivement justifiée existe en particulier si :

- la prostitution est pratiquée à l'intérieur des installations de l'hôtel
- le client ouvre du contenu sur Internet via le réseau WLAN de l'hôtel qui enfreint la loi applicable et pourrait donc causer des dommages durables à la réputation de l'hôtel. Cela inclut en particulier les contenus qui enfreignent les dispositions pertinentes du droit pénal, en particulier la pornographie infantile
- le client participe à des loteries illégales ou à des concours dans les installations de l'hôtel
- le client consomme ou trafique des substances stupéfiantes à l'intérieur des installations de l'hôtel
- le client effectue des procédures médicales interdites à l'intérieur des installations de l'hôtel
- le client publie illégalement des contenus protégés par le droit d'auteur
- le client commet des actes à partir des installations de l'hôtel relevant de la cybercriminalité ou de la criminalité informatique.
- un cas de force majeure ou d'autres circonstances pour lesquelles l'hôtel n'est pas responsable rendent l'exécution du contrat impossible
- des événements et/ou des services ont été réservés en fournissant des informations essentielles fausses ou trompeuses (par exemple, client, but, etc.)
- si le client est manifestement insolvable ou n'a pas l'intention de payer
- le client menace ou fait usage de violence contre des personnes et/ou des biens. En cas de résiliation justifiée par l'hôtel ou de modification des heures de début et de fin, le client n'aura droit à aucune indemnisation. Si le client est responsable de la résiliation par l'hôtel, le client est tenu de payer intégralement le prix convenu dans le contrat. Le droit de demander des dommages-intérêts supplémentaires est réservé.

## **6. Utilisation des chambres d'hôtel**

La chambre d'hôtel réservée est exclusivement réservée à l'hôte enregistré. Le transfert de la chambre à des tiers ou son utilisation par une personne supplémentaire nécessite le consentement écrit préalable de l'hôtel. La sous-location de la chambre d'hôtel et son utilisation à d'autres fins que l'hébergement sont exclues.

## **7 Check-In, Check-Out**

L'hôtel garantit que la chambre d'hôtel est prête à être occupée à partir de 15h le jour de l'arrivée, sauf s'il y a eu une arrivée anticipée ("early check-in") qui a été réservée.

La chambre doit être libérée au plus tard à 11h le jour du départ. Un éventuel check-out tardif réservé reste en suspens. En cas de départ tardif, tous les objets du client restés dans la chambre seront retirés de la chambre et déposés comme objets perdus dans un endroit approprié de l'hôtel.

## **8. Early check-in and late check-out**

L'early check-in ou le late check-out sont possibles moyennant des frais supplémentaires et après consultation avec l'hôtel.

## **9. Animaux de compagnie**

Le client peut amener des animaux de compagnie uniquement avec le consentement écrit préalable de l'hôtel et uniquement dans des chambres d'hôtel spécialement désignées.

Le client sera facturé un supplément par nuit pour chaque animal de compagnie apporté.

Tous les dommages et frais supplémentaires encourus par l'hôtel en raison de la présence de l'animal de compagnie (par exemple, nettoyage) seront facturés intégralement au client.

Il est interdit de laisser les animaux de compagnie seuls et sans surveillance dans la chambre.

## **10. Dommages aux installations de l'hôtel**

Le client est responsable, sans égard à la faute, de la perte ou des dommages causés par ses employés, agents et participants aux événements, ainsi que de la perte, de la détérioration ou des dommages causés par lui-même.

Le client est notamment responsable des dommages à la chambre d'hôtel et à l'ameublement de l'hôtel, ainsi que de leur perte.

Le client est notamment responsable de tous les meubles volés illégalement et doit payer à l'hôtel leur valeur de remplacement.

Il est interdit de fumer dans tout l'hôtel et il est interdit de manipuler, démonter, couvrir ou interférer de quelque manière que ce soit avec le fonctionnement des alarmes incendie. Le client devra payer à l'hôtel une somme forfaitaire de CHF 200 par violation de ces interdictions.

L'hôtel se réserve le droit de facturer directement la carte de crédit fournie par le client.

Les parents ou les tuteurs sont responsables des personnes qu'ils doivent surveiller.

## **11. Repos nocturne**

De 22h à 6h, il y a un repos nocturne. Le client doit s'abstenir de faire du bruit excessif pendant cette période.

## **12. Autres exigences opérationnelles**

Sauf accord contraire, les annonces dans les journaux et autres mesures publicitaires du client faisant référence à des événements à l'hôtel nécessitent le consentement écrit préalable de l'hôtel. En cas de publication sans un tel consentement, l'hôtel se réserve le droit de se retirer du contrat pour des raisons

objectivement justifiées.

Le client est tenu d'obtenir à ses propres frais toutes les autorisations pour son événement. Pour les événements musicaux, toute inscription nécessaire auprès de la société de gestion des droits d'auteur doit également être effectuée par le client.

L'installation ou l'application de matériaux décoratifs ou d'autres objets susceptibles d'endommager les murs ou d'autres installations de l'hôtel ou de compromettre son aspect nécessite le consentement écrit de l'hôtel. Les installations dans le hall sont généralement interdites. Le client doit veiller à ce que le matériel décoratif et les autres objets respectent les normes de sécurité incendie. L'hôtel a le droit d'exiger une preuve officielle appropriée. Les décorations et les expositions apportées doivent être retirées immédiatement après la fin de l'événement. En cas de non-respect de cette obligation, l'hôtel procédera au retrait et au stockage aux frais du client. Si les objets restent dans la salle de l'événement, l'hôtel a le droit de facturer au client un loyer approprié pour la durée de leur présence.

Le client, ainsi que ses employés, agents et participants, sont interdits d'entrer dans les chambres autres que le lieu de l'événement.

Les sorties doivent toujours rester dégagées.

### **13. Équipements techniques**

L'équipement technique de base (électricité, éclairage) est inclus dans la rémunération contractuellement convenue. L'équipement technique ou d'autres installations supplémentaires seront fournis par l'hôtel ou acquis auprès de tiers moyennant un paiement séparé. Dans la mesure où l'hôtel fournit des équipements techniques ou d'autres installations de tiers à la demande du client, il agit pour le compte et aux frais du client. Le client sera responsable de la manipulation correcte et du retour de l'équipement technique et indemniser à l'hôtel de toutes les réclamations de tiers découlant de la fourniture d'équipements techniques.

L'utilisation par le client d'équipements électriques de sa propriété en utilisant le système d'alimentation de l'hôtel nécessite le consentement écrit de l'hôtel. Toute interruption et/ou tout dommage aux équipements techniques de l'hôtel résultant de l'utilisation de tels dispositifs seront à la charge du client. L'hôtel a le droit de facturer au client un montant forfaitaire pour les coûts d'électricité engagés par l'utilisation de tels dispositifs.

Les pannes de matériel technique ou d'autres équipements fournis par l'hôtel seront résolues dans les plus brefs délais. L'hôtel décline toute responsabilité pour de telles pannes. Le client n'a pas le droit de retenir tout ou partie des paiements en raison de pannes.

L'hôtel fournit, sur accord écrit, certains équipements techniques. En cas de dommages, le coût de la réparation ou du remplacement nécessaire sera entièrement à la charge du client.

### **14. Responsabilité, perte ou dommage aux objets apportés à l'hôtel**

Le client est tenu d'indemniser intégralement l'hôtel pour les services fournis par des tiers, en particulier les demandes des sociétés de gestion des droits d'auteur.

Les objets, y compris les effets personnels, apportés à l'hôtel sont aux risques du client. L'hôtel décline toute responsabilité pour la perte, les dommages ou la destruction, y compris les dommages financiers, sauf en cas de négligence grave ou de dol de la part de l'hôtel.

Le client est tenu de veiller à ce que ses employés et agents respectent les dispositions du contrat et des présentes conditions générales de vente, ainsi que les instructions du personnel de l'hôtel.

Les biens perdus trouvés à l'hôtel après le départ du client seront correctement éliminés après une période de conservation de 6 mois.

L'hôtel décline toute responsabilité, sauf en cas de négligence grave ou de dol.15. final provisions

## **16 Dispositions finales**

Si certaines parties de ces Conditions Générales de Vente sont invalides ou nulles, cela n'affectera pas la validité des autres dispositions. Tout accord différent doit être conclu par écrit pour être valide.

### **16. Loi applicable et juridiction compétente**

Ces Conditions Générales de Vente, ainsi que les contrats conclus sur leur base, sont soumis à la loi suisse. Il est convenu que la compétence judiciaire est Ascona. L'hôtel aura également le droit d'intenter une action au domicile ou au lieu de résidence du client.