

# Conditions générales de vente

## Première partie: partie générale

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

Les présentes conditions générales de vente (CGV) règlent les rapports juridiques entre les clients, ci-après nommés «hôtes», et l'entreprise Arte Konferenzzentrum AG, ci-après nommée «hôtel». Toute mention du terme «hôte» comprend aussi bien la forme féminine que masculine. Les CGV s'appliquent à l'ensemble des contrats relatifs aux prestations d'hébergement et / ou aux manifestations, y compris les prestations y afférentes. Pour des raisons de simplicité, les présentes CGV utiliseront toujours le terme de «contrat», peu importe de quelle prestation il s'agit. Les parties contractantes sont l'hôte et l'hôtel. Si certaines dispositions de ces CGV devaient s'avérer inapplicables ou nulles, cela n'affecterait pas la validité du contrat et des dispositions restantes de ces CGV.

Le for est Olten pour les éventuels litiges découlant de ce contrat, pour autant qu'aucun autre for ne soit juridiquement imposé. Pour l'ensemble des accords contractuels, des accords de réservations ainsi que des éventuels accords complémentaires et pour les conditions générales, le droit suisse est exclusivement applicable. Le lieu d'exécution et de paiement est Olten.

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

Le contrat relatif à la location de chambres, d'autres salles au sein de l'hôtel et de surfaces dans l'espace extérieur qui font partie de la propriété de l'hôtel, ainsi que toute autre acquisition de livraisons ou de prestations, ne prend effet qu'avec la confirmation écrite de l'hôte. Sont considérées comme confirmations écrites également les documents soumis par voie électronique comme les e-mails et les formulaires générés en ligne. Les prestations convenues sont juridiquement contraignantes à tous les égards aussi bien pour l'hôtel que pour l'hôte.

### **3. Prix**

Les prix communiqués par l'hôtel s'entendent en francs suisses (CHF) et incluent la taxe légale sur la valeur ajoutée. Une augmentation des taxes légales après la clôture du contrat est à la charge de l'hôte.

### **4. Modalités de paiement**

#### 4.1. Acompte / paiement anticipé

L'hôtel est en droit de demander un paiement anticipé partiel ou total pour la réservation, en particulier dans le cas des réservations effectuées par des hôtes possédant une adresse de facturation à l'étranger. L'hôtel définit le délai de paiement dans la facture.

Si le paiement n'est pas effectué dans les délais impartis, l'hôtel peut résilier immédiatement et sans mise en demeure le contrat, y compris toutes les promesses de prestation, et peut réclamer des frais d'annulation.

#### 4.2. Facture finale

La facture finale comprend le prix convenu et ne contient pas les éventuels montants excédentaires découlant de prestations supplémentaires fournies par l'hôtel pour l'hôte et / ou pour les personnes qui l'accompagnent.

La facture finale doit être payée comptant en francs suisses ou par carte de débit ou de crédit acceptée au plus tard lors du check-out le jour du départ.

Les factures envoyées par la poste suite à un accord doivent être réglées dans les dix jours suivant la date de la facture. L'adresse de facturation complète doit être communiquée lors de la réservation définitive. L'hôte est responsable des éventuelles factures non payées par les différents participants.

Le montant mentionné dans la facture doit être payé sans déduction. Aucune remise ni aucun escompte n'est garanti sur le montant du.

### **5. Options, offres**

5.1. Les délais d'acceptation des offres soumises par l'hôtel sont définis dans les différentes offres. Une fois les délais échoués, l'hôtel n'est plus lié aux offres.

5.2. Les dates d'options sont contraignantes pour les deux parties. L'hôtel peut disposer des prestations offertes après l'échéance du délai non utilisé de l'option ou de l'offre sans communication supplémentaire.

## Deuxième partie: conditions commerciales supplémentaires pour les nuitées

### **6. Réservation, arrivée et départ**

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

6.2. Si la catégorie de chambre réservée n'est plus disponible lors de l'arrivée pour des raisons imprévisibles, une chambre de la prochaine catégorie supérieure est attribuée à l'hôte.

6.3. Si aucune chambre n'est libre malgré une réservation confirmée, l'hôtel se doit de proposer à l'hôte une chambre de remplacement équivalente d'une catégorie similaire ou plus élevée dans un hôtel à proximité. Les éventuels frais supplémentaires pour la chambre de remplacement sont à la charge de l'hôtel. Si l'hôte refuse la chambre de remplacement, l'hôtel doit rembourser sans délai les prestations déjà fournies (par exemple acomptes). Toute autre prétention de l'hôte est exclue.

6.4. Sous réserve d'autres dispositions, l'hôte est en droit d'utiliser la chambre louée à partir de 14h le jour de l'arrivée et jusqu'à 10h le jour du départ convenu.

6.5. Si l'hôte part plus tôt que prévu, l'hôtel est autorisé à facturer à 100 % l'ensemble des prestations réservées.

6.6. La chambre d'hôtel est exclusivement réservée pour l'hôte ou pour les hôtes enregistrés. La transmission de la chambre à une personne tierce ou l'utilisation de la chambre par une personne supplémentaire nécessite l'autorisation de l'hôtel.

6.7. L'étendue des prestations du contrat est déterminée par la réservation effectuée et confirmée personnellement par l'hôte.

6.8. L'hôte n'est autorisé à utiliser la chambre qu'aux fins convenues.

### **7. Annulation et changement de réservation**

7.1. Dans le cas d'une réservation d'une à quatre chambres d'hôtel, l'annulation est gratuite jusqu'à 48 heures avant l'arrivée. En cas d'annulation tardive ou de no-show (si l'hôte ne se présente pas le jour d'arrivée), les coûts pour une nuitée seront facturés.

7.2. Si l'hôte ayant effectué la réservation signale d'autres hôtes, il répond du montant total de la facture découlant de la réservation.

7.3. Les exceptions à ces coûts d'annulation, par exemple pour les salons ou pour les dates définies par l'hôtel, peuvent être consultées dans la confirmation de réservation.

## Troisième partie: conditions commerciales supplémentaires pour les manifestations

### **8. Définition, annulation et changement de réservation**

#### 8.1. Définition

Sont considérées comme manifestations notamment les séminaires, les congrès, les banquets, les conférences, les mariages, les ateliers, etc.

#### 8.2. Modifications / annulations

Les modifications concernant le nombre de participants doivent être communiquées à l'hôtel à l'avance en respectant les délais suivants (les indications en jours correspondent à des jours ouvrables, du lundi au vendredi):

Jusqu'à 10 personnes	2 jours
11 – 20 personnes	5 jours
21 – 50 personnes	15 jours

À partir de 51 personnes

20 jours

Si le nombre effectif de personnes s'avère ultérieurement plus faible que prévu, le nombre garanti indiqué sert de base pour la facturation. Si le nombre de personnes est plus élevé que prévu, le nombre de participants effectif sera facturé en sus. Dans ce cas, l'hôtel ne fournit aucune garantie concernant la prise en considération des participants supplémentaires.

Les modifications du contrat ne sont contraignantes pour l'hôtel que par le biais d'une reconformation écrite. Les modifications unilatérales ou les compléments au contrat effectués par l'hôte ne sont pas applicables.

L'annulation d'une réservation doit être effectuée par écrit (par courrier, par fax ou par e-mail). L'hôtel est en droit de facturer totalement ou partiellement les prestations réservées. Sauf accord contraire, les conditions suivantes s'appliquent:

Annulation d'événements / de manifestations jusqu'à 79 personnes

Annulation jusqu'à 61 jours (jours calendaires) avant l'événement: gratuit

Annulation entre 60 et 31 jours avant l'événement: 25 % de la prestation convenue dans le contrat

Annulation entre 30 et 15 jours avant l'événement: 50 % de la prestation convenue dans le contrat

Annulation entre 14 et 3 jours avant l'événement: 75 % de la prestation convenue dans le contrat

Annulation entre 2 et 0 jours avant l'événement: 100 % de la prestation convenue dans le contrat

Annulation d'événements / de manifestations à partir de 80 personnes

Annulation jusqu'à 121 jours (jours calendaires) avant l'événement: gratuit

Entre 120 et 61 jours avant l'événement: 25 % de la prestation convenue dans le contrat

Entre 60 et 31 jours avant l'événement: 50 % de la prestation convenue dans le contrat

Entre 30 et 15 jours avant l'événement: 75 % de la prestation convenue dans le contrat

À partir de 14 jours avant l'événement: 100 % de la prestation convenue dans le contrat

8.3. Pour les annulations partielles dont la valeur dépasse le volume de prestations convenu correspondant à CHF 2000.-, les mêmes conditions s'appliquent que pour les annulations d'événements jusqu'à 79 personnes.

### **9. Début / fin de la manifestation**

Si les dates de début et de fin de la manifestation doivent être reportées le jour prévu de la manifestation, les coûts en découlant peuvent être facturés par l'hôtel. Cette disposition ne s'applique pas si l'hôtel est responsable du report.

### **10. Aliments et boissons**

L'hôte ou l'organisateur de l'événement s'engage à se procurer l'ensemble des aliments et des boissons uniquement auprès de l'hôtel. La vente d'aliments et de boissons est exclusivement réservée à l'hôtel.

### **11. Prolongation**

Si une manifestation dure plus longtemps que 23h30, un supplément nocturne s'applique. La prolongation doit être communiquée à l'hôtel au plus tard un mois avant l'événement. CHF 200.- supplémentaires sont facturés par heure commencée pour les prolongations allant jusqu'à 2h du matin au plus tard. Ce tarif comprend les éventuelles taxes en lien avec les prolongations des heures de fermeture.

## Conditions générales de vente

Il est interdit de fumer dans toute l'enceinte de l'hôtel. En cas d'infraction à cette règle, un montant de CHF 350.- est facturé.

### 12. Autres prestations

Si l'hôte souhaite des prestations qui ne peuvent pas être fournies par l'hôtel lui-même, l'hôtel agit seulement comme intermédiaire.

L'hôtel n'est responsable sous aucune voie de recours des prestations qu'il a fournies à l'hôte en sa qualité d'intermédiaire.

Les outils techniques non disponibles dans l'hôtel peuvent être loués sur demande. Les coûts externes sont facturés à l'organisateur. L'organisateur est responsable de l'utilisation correcte et de la restitution en bonne et due forme de l'ensemble des outils techniques ou des équipements.

### 13. Déroulement de la manifestation

En dehors des pièces louées, les comptoirs de réception, les matériels publicitaires, les bannières, etc. ne peuvent être installés qu'après concertation avec l'hôtel. Les domaines publics de l'hôtel ne peuvent pas être utilisés pour les travaux de groupes. Ces derniers doivent avoir lieu dans les salles de groupes convenues.

L'organisateur s'engage à respecter les réglementations émises par la police du feu en vigueur dans l'hôtel, en particulier le dégagement des voies d'évacuation, et fournit la garantie que tous les matériels qu'il a apportés sont conformes aux directives de la police du feu. L'utilisation d'objets inflammables est strictement interdite.

### 14. Livraisons et retraits

Les livraisons et les retraits pour les événements doivent être coordonnés avec l'hôtel et doivent être communiqués à l'hôtel par écrit en temps utile, au moins avant leur arrivée. L'hôtel se réserve le droit de refuser les envois sans expéditeurs ou sans destinataires valides. L'hôtel décline toute obligation ou responsabilité découlant de ces envois. Les envois doivent être adressés correctement et comprendre une indication concernant l'événement. Les frais de port, les frais de douane ainsi que la taxe sur la valeur ajoutée pour les paquets reçus ne sont pas payés par l'hôtel. Si ces dispositions ne sont pas respectées, la réception peut être refusée.

### Quatrième partie: conditions commerciales supplémentaires pour les groupes

#### 15. Définition

Sont considérés comme groupes au sens de ces CGV les réservations de chambre avec au moins cinq chambres louées.

#### 16. Liste des noms

La liste définitive des noms de chacun des membres des différents groupes doit être transmise à l'hôtel au plus tard jusqu'à 14 jours calendaires avant l'arrivée.

#### 17. Annulation et changement de réservation

L'annulation est gratuite jusqu'à 31 jours (jours calendaires) avant l'arrivée. En cas d'annulation effectuée plus tard, la facturation suivante s'applique:

Entre 30 et 20 jours avant l'événement: 50 %  
Entre 19 et 14 jours avant l'événement: 75 %  
Entre 13 et 0 jours avant l'événement: 100 %

### Cinquième partie: autres dispositions

#### 18. Droit de résiliation

L'hôtel est en droit de résilier exceptionnellement le contrat à tout moment et avec effet immédiat s'il fournit des motifs objectivement fondés par le biais d'une déclaration unilatérale écrite dans les plus brefs délais. Les motifs objectivement fondés peuvent comprendre les exemples suivants:

- Un paiement anticipé convenu ou un dépôt de garantie n'est pas fourni durant le délai fixé par l'hôtel;
- Cas de force majeure ou circonstances qui ne sont pas du ressort de l'hôtel, qui rendent impossible objectivement l'exécution du contrat;
- Chambres ou salles qui sont réservées ou utilisées suite à des déclarations trompeuses ou fausses, par exemple concernant l'hôte lui-même ou le motif d'utilisation ou de séjour;
- L'hôtel a de fortes raisons de penser que l'utilisation des prestations convenues est susceptible de compromettre le bon fonctionnement de l'entreprise, la sécurité des autres hôtes ou la réputation de l'hôtel;
- L'hôte est devenu insolvable (faillite ou saisie infructueuse) ou il a suspendu ses paiements;
- Le but ou le motif du séjour est illégal.

En cas de départ de l'hôtel pour les raisons susmentionnées, aucun droit d'indemnisation n'est accordé à l'hôte et le dédommagement reste en principe dû pour les prestations réservées.

#### 19. Internet

L'hôtel met à la disposition de l'hôte un accès gratuit à Internet (WiFi). L'hôte assume la responsabilité de l'utilisation des données de connexion. Il est responsable de tout abus ou tout comportement illégal lors de l'utilisation d'Internet.

#### 20. Interdiction de fumer

### 21. Responsabilité

Les objets personnels emportés se trouvant dans les salles ou dans l'enceinte de l'hôtel sont aux risques de l'hôte. L'hôtel n'assume aucune obligation de garde ou de surveillance. L'hôtel n'assume aucune responsabilité pour la perte ou l'endommagement des objets emportés, sauf en cas de négligence grave ou d'intention délibérée de l'hôtel. Il incombe à l'hôte d'assurer les objets emportés. Pour les objets de valeurs, comme les bijoux, l'argent liquide ou les documents précieux, qui ne sont pas remis à l'hôtel pour la surveillance, la responsabilité de l'hôtel est exclue dans le cadre des possibilités légales.

L'hôtel exclut la responsabilité vis-à-vis de l'hôte dans le cadre des possibilités légales pour les cas de négligences légères ou moyennes et n'assume la responsabilité que dans le cas des dégâts causés intentionnellement ou par négligence grave.

Si les prestations de l'hôtel devaient présenter des dérangements ou des défauts, l'hôtel s'efforcera d'y remédier suite à l'indication immédiate de l'hôte. Si l'hôte omet d'indiquer un défaut à l'hôtel, il n'a droit à aucune réduction sur la rémunération convenue dans le contrat.

L'hôte assume la responsabilité pour tous les dommages et toutes les pertes causés par lui, par la personne qui l'accompagne ou par des auxiliaires sans que l'hôtel n'ait besoin de prouver la faute à l'hôte.

L'hôte répond des prestations et des dépenses occasionnées vis-à-vis de tiers.

Si un tiers effectue la réservation pour l'hôte, il est, en tant qu'acheteur, solidairement responsable avec l'hôte vis-à-vis de l'hôtel de toutes les obligations issues du contrat. Indépendamment de cet état de fait, tout acheteur s'engage à transmettre à l'hôte toutes les informations importantes concernant la réservation et en particulier concernant les présentes conditions générales de ventes.

### 22. Animaux

Les hôtes ne peuvent emmener des animaux à l'hôtel qu'après accord préalable de l'hôtel et moyennant une indemnisation spéciale de CHF 50.-. L'hôte qui emmène un animal à l'hôtel doit le tenir correctement pendant la durée du séjour et le surveiller lui-même ou le confier à ses frais à un tiers compétent pour qu'il le garde et le surveille. Les coûts pour les dommages causés par l'animal sont pris en charge par l'hôte.

### 23. Objets perdus

Les objets perdus sont renvoyés en cas de rapports manifestes de propriété et de connaissance de l'adresse de résidence ou de l'adresse commerciale. Les coûts et les risques liés au renvoi sont assumés par l'hôte.

### 24. Médias

Les publicités dans les médias (comme les journaux, la radio ou Internet) utilisant le logo de l'entreprise ou des photos nécessitent l'autorisation écrite préalable de l'hôtel.