

Conditions d'utilisation & Conditions générales de vente (CGV)

entre

l'Hôtel Matterhorn Lodge AG, Englischter Viertel 11, 3920 Zermatt

(ci-après dénommé HOTEL)

et l'hôte / le client / le réservataire de prestations

(ci-après dénommé HÔTEL)

1. principes de base

Seules les conditions générales de vente de l'hôtel en vigueur au moment de la conclusion du contrat sont applicables.

Si certaines dispositions des présentes CGV devaient être nulles ou non valables, la validité du contrat et des autres dispositions des CGV n'en serait pas affectée. Pour le reste, les dispositions légales s'appliquent.

2. juridiction compétente / droit applicable

Pour les éventuels litiges découlant du présent contrat, le for juridique est Viège, dans le canton du Valais, pour autant qu'il n'existe pas d'autre for juridiquement contraignant.

Seul le droit suisse s'applique à tous les contrats, à toutes les conventions de réservation, 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. objet du contrat / domaine d'application

Le contrat relatif à la location de chambres ainsi qu'à l'obtention d'autres prestations est conclu avec la confirmation écrite de l'hôte ou de manière implicite.

Les modifications du contrat n'engagent l'hôtel qu'après une reconfirmation (écrite). Les modifications ou compléments unilatéraux du contrat par l'hôte 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 ne sont pas autorisées.

4. l'étendue des prestations

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 un remplacement équivalent 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'hôte. 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 n'a pas d'autres droits si le logement de remplacement était équivalent.

5. durée d'utilisation

Sous réserve d'autres accords, l'hôte a le droit d'utiliser les chambres louées à partir de 14h30 le jour d'arrivée convenu jusqu'à 11h00 le jour du départ.

En cas de libération tardive de la chambre par le client, l'hôtel peut facturer 100 CHF par heure pour

l'utilisation dépassant le cadre du contrat ou, pour plus de 4 heures, au moins 50% du prix total du logement (prix catalogue). 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.

6. prix / obligation de paiement

Les prix communiqués par l'hôtel s'entendent en francs suisses (CHF) et incluent la taxe sur la valeur ajoutée légale. 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 qu'il utilise. Cela vaut également 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 valables sont ceux qui sont confirmés par l'hôtel.

Les prix peuvent être modifiés par l'hôtel si le client demande ultérieurement des modifications du nombre de chambres réservées, des prestations de l'hôtel ou de la durée du séjour des clients. Selon ce qui a été convenu, l'hôtel peut demander un acompte.

Un acompte doit être versé au plus tard au début du délai d'annulation. Si la réservation est effectuée à court terme, l'hôtel exige une garantie de carte de crédit pour le montant total de la réservation ou un paiement immédiat du montant total.

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 9 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, auquel s'ajoutent les éventuels montants supplémentaires dus à des prestations supplémentaires de l'hôtel pour le client et/ou les 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.

7. taxe de séjour

CHF 4.00 par adulte/nuit

CHF 2.00 par enfant/nuit (9-15.99 ans)

gratuit pour les enfants de 0 à 8.99 ans sont inclus dans le prix de nos chambres.

8. personnes supplémentaires voyageant avec nous (inscrites ou non)

La chambre d'hôtel, la suite, l'appartement ne peuvent être utilisés ou occupés que par le nombre de personnes (y compris les enfants de tout âge) indiqué dans le contrat.

Pour des raisons de sécurité incendie, les personnes supplémentaires de tout âge ne sont pas autorisées dans certaines chambres. Dans ce cas, une chambre supplémentaire doit être réservée au tarif journalier en vigueur.

Dans certaines catégories de chambres, des personnes supplémentaires (y compris des enfants de tous âges) peuvent être réservées moyennant un supplément. L'occupation maximale d'une chambre est déterminée par l'hôtel et non par le client :

Prix sur réservation :

Personnes 0-2 ans : gratuit (sur demande avec lit bébé, si disponible)

Personnes 3-9 ans :	CHF 50.- par personne par nuit (sur demande avec lit supplémentaire, si disponible)
Personnes 10-13 ans :	CHF 100.- par personne par nuit (sur demande dans un lit supplémentaire, si disponible)
Personnes dès 14 ans :	CHF 150.- par personne et par nuit (lit supplémentaire sur demande, si disponible).

Prix sans réservation préalable :

Personnes de 0 à 100 ans :	CHF 250.- par personne par nuit (sur demande dans un lit bébé ou un lit supplémentaire, si disponible à ce moment-là)
----------------------------	--

9) Résiliation par l'hôtel

L'hôtel est en droit de résilier à tout moment le contrat de manière extraordinaire et avec effet immédiat pour des raisons objectivement justifiées, par une déclaration immédiate unilatérale et écrite:

Sont par exemple considérés comme des motifs objectivement justifiés :

- un paiement anticipé convenu ou une garantie n'est pas fourni(e) pendant le délai fixé par l'hôtel ;
- un 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 loués sous des indications trompeuses ou fausses, par ex. dans la personne du client ou dans le but d'utilisation ou de séjour ;
- l'hôtel a des raisons fondées de penser que l'utilisation des prestations convenues peut nuire à la bonne marche des affaires, 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 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.

10. annulation de la réservation / frais d'annulation

a) Annulation

Une annulation de la réservation nécessite l'accord écrit de l'hôtel. Si celle-ci n'a pas lieu, 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 »), la totalité du séjour est facturée.

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 messages électroniques. Si le client se retire du contrat sans qu'il y ait eu une annulation approuvée ou si des modifications ou des annulations de certaines prestations réservées sont effectuées, l'hôtel peut facturer les frais d'annulation suivants.

b) Frais d'annulation

Les frais d'annulation sont fixés individuellement lors de la réservation et dépendent de différents critères (entre autres la période et la durée du voyage).

c) Arrivée impossible

Si, en cas de force majeure (inondations, avalanches, tremblements de terre, restrictions gouvernementales en matière de voyages, etc.), le client 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.

Nous recommandons de souscrire une assurance européenne d'annulation de voyage.

11. départ anticipé

Si le client part avant la fin de son séjour, l'ensemble des prestations réservées lui seront facturées à 100%.

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. L'hôte doit exercer ses droits conformément aux éventuelles directives de l'hôtel et/ou des hôtes (règlement intérieur).

La carte de 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 au client à hauteur de 20 CHF et la perte de la carte à hauteur de 20 CHF.

Le WLAN est utilisable dans tous les domaines et est gratuit. 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.

Il est interdit de fumer à l'intérieur de l'hôtel. Il n'est permis de fumer à l'extérieur que dans les endroits signalés comme tels.

13. nourriture et boissons

Les repas apportés sont exclusivement autorisés dans les suites et les appartements équipés d'une cuisine. Pour des raisons d'hygiène, il est interdit de laisser de la nourriture en évidence dans les chambres.

14. objets apportés par le client

Les objets personnels apportés par le client se trouvent sur le sol de l'hôtel à ses 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. L'assurance des objets apportés incombe au client.

15. actes, utilisation et responsabilité

a) Hôtel

L'hôtel limite sa responsabilité vis-à-vis du client dans le cadre des possibilités légales pour les négligences légères et moyennes 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 de la rémunération convenue par contrat. L'hôtel est responsable des objets apportés par les clients conformément aux dispositions légales, c'est-à-dire jusqu'à concurrence de 1'000 francs. Sont considérés comme apportés les objets que l'hôte conserve dans son 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 systématiquement 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 procurer à l'hôte. 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, les personnes qui l'accompagnent ou ses auxiliaires, 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. L'hôte est responsable vis-à-vis de tiers pour les prestations et les dépenses engagées par l'hôtel.

c) Tiers

Si un tiers effectue la réservation pour l'hôte, il est responsable vis-à-vis de l'hôtel en tant que commettant de toutes les obligations découlant du contrat. Indépendamment de cela, chaque donneur d'ordre est tenu de transmettre à l'hôte toutes les informations relatives à la réservation, en particulier les présentes conditions générales de vente.

16. animaux domestiques

Les animaux domestiques de tout type ne sont pas autorisés dans l'hôtel.

17. objets trouvés

Les objets trouvés sont réexpédiés si la propriété est clairement établie et si l'adresse du domicile/du bureau est connue.

Les frais et les risques liés à la réexpédition sont à la charge du client. Si la propriété n'est pas clairement établie, les objets sont éliminés après un délai de conservation de trois mois.

18. autres dispositions

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, un délai de prescription absolu de 6 mois après le départ s'applique aux demandes de dommages et intérêts de l'hôte.

Les commentaires portant atteinte à la réputation ou à l'honneur sur les plateformes d'évaluation (comme par exemple Tripadvisor, booking.com, etc.) concernant les services de l'hôtel, dont il est prouvé qu'ils ne correspondent pas à la vérité et que l'hôtel peut réfuter, seront dénoncés aux autorités compétentes. L'hôtel se réserve le droit de réclamer des dommages et intérêts et une réparation du tort moral.



19. moyens de paiement acceptés

Virement bancaire, paiement en espèces, Maestro, Postcard, Visa, Mastercard/Eurocard, American Express ou Twint. Les chèques, sous quelque forme que ce soit, ne sont pas acceptés.

20. droit de domicile

Si le client enfreint les dispositions de l'établissement et/ou les lois locales, l'hôtel peut faire usage de son droit de domicile et expulser le client de l'hôtel. Un avertissement peut être donné au préalable, mais ce n'est pas obligatoire. Dans ce cas, l'hôte reste redevable de dommages et intérêts pour le montant total des prestations qu'il a réservées à l'avance.

Zermatt, le 23 août 2024