

Conditions générales de vente

1. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions générales de Vente (CGV) s'appliquent aux contrats de tous les hôtels Sunstar pour la location de chambres d'hôtel et de salles de réunion et de manifestations, ainsi que pour les prestations complémentaires associées fournies par l'hôtel.

Les manifestations sont régies par les Conditions générales de Vente pour les Manifestations.

Les présentes CGV régissent la situation juridique entre le client, dénommé ci-après « le client », et les hôtels Sunstar, dénommés ci-après « l'hôtel ». À des fins de simplification, les présentes CGV parleront toujours de « contrat », quelle que soit la prestation concernée.

15.2 Les conditions générales du client ne sont pas applicables. Des dispositions différentes ne s'appliquent que si elles ont été confirmées par l'hôtel par écrit.

La durée de validité des devis correspond à la date d'option. Dans la mesure où il n'y a pas de confirmation de contrat signée, l'hôtel se réserve le droit de louer des locaux réservés de manière provisoire.

Toutes les extensions de contrat, ajouts ou annulations nécessitent la forme écrite.

2. DÉFINITIONS

Groupes : Les groupes au sens des présentes CGV sont des groupes de voyage ayant réservé au moins 10 chambres.

Confirmations écrites : Valent également pour confirmations écrites celles transmises par fax et par e-mail.

Coccontractant : le client et l'hôtel

3. OBJET DU CONTRAT

Le contrat relatif à la location de chambres, de salles de séminaire, de superficies, ainsi que de la réception de livraisons et de l'utilisation de prestations naît de la confirmation écrite de la part du client ou de manière implicite. Une réservation réalisée le jour-même de l'arrivée est contraignante dès lors que l'hôtel l'a confirmée.

Les modifications de contrat ne deviennent contraignantes pour l'hôtel qu'une fois que les deux parties les auront confirmées par écrit. Les modifications ou ajouts unilatéraux du contrat effectués par le client sont invalides. La sous-location des chambres louées et de leur utilisation à des fins autres que l'hébergement nécessitent l'accord préalable écrit de l'hôtel.

4. ÉTENDUE DES PRESTATIONS

L'étendue des prestations couvertes par le contrat est déterminée par la réservation individuelle faite par le client, ainsi que par la confirmation. Le client n'acquiert aucun droit de mise à disposition d'une chambre, toutefois, l'hôtel s'engage à garder à disposition des chambres de la catégorie réservée. Si lors de l'arrivée du client, aucune chambre de la catégorie réservée ou d'une catégorie équivalente n'est disponible, le client sera lors logé dans une catégorie de la catégorie supérieure la plus proche. Dans le cas où aucune chambre de l'hôtel ne serait disponible, l'hôtel s'occupera d'un logement de niveau au moins équivalent dans un autre hôtel. Les frais supplémentaires éventuels pour un logement de remplacement seront à la charge de l'hôtel. Si le client refuse la chambre de remplacement, l'hôtel devra alors immédiatement rembourser au client les versements déjà effectués (par ex. acomptes). Toute autre revendication de l'acheteur est nulle et irrecevable.

5. REMISE ET RESTITUTION DE LA CHAMBRE

Les chambres réservées sont à la disposition du client à partir de 16h00 le jour d'arrivée convenu. Le client n'est pas en droit d'exiger d'occuper la chambre plus tôt. Dans le cas d'une arrivée après 18h00, le client doit en informer l'hôtel par téléphone ou par écrit le jour de l'arrivée, avant 15h00, faute de quoi l'hôtel peut disposer librement des chambres. Une arrivée jusqu'à 5h00 du matin vaut pour une nuitée complète.

Le jour de départ convenu, les chambres doivent être restituées à l'hôtel, vidées, au plus tard à 11h00. Passée cette heure, l'hôtel est en droit de facturer, pour cause de libération retardée et pour son utilisation jusqu'à 18h00, et allant au-delà de ce qui a été convenu dans le contrat, un supplément à hauteur de 50 % du prix de la chambre (prix tarifaire), et à hauteur de 100 % à partir de 18h00.

6. DÉPART ANTICIPÉ

Si le client part plus tôt que prévu, l'hôtel est alors en droit de facturer l'intégralité des prestations réservées. Dans le cas d'un départ anticipé, l'hôtel fait tout son possible pour trouver un autre preneur pour les prestations non utilisées. Si l'hôtel parvient à trouver un autre preneur pour les prestations non utilisées, le montant de la facture à régler par le client diminue alors du montant réglé par ces tiers pour la prestation annulée.

7. PROLONGATION DU SÉJOUR

Sous réserve d'autres accords, le client ne peut exiger que son séjour soit prolongé. Si le client ne peut quitter l'hôtel le jour du départ en raison de circonstances exceptionnelles / d'un cas de force majeure (par ex. chutes de neige extrêmes, inondations, etc.) et du fait que toutes les possibilités de départ sont bloquées ou inutilisables, le contrat est alors automatiquement prolongé pour la durée de l'impossibilité de départ, aux conditions déjà en vigueur jusque-là.

8. PRIX / MONTANT NON REMBOURSABLE / OBLIGATION DE PAIEMENT

Les prix communiqués par l'hôtel s'entendent en monnaie locale (CHF ou EUR) par chambre / nuitée et s'entendent TTC. Les éventuelles taxes de séjour et autres frais par client / nuitée ne sont pas comprises dans le prix. L'hôtel travaille avec des prix de chambres mis à jour chaque jour, basés sur la disponibilité de chacune des catégories de chambres. Le client est tenu de régler les prix convenus ou en vigueur pour la mise à disposition de la chambre et pour les prestations qu'il a utilisées hébergement et/ou l'évènement, ainsi que pour toute autre prestation qu'il aura reçue. Il en vaut de même pour les commandes passées par les personnes l'accompagnant ou lui rendant visite. Une augmentation des taxes légales survenue après la conclusion du contrat sera aux frais du client. Les indications de prix dans des devises étrangères sont à titre informatif, le prix final sera calculé au cours du jour en question. S'appliquent les prix confirmés par l'hôtel. Les prix peuvent être modifiés par l'hôtel si le client demande a posteriori du nombre de chambres réservées, de la prestation de l'hôtel ou de la durée du séjour.

En cas de réservation manifestement erronée faisant suite à une erreur imputable au système de réservation (erreur de déclaration essentielle selon l'art. 24, al. 3 CO), les prix convenus sont nuls et non avenues. Dans ce cas, l'hôtel Sunstar se réserve le droit d'annuler la réservation sans procéder à un dédommagement.

Lors de la conclusion du contrat, l'hôtel est en droit, surtout pendant la haute saison, d'exiger un acompte, qui sera, pour les réservations de groupe ou pour les manifestations, de 100 % du montant total à régler.

Les prix des chambres basés sur les tarifs non remboursables sont prélevés sur la carte de crédit à hauteur de 100 % dès la réservation définitive. Il n'est pas possible de déduire les montants des cartes de fidélité ou des avoirs.

L'acompte s'entend comme un règlement partiel du montant total dû et des éventuels frais d'annulation.

En plus d'un acompte, l'hôtel peut également exiger une garantie carte de crédit. La garantie sur carte de crédit sert à sécuriser la réservation. Le paiement final se fait sur place, après nouvel accord avec le client.

L'acompte est à régler par virement bancaire dans les 30 jours suivant la réception de la confirmation de réservation. Dans le cas d'une réservation à court terme, ce délai peut varier et l'hôtel peut exiger une garantie sur carte de crédit à hauteur du montant total de la réservation.

Si l'acompte n'est pas réglé / la garantie sur carte de crédit n'est pas fournie dans les temps, l'hôtel peut, après expiration d'un petit délai supplémentaire (incluant toutes les promesses de prestation), se rétracter du contrat sans préavis et exiger les frais d'annulation mentionnés au chiffre 9 des présentes CGV.

La facture finale doit, sous réserve d'autres accords, être réglée au plus au départ, le jour du départ, en devises locales (CHF ou EUR), en espèces ou avec une carte de crédit acceptée par l'établissement.

Les factures ne sont établies que dans de rares cas, et avec des frais administratifs de CHF 20.00. Les factures sont dues sans déduction, dans un délai de 30 jours à compter de la date de facturation. Pour chaque rappel, l'hôtel peut facturer des frais de rappel de CHF 20.00. En cas de retard de paiement, le taux d'intérêt de retard est de 6 %. Tous les frais bancaires et les éventuelles différences de cours sont à la charge du client. Pour les créances de l'hôtel, l'exception de compensation est exclue.

9. MODIFICATIONS OU ANNULATIONS DE LA RÉSERVATION / NO SHOW DE LA PART DU CLIENT

a) Modification ou annulation de la réservation

La facturation d'une modification ou d'une annulation réalisée dans les temps se base sur la date de réception de la notification écrite à l'hôtel, ainsi que la confirmation écrite de la part de l'hôtel.

En cas de paiements échelonnés, s'appliquent toutefois des conditions particulières rendant impossible toute modification ou annulation (par ex. les «prix non remboursables»). Dans de tels cas, la base de calcul reste toujours celle de l'arrangement dans sa globalité.

b) Annulation de réservations réalisées sur internet (via des prestataires tiers)

Les annulations de systèmes de réservation basés sur internet ne sont légalement valides que si celles-ci sont annulées via le système de réservation du prestataire tiers, en respectant les conditions d'annulation et que l'hôtel les accepte.

c) No show de la part du client

En cas de non venue du client (« no show »), 100 % des prestations réservées seront facturées, et a minima une nuitée au prix pratiqué pour la réservation.

d) Conditions d'annulation

Si le client se rétracte du contrat sans annulation validée, ou s'il modifie ou annule certaines prestations qu'il a réservées, l'hôtel peut alors, sauf mention contraire dans l'arrangement respectif ou dans le prix, facturer les frais d'annulation suivants.

Conditions d'annulation standard pour les réservations individuelles pendant la saison d'été (valable toute l'année pour les hôtels Sunstar Brissago et Piedmont)

Jusqu'à 7 jours avant l'arrivée :	Gratuit
6 à 3 jours avant l'arrivée :	60% du montant total
2 à 0 jours avant l'arrivée :	90% du montant total, s'il n'est pas possible de louer la chambre à quelqu'un d'autre

Conditions d'annulation standard pour les réservations individuelles pendant la saison d'hiver

Jusqu'à 15 jours avant l'arrivée :	Gratuit
14 à 8 jours avant l'arrivée :	50 % du montant total
7 à 3 jours avant l'arrivée :	75% du montant total
2 à 0 jours avant l'arrivée :	90% du montant total, s'il n'est pas possible de louer la chambre à quelqu'un d'autre

Conditions d'annulation à Noël et à la Saint Sylvestre (24 décembre au 2 janvier)

Jusqu'à 60 jours avant l'arrivée :	Gratuit
59 à 30 jours avant l'arrivée :	50 % du montant total
29 à 15 jours avant l'arrivée :	75% du montant total
14 à 0 jours avant l'arrivée :	90% du montant total, s'il n'est pas possible de louer la chambre à quelqu'un d'autre

Conditions d'annulation pour les réservations de groupe


Les conditions d'annulation des réservations de groupe dépendent de la taille du groupe, et sont définies séparément. En l'absence de conditions d'annulation séparées, s'appliquent les règles suivantes :

Jusqu'à 60 jours avant l'arrivée :	Gratuit
59 à 30 jours avant l'arrivée :	50 % du montant total
29 à 15 jours avant l'arrivée :	80% du montant total
14 à 0 jours avant l'arrivée :	100% du montant total, s'il n'est pas possible de louer la chambre à quelqu'un d'autre

10. RÉTRACTATION PAR L'HÔTEL SUNSTAR

Jusqu'à 60 jours avant le jour d'arrivée du client, l'hôtel peut se rétracter gratuitement du contrat. En outre, l'hôtel a le droit de résilier le contrat à tout moment pour un motif objectivement justifié au moyen d'une déclaration unilatérale écrite immédiate, de manière extraordinaire et avec effet immédiat, par exemple si

- une réservation manifestement erronée a été effectuée suite à une erreur imputable à notre système de réservation. Dans ce cas, les prix convenus sont nuls et non avenue;
- un acompte convenu ou la prestation d'une sécurité n'est pas fourni(e) pendant le délai fixé ;

- 
- un cas de force majeure ou toute autre circonstance non imputable à l'hôtel rendent l'exécution du contrat objectivement impossible ;
 - fermeture ou modification des heures d'ouverture pour des raisons économiques ou juridiques ;
 - des chambres ou salles ont été réservées ou utilisées suite à l'indication d'informations trompeuses ou fausses relatives à des éléments essentiels, par ex. concernant la personne du client ou de l'objet de l'utilisation / du séjour ;
 - l'hôtel a de bonnes raisons de penser que l'utilisation des prestations convenues pourrait entraver l'activité commerciale, la sécurité d'autres clients de l'hôtel ou sa réputation,
 - le client est devenu insolvable (faillite ou saisie infructueuse) ou qu'il est en cessation de paiement et qu'il y a infraction au chiffre 8 ci-avant ;
 - l'objet / la raison du séjour est illégal(e).

En cas de rétractation de l'hôtel pour les raisons susmentionnées, le client n'est pas en droit de demander des dommages et intérêts.

11. IMPOSSIBILITÉ DE DÉPLACEMENT

Si le client, en raison d'une force majeure (inondations, glissement de terrain, séisme, etc.) ne vient pas ou n'arrive pas à temps, il n'est pas tenu de régler le prix convenu pour les jours réservés mais non utilisés. La preuve de l'impossibilité de déplacement incombe au client. Cependant, l'obligation de payer le séjour réservé se réactive vie à partir du moment où il est à nouveau possible de se déplacer.

12. ASSURANCE ANNULATION DE VOYAGE

Afin d'épargner au client des frais inutiles, les hôtels Sunstar proposent une assurance annulation de voyage d'Allianz. Le client peut prendre cette assurance annulation de voyage par téléphone, au +41 (0)44 283 32 22 ou en ligne sur www.allianz-travel.ch. Les hôtels Sunstar n'endossent aucune responsabilité quant aux contrats conclus sur cette page.

13. OBLIGATION DE DILIGENCE / RESPONSABILITÉ

Le client doit utiliser la chambre d'hôtel avec la plus grande diligence. Le client répond, vis-à-vis de l'hôtel, de toutes les détériorations et pertes causées par lui, ses accompagnants, ses auxiliaires ou les participants à ses manifestations, sans que l'hôtel n'ait à prouver que le client en est responsable.

L'hôtel est responsable des objets apportés par le client conformément aux dispositions légales. L'hôtel n'est pas responsable des négligences légères. Si des objets de valeur (bijoux, etc.), des espèces ou des titres de valeur ne sont pas remis à l'hôtel pour être mis en sécurité, la responsabilité de l'hôtel est exclue dans le cadre des possibilités légales. L'hôtel recommande que l'argent et les objets de valeur soient conservés dans le coffrefort de la chambre. Si un éventuel dommage n'est pas signalé à l'hôtel immédiatement après sa découverte, les réclamations du client seront invalides.

L'hôtel n'est responsable à aucun titre juridique des prestations pour lesquelles il a seulement servi d'intermédiaire. L'hôtel décline toute responsabilité en cas de vol ou de dégradation de matériel apporté par des tiers.

Si le client subit un dommage ou n'est pas satisfait des prestations de l'hôtel, il doit le signaler immédiatement à l'hôtel, faute de quoi il ne pourra plus faire valoir aucun droit. Toutes les réclamations à l'encontre l'hôtel sont prescrites dans les 3 mois suivant la fin du contrat.

14. ACCUEIL DE CHIENS

Les chiens ne peuvent être amenés à l'hôtel que moyennant un supplément. Le client qui amène un chien à l'hôtel est tenu de garder ou de surveiller correctement ce chien pendant son séjour ou de le faire garder ou surveiller par des tiers appropriés, à ses propres frais.

Les chiens ne sont autorisés à séjourner que dans les chambres spécifiées par l'hôtel (salles de restaurant, salles sociales et salles de manifestations). Les chiens ne sont pas admis dans le SPA de l'hôtel.



15. SOUS RÉSERVE DE MODIFICATIONS

Les hôtels Sunstar sont libres de modifier et d'adapter les conditions générales de vente à tout moment. Tout recours est exclu.

16. PROTECTION DES DONNÉES

La politique de confidentialité peut être consultée sur : <https://www.sunstar.ch/de/datenschutz/>

17. TRANSFERT DES CRÉANCES À DES TIERS

Les hôtels Sunstar se réservent le droit, en cas de créances en souffrance, de transmettre ces dernières à des tiers, et de mettre ces informations à la disposition de tiers en vue d'un contrôle de solvabilité.

18. JURIDICTION COMPÉTENTE / DROIT APPLICABLE

Pour les éventuels litiges découlant du présent contrat, et en l'absence d'une juridiction imposée par la loi, la juridiction compétente est Liestal, Bâle-Campagne.

Tous les accords contractuels, de réservation, ainsi que tous les accords complémentaires et les conditions générales sont soumis au droit suisse. Les lieux d'exécution et de paiement sont le siège de l'hôtel.