



GSTAAD PALACE
SWITZERLAND

CONDITIONS GÉNÉRALES HÔTEL GSTAAD PALACE

Article 1 – Domaine d’application et validité

1.1 Domaine d’application

Les présentes Conditions générales (CG) de l’Hôtel Gstaad Palace de la société anonyme Royal Hotel, Winter & Gstaad Palace, Gstaad (ci-après nommé «l’hôtelier») régissent la conclusion, la teneur et l’exécution des contrats conclus entre l’hôtelier et ses clients. Les présentes CG sont contraignantes pour l’ensemble des offres, réservations et accords; elles font partie intégrante de tout contrat. Si elles sont en contradiction avec les termes et conditions d’un client, les présentes CG font foi. Toute proposition du client dont la teneur s’écarterait des présentes CG n’est valable qu’à condition d’avoir été expressément acceptée et confirmée par écrit par l’hôtelier. Les offres et les CG sont valables au jour de leur consultation. Les CG sont régulièrement mises à jour ; toute réservation confirmée sera toutefois honorée selon les conditions initialement spécifiées.

1.2 Validité

En signant le contrat/la confirmation de réservation ou en donnant son accord pour la réservation, le client accepte les CG.

Article 2 – Réservation

2.1 Option

Les données concernant les options d’hébergement sont contraignantes pour les deux parties contractantes. Après expiration de la date d’option, l’hôtelier peut disposer des chambres provisoirement réservées dans la mesure où aucun accord y relatif entre les deux parties n’existe.

2.2 Conditions de réservation

2.2.1 Clients individuels

Toute réservation ou achat enregistré dans le système de réservation est considéré comme ferme et définitif pour le client. L’offre est réputée acceptée dès que le client y donne son accord par écrit ou, lors d’une réservation par téléphone, si la confirmation de l’hôtelier n’est pas refusée immédiatement. Le contrat a force obligatoire pour le client dès le moment où l’hôtelier a confirmé l’acceptation de l’offre par écrit, par courriel ou par téléphone tout en ayant enregistré sous forme électronique les données relatives à la carte de crédit du client. Toute réservation doit être garantie par le dépôt d’un numéro de carte de crédit et n’est juridiquement contraignante pour l’hôtelier qu’à l’obtention d’un acompte ou d’une garantie de crédit.

Si le client désire apporter des modifications à une confirmation de l’hôtelier, il doit être convenu de ces dernières par écrit entre les parties.

2.2.2 Groupes

Il incombe au client d’informer l’hôtelier du nombre fixe et définitif des participants au voyage de groupe le plus tôt possible, mais au plus tard 10 jours avant l’arrivée du groupe à l’Hôtel Gstaad Palace.

2.3 Durée minimale du séjour

Pour tout séjour incluant un vendredi et/ou un samedi soir, l’hôtelier se réserve le droit d’exiger de ses clients, suivant la période concernée (haute ou basse saison), un séjour d’une durée minimale.



THE LEADING HOTELS
OF THE WORLD®



SWISS DELUXE HOTELS



GSTAAD PALACE
SWITZERLAND

Article 3 – Séjour

3.1 Heures d'arrivée et de départ

La chambre sera mise à la disposition du client à partir de 15h00 le jour de son arrivée et devra être libérée à 12h00 le jour de son départ. Un départ tardif peut être accordé sur demande.

3.2 Services et commodités

Les services ainsi que les prix sont affichés dans l'hôtel et/ou publiés sur Internet.

3.3 Parking

Un parking extérieur gratuit est à disposition des hôtes. Le parking couvert coûte quant à lui CHF 25 par jour et par voiture. L'hôtelier ne pourra pas être tenu pour responsable d'éventuelles dégradations d'un véhicule sur le parking extérieur ou dans le garage.

3.4 Animaux de compagnie

Les animaux de compagnie sont les bienvenus au Gstaad Palace. Ils ne sont cependant pas acceptés dans les cinq restaurants et dans les deux bars de l'hôtel, ni au Palace Spa. Un montant de CHF 60 par animal et par nuit (nourriture comprise) sera facturé au propriétaire. L'hôtelier se réserve le droit de facturer au client toute dégradation ayant été causée par son animal de compagnie.

3.5 Palace Spa

L'équipe du Palace Spa se fera un plaisir de conseiller les clients dans le choix d'un ou de plusieurs soins, de même que dans le choix de la date et de l'heure du rendez-vous.

Une réservation préalable est requise pour tous les soins proposées par le Palace Spa : réservations directes par téléphone au + 41 33 748 58 90 ou par courriel à l'adresse spa@palace.ch.

3.6 Code vestimentaire

Les clients sont priés de respecter le code vestimentaire : À partir de 19h00, les Messieurs sont priés de porter une veste au restaurant Le Grill et dans la partie véranda dans Le Grand Restaurant. En outre, les jeans déchirés, T-shirts et couvre-chefs ne sont pas autorisés le soir dans les restaurants et bars.

Article 4 – Tarifs et modalités de paiement

Est considéré comme prix convenu contractuellement celui fixé lors de la réservation. Les prix s'entendent en francs suisses (CHF), TVA incluse et comprennent la demi-pension, le service et les taxes. Les boissons ne sont pas incluses dans la demi-pension.

4.1 Clients individuels

Nous acceptons les moyens de paiement suivants : espèces, cartes de crédit American Express, Mastercard, Visa, Union Pay, Diners Club, JCB et Maestro. Les chèques ne sont pas acceptés. Nos coordonnées bancaires sont:

Royal Hotel, Winter & Gstaad Palace AG
Banque Banque Cantonale Bernoise, 3780 Gstaad
IBAN CH46 0079 0016 7557 7116 6
SWIFT KBBE CH 22
Clearing 79030
N° TVA CHE-101.473.212 TVA





GSTAAD PALACE SWITZERLAND

4.2 Groupes

Un dépôt de garantie initial (non remboursable et dépendant du nombre de chambres réservées) est à verser dans les 10 jours suivant le retour du contrat signé.

Un second dépôt de 40% du montant total de la facture pro forma est à verser au plus tard 4 mois avant l'arrivée du groupe.

Un dernier dépôt de 40% du montant total de la facture pro forma est à verser au plus tard 2 mois avant l'arrivée du groupe. La facture finale sera envoyée au client par courrier postal après son départ; elle doit être payée dans les 15 jours suivant réception.

Au cas où l'hôtelier n'aurait pas reçu les dépôts dans les délais impartis, il pourra annuler les réservations de chambres et autres salles de conférence sans notification préalable et garder les paiements de garantie déjà versés à titre de dommages.

4.3 Modalités de paiement

Si l'hôtelier n'a pas demandé de dépôt préalable, le montant total doit être payé par le client au plus tard au moment de son départ au moyen d'une carte de crédit American Express, Mastercard, Visa, Union Pay, Diners Club, JCB), d'une carte de débit (Maestro) ou en espèces. Dans les cas de paiements sur facture, le délai de paiement est de 30 jours.

Le débiteur est automatiquement mis en demeure pour le paiement à l'échéance du délai de 30 jours. Si la mise en demeure subsiste, les frais du deuxième rappel sont de CHF 50, ceux du troisième rappel de CHF 100.

Après le troisième rappel, l'hôtelier peut céder la créance à l'encaissement à une société de recouvrement qui fera valoir la créance en son nom et agira pour son propre compte. Des frais de dossier supplémentaires peuvent résulter de l'encaissement par ce tiers.

Article 5 – Conditions d'annulation

5.1 Annulation pour clients individuels

Les dates d'annulation et/ou de modification de réservations sans conséquences financières sont spécifiées sur la confirmation de réservation. En cas de non-présentation ou de « no-show », de modification de la réservation ou d'annulation tardive ainsi que de départ anticipé par rapport aux dates mentionnées dans la confirmation, l'hôtelier se réserve le droit de facturer au client une indemnité équitable allant jusqu'à trois nuits selon la durée du séjour pour ses inconvénients. En cas de préjudice causé par le non-respect des conditions de séjour (annulation tardive, « no-show », arrivée tardive ou départ anticipé), le client devra répondre du dommage causé.

En cas d'annulation, la carte de crédit donnée en garantie sera débitée du montant correspondant aux frais d'annulation.



GSTAAD PALACE
SWITZERLAND

5.2 Annulation pour groupes

Jusqu'à 4 mois avant l'arrivée du groupe, 20% des chambres réservées par jour peuvent être annulées sans conséquences financières. Les chambres restantes seront sujettes à des frais d'annulation représentant 50% du montant total de l'hébergement, à moins qu'elles ne puissent être relouées.

Jusqu'à 3 mois avant l'arrivée du groupe, 15% des chambres réservées par jour peuvent être annulées sans conséquences financières. Les chambres restantes seront sujettes à des frais d'annulation représentant 75% du montant total de l'hébergement, à moins qu'elles ne puissent être relouées.

Jusqu'à 1 mois avant l'arrivée du groupe, 10% des chambres réservées par jour peuvent être annulées sans conséquences financières. Les chambres restantes seront sujettes à des frais d'annulation représentant 100% du montant total de l'hébergement, à moins qu'elles ne puissent être relouées.

Jusqu'à 3 jours avant l'arrivée du groupe, 1 chambre par jour peut être annulée sans pénalité. Les chambres restantes seront sujettes à des frais d'annulation représentant 100% du montant de l'hébergement et toutes les opérations Food & Beverages et les autres prestations arrangées par l'hôtelier en vue de l'hébergement ou du séjour seront facturées.

5.3 Annulation concernant le Food & Beverage

5.3.1 Nombre de participants

Le nombre de participants doit être communiqué au Gstaad Palace au moins 10 jours avant le début de la manifestation en vue des commandes et de la facturation y relatives. Une variation du nombre de participants de 20% sera admise jusqu'à 6 jours avant le début de la manifestation. Une variation supplémentaire de 5% sera admise jusqu'à 2 jours avant le début de la manifestation, ce dernier nombre sera le minimum garanti facturé.

5.3.2 Frais d'annulation

En cas d'annulation, les frais sont les suivants:

- jusqu'à 30 jours avant le début de la manifestation	pas de frais
- entre 29 et 10 jours avant le début de la manifestation	20% du coût total estimé
- entre 9 et 3 jours avant le début de la manifestation	50% du coût total estimé
- 2 jours ou moins avant le début de la manifestation	100% du coût total estimé

5.4 Clause de résiliation

Le contrat de réservation pourra être résilié de plein droit par l'hôtelier, sans que cela donne lieu à un versement de dommages et intérêts au client : en cas de force majeure ou en cas d'impossibilité d'exploitation de l'hôtel conformément aux normes hôtelières communément admises pour une cause non imputable à l'hôtelier, notamment en cas de retard d'ouverture ou de non-ouverture suite à une catastrophe naturelle ou à la fermeture de voies routières, ainsi qu'en cas de cessation de paiement de la part du client.

Article 6 – Responsabilité

6.1 Responsabilité de l'hôtelier

L'hôtelier décline toute responsabilité en cas de vol ou de dégradation de biens apportés par le client, par les participants à la manifestation ou par des tiers. Il revient au client d'assurer les biens exposés et les autres biens qu'il a apportés ou qui ont été apportés par les participants à la manifestation ou par des tiers.

L'hôtelier n'endosse de responsabilité que pour les dommages contractuels et non-contractuels causés intentionnellement ou par négligence grave et ce, que pour les préjudices directs. Toute autre responsabilité, notamment pour négligence minime ou modérée ou pour des dommages indirects, tel qu'un manque à gagner, est exclue.



GSTAAD PALACE SWITZERLAND

6.2 Responsabilité du client

Le client demeure l'unique responsable de toute dégradation, de tout dégât ou dommage causé par lui ou par une personne dont il est responsable. Les frais de réparation ou de remplacement ainsi que les dommages et intérêts vont à la charge du client. Le client est tenu de respecter l'ordre et le silence. Il s'engage à décharger complètement l'hôtelier de toute responsabilité et de prendre l'ensemble des frais liés à des prétentions de droit civil ou de droit public formulées envers l'hôtelier par des autorités ou des tiers (y compris les participants à la manifestation, les hôtes, les collaborateurs et les co-contractants du client).

Article 7 – Protection des données

L'hôtelier attache une grande importance à la protection de la personnalité. La société anonyme Royal Hotel, Winter & Gstaad Palace n'utilise les informations déposées par le client que pour fournir à celui-ci les prestations désirées et pour son propre marketing. Les données personnelles mises à disposition de l'hôtelier ne sont utilisées que pour ses propres besoins et ne sont ni vendues, ni louées, ni échangées ou mises à disposition sous une quelconque autre forme à des tiers hors de la société anonyme Royal Hotel, Winter & Gstaad Palace sans le consentement explicite du client. L'hôtelier s'engage à respecter strictement les dispositions de la loi fédérale sur la protection des données (LPD).

Les données personnelles du client sont transmises à l'étranger dans le cadre de la procédure de réservation en ligne et y sont enregistrées et traitées. En accord avec la législation suisse sur la protection des données, elles peuvent également être enregistrées, transmises et traitées à l'étranger.

L'hôtelier tient à préciser que la sécurité de la transmission de données par Internet (p.ex. lors de l'échange de correspondance et la communication par courriel) peut présenter des failles : une protection infaillible des données concernant le client contre l'accès de tiers ne saurait donc être garantie par l'hôtelier. La responsabilité relative à la transmission de données par Internet incombe au client.

A tout moment, le client a le droit d'obtenir gratuitement des renseignements sur les données personnelles enregistrées le concernant, sur leur provenance, sur leur destinataire et sur la raison de leur traitement. Il a également le droit d'en demander la rectification, le blocage ou l'effacement pour autant que leur enregistrement n'est pas prescrit par la loi. A cet effet et pour tout autre renseignement relatif aux données personnelles, le client peut s'adresser à l'hôtelier.

Article 8 – Droit applicable

Les rapports juridiques entre l'hôtelier et le client sont régis, sauf dispositions légales impératives contraires, par le droit suisse, à l'exception du droit international privé suisse. La juridiction compétente exclusive est, sauf dispositions légales impératives contraires, Saanen, Canton de Berne (Suisse).

Novembre 2016