



# Conditions générales hôtel CENTRAL Lucerne

## 1 Principes

Les présentes conditions générales (CG) régissent le rapport juridique entre l'hôte / le client, ci-après «client», et Hotel CENTRAL Luzern Touristik AG en qualité d'exploitante de l'hôtel CENTRAL Lucerne, ci-après «hôtel». Par souci de simplicité, il est toujours question de «contrat» dans ces CG, quelle que soit la prestation concernée.

Seules les conditions de l'hôtel valables à la conclusion du contrat s'appliquent. Les conditions générales du client ne s'appliquent pas.

## 2 Conclusion du contrat

Les détails concernant les prestations commandées par le client et approuvées par l'hôtel sont régis par le contrat entre le client et l'hôtel («contrat»). Ce contrat prend effet lors de la réservation d'un(e) ou plusieurs chambre(s) d'hôtel / appartement(s) ainsi que d'éventuelles autres prestations.

Chaque réservation est confirmée par l'établissement d'une confirmation de réservation automatique par e-mail. La confirmation comprend encore une fois les données exactes de la réservation, les conditions d'annulation et un numéro de réservation. Peu avant son arrivée, le client reçoit un *welcome mail* avec des informations sur le *check-in*.

Une réservation définitive n'est possible que moyennant l'indication d'informations de carte de crédit valables. Si les informations de carte de crédit du client indiquées à l'hôtel sont fausses ou périmées, la réservation n'est pas maintenue, malgré l'établissement de la confirmation de réservation automatique par e-mail. La transmission des informations de carte de crédit est cryptée et entièrement conforme à la norme PCI. Les informations de carte de crédit ne sont à aucun moment connues de l'hôtel. Celui-ci se réserve le droit de faire autoriser les cartes de crédit à tout moment avant l'arrivée.

## 3 Prix, prépaiement, délais de paiement, facturation, moyens de paiement

Le client est tenu de payer les prix de l'hôtel convenus pour les prestations dues en vertu du contrat et autres prestations utilisées. Si aucun prix spécifique n'est convenu expressément par écrit, les prix de l'hôtel valables au moment de la fourniture des prestations s'appliquent.

Les prix comprennent la taxe légale sur la valeur ajoutée. En cas d'augmentation de la TVA, ils sont adaptés en conséquence. La taxe de séjour due est facturée au client en sus du prix de la chambre.



### 3.1 Paiement des prix

Le paiement de l'entier du séjour a lieu en principe le jour de l'arrivée à travers notre système de réservation Mews. L'hôtel n'accepte que les cartes de crédit comme moyen de paiement, et toujours en francs suisses (CHF). Les paiements ne peuvent être traités que par notre système de réservation. Sont acceptées les cartes de crédit suivantes:

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

Si le client souhaite payer en espèces, il doit nous en informer par écrit jusqu'à un jour avant son arrivée.

### 4 Résiliation ou annulation par le client; arrivée tardive; départ anticipé

Une résiliation du contrat ou une annulation par le client est en principe permise conformément aux conditions de réservation. En cas d'annulation écrite de la réservation ou de renonciation à la prestation conformément aux conditions de réservation, l'annulation est gratuite pour le client. Si l'annulation n'est pas effectuée dans les délais, les frais de l'entier du séjour sont intégralement facturés au client.

Cela ne s'applique qu'aux hôtes qui ne se présentent pas («no-shows»).

Si un hôte ne peut arriver à temps, par exemple en raison de vols retardés ou annulés, aucun remboursement partiel n'est dû pour les jours manqués de l'hôtel.

En cas de départ anticipé de l'hôte, aucun remboursement n'est dû pour les jours manqués de l'hôtel. Il n'y a pas non plus de remboursement partiel à payer lorsque l'hôtel peut à nouveau louer les chambres. Les conditions de réservation personnelles sont consultables en tout temps sur la confirmation de réservation.

Les modifications de la date ou de la durée du séjour peuvent entraîner un changement de tarif et ne sont possibles qu'en cas de disponibilité correspondante.

#### Conditions d'annulation chambres d'hôtel:

Une annulation gratuite est possible jusqu'à 3 jours avant l'arrivée, avant 12h00 heure locale.

En cas d'annulation de 3 (après 12h00) à 0 jours avant l'arrivée ou de non-présentation, 100 % du prix total sont débités.

### **Conditions d'annulation appartements:**

Une annulation gratuite est possible jusqu'à 14 jours avant l'arrivée, avant 12h00 heure locale.

En cas d'annulation de 14 (après 12h00) à 0 jours avant l'arrivée ou de non-présentation, 100 % du prix total sont débités.

### **5 Résiliation de l'hôtel; changements d'horaires**

L'hôtel se réserve le droit de résiliation extraordinaire ou le changement des heures de début et de fin pour des motifs justifiés concrètement. Un tel motif peut exister notamment lorsque l'hôtel a des raisons fondées d'admettre que le client adopte un comportement contraire aux bonnes mœurs, utilise les locaux à des fins ne correspondant pas au contrat d'hébergement, compromet une activité commerciale sans accroc ou commet des infractions pouvant compromettre la réputation de l'hôtel vis-à-vis du public ou la sécurité. En cas de résiliation pour des motifs justifiés concrètement, l'exploitant de l'hôtel peut en outre décider une interdiction d'entrer.

Il y a motifs justifiés concrètement notamment lorsque

- ✓ la prostitution est exercée dans les locaux de l'hôtel,
- ✓ le client ouvre à travers le réseau Wi-Fi de l'hôtel des contenus Internet contraires au droit en vigueur, pouvant ainsi nuire durablement à l'image de celui-ci. Cela inclut notamment les contenus enfreignant les normes applicables du droit pénal, en particulier la pornographie infantile,
- ✓ le client participe dans les locaux de l'hôtel à des concours illégaux ou en réalise,
- ✓ le client consomme ou vend des drogues dans les locaux de l'hôtel,
- ✓ le client réalise dans les locaux de l'hôtel des interventions médicales défendues,
- ✓ le client publie illicitement dans les locaux de l'hôtel des contenus protégés par des licences,
- ✓ le client accomplit à partir des locaux de l'hôtel des actes relevant de la cybercriminalité, respectivement de la criminalité informatique,
- ✓ un cas de force majeure ou d'autres circonstances non imputables à l'hôtel rendent l'exécution du contrat impossible,
- ✓ des manifestations et/ou prestations de services ont été réservées sur la base d'informations trompeuses ou fausses concernant des faits essentiels (par ex. client, but, etc.),
- ✓ le client est manifestement insolvable ou réticent à payer,
- ✓ le client exerce des menaces ou des actes de violence contre des personnes et/ou choses.



En cas de résiliation extraordinaire justifiée de l'hôtel ou de changement des dates de début et de fin, le client n'a aucun droit à des dommages-intérêts. S'il est responsable de la résiliation de l'hôtel, il est tenu de payer intégralement le prix convenu contractuellement. La réclamation de dommages supérieurs demeure réservée.

La chambre d'hôtel est réservée exclusivement pour l'hôte enregistré. Une personne peut effectuer une réservation pour un tiers en indiquant le nom de l'hôte. La cession de la chambre à un tiers ou son utilisation par une personne supplémentaire requiert le consentement écrit préalable de l'hôtel. La sous-location de la chambre d'hôtel / l'appartement ainsi que son utilisation à des fins autres que l'hébergement sont exclues.

## **7 Check-in, check-out, clés de la chambre**

L'hôtel garantit la disponibilité de la chambre le jour de l'arrivée à partir de 14h00.

La chambre doit être libérée au plus tard à 11h00 le jour du départ.

En cas de *check-out* tardif, les éventuels objets du client restant dans la chambre en sont retirés et déposés comme objets trouvés dans un lieu approprié de l'hôtel. En cas de libération tardive de la chambre par le client jusqu'à 18h00 au plus tard, l'hôtel peut facturer CHF 50.00 pour l'utilisation au-delà du contrat. Après cela, une nuit entière est facturée.

La clé de la chambre remise par l'hôtel reste sa propriété. Sa perte doit être annoncée immédiatement à la réception. Elle est facturée à l'hôte à hauteur de CHF 150.00.

## **8 Early check-in et late check-out**

D'entente avec l'hôtel, un *early check-in* ou un *late check-out* est possible. Selon la durée, l'hôtel facture un supplément. Il offre une consigne gratuite d'entente avec le client.

## **9 Petit-déjeuner; nettoyage**

En cas de réservation d'une chambre d'hôtel, le petit-déjeuner est toujours compris. Le nettoyage quotidien des chambres d'hôtel est inclus dans le prix.

En cas de réservation d'un appartement, le petit-déjeuner n'est pas compris. Il peut être réservé en plus pour CHF 19.00 par jour et personne. En cas de séjour de 7 nuits ou plus, les appartements sont nettoyés une fois par semaine. En cas de courts séjours de 3 à 6 nuits, aucun nettoyage n'est compris. Le nettoyage final est inclus.

## 10 Animaux

Les animaux domestiques ne sont pas admis dans l'hôtel. Pour les animaux de petite taille, l'hôtel peut faire des exceptions, qui doivent être convenues d'avance avec celui-ci. En cas de consentement préalable de l'hôtel et contre une rémunération spéciale, un animal peut être emmené dans celui-ci. L'hôte qui emmène un animal dans l'hôtel est tenu de le tenir et de le surveiller en bonne et due forme durant son séjour, respectivement de le faire garder ou surveiller à ses frais par des tiers compétents.

## 11 Atteinte/Dommage à l'équipement de l'hôtel

Le client répond notamment des dommages à la chambre et aux équipements de l'hôtel, ainsi que de leur perte.

Il répond également de tous les équipements subtilisés, et doit payer à l'hôtel leur valeur à neuf.

Dans tout l'hôtel, il est interdit de fumer ainsi que de manipuler, dévisser et couvrir les détecteurs d'incendie ou de nuire d'une autre manière à leur fonctionnement. Le client paie à l'hôtel un forfait de CHF 300.- par infraction à ces interdictions.

À cet effet, l'hôtel se réserve le droit de débiter directement la carte de crédit indiquée par le client.

Les responsables légaux répondent des personnes qu'ils doivent surveiller.

## 12 Repos de nuit

De 22h00 à 07:00, le repos de nuit doit être respecté. Pendant ce temps, le client doit s'abstenir de toute nuisance sonore excessive.

## 13 Objets trouvés

Les objets trouvés sont gardés un mois. Sur demande, ils sont réexpédiés à l'hôte. Les frais et le risque de réexpédition sont supportés par l'hôte.

## 14 Dispositions finales

Si certains éléments de ces CG sont inefficaces ou nuls, cela n'affecte pas la validité des autres dispositions. Pour être valables, les accords divergents requièrent la forme écrite.



## **15 Droit applicable et for**

Ces CG ainsi que les contrats conclus sur leur base sont régis par le droit suisse. Lucerne est convenue comme for. L'hôtel peut aussi agir au siège, respectivement au domicile du client.