



Conditions générales de Riffelalp Resort AG

1. Principes de base

Les présentes conditions générales (CG) régissent les relations juridiques entre le client (ci-après dénommé le client et Riffelalp Resort AG ci-après désigné comme l'hôtel. Aux fins de simplification, quelle que soit la prestation à laquelle il est fait référence dans ces CG, il est toujours question de contrat.

Seules s'appliquent les conditions de l'hôtel applicables au moment de la conclusion du contrat. Les conditions générales du client ne sont appliquées que si cela a été expressément convenu par écrit avant la signature du contrat.

Si certaines dispositions des présentes CG s'avèrent sans effet ou nulles, la validité du contrat et des autres dispositions des CG ne s'en trouve pas affectée. Pour le reste, les dispositions légales s'appliquent.

2. For / Droit applicable

Pour ce qui est des éventuels litiges résultant de ce contrat, le for est celui de Visp, dans le canton du Valais, pour autant qu'il n'existe pas d'autre juridiction compétente obligatoire de par la loi.

Pour toutes les conventions contractuelles, de réservation et, le cas «échéant, complémentaires» et toutes les conditions générales, seul le droit suisse s'applique. Le lieu d'exécution et de paiement est le siège de l'hôtel.

3. Définitions

Groupes: au sens de ces CG, les groupes sont les groupes de voyageurs comprenant au moins 10 chambres qui ont une réservation.

Confirmations écrites: les messages transmis par fax et courriels sont également considérés comme des confirmations écrites.

Les parties contractantes sont le client et l'hôtel.

4. Objet du contrat / Champ d'application

Le contrat de location de chambres, de salles de séminaires, d'espaces et d'achat d'autres livraisons et prestations est conclu avec la confirmation écrite du client ou de manière implicite. Une réservation effectuée le jour même de l'arrivée est ferme au moment de son acceptation par l'hôtel.

Les modifications du contrat n'engagent l'hôtel qu'après leur confirmation (écrite). Les modifications ou les compléments apportés au contrat unilatéralement par le client sont sans effet. La sous-location et la prolongation de la location des chambres mises à disposition et leur utilisation à d'autres fins que l'hébergement requièrent l'accord écrit préalable de l'hôtel.

5. Gamme de prestations

La gamme de prestations du contrat dépend de la réservation effectuée par le client et confirmée. Sous réserve d'autres dispositions contractuelles, le client n'a pas droit à une chambre déterminée.

Si, bien que la réservation ait été confirmée, aucune chambre n'est disponible dans l'hôtel, celui-ci doit en avvertir le client en temps voulu et lui proposer une chambre de remplacement équivalente dans un hôtel de catégorie comparable ou supérieure situé à proximité. Les éventuels surcoûts occasionnés par le logement de remplacement sont à la charge de l'hôtel. Si le client refuse la chambre de remplacement, l'hôtel doit rembourser immédiatement au client les prestations qu'il a déjà fournies (p. ex. acomptes). Le client ne peut prétendre à rien d'autre, à condition que l'hébergement de remplacement ait été équivalent.

6. Durée d'utilisation

Sous réserve d'autres dispositions, le client a le droit d'utiliser les locaux loués de 15h00 heures le jour d'arrivée convenu à 12h00 le jour du départ.

En cas de libération tardive de la chambre, l'hôtel se réserve le droit d'enlever les affaires du client de la chambre et de les conserver en un lieu approprié de l'hôtel.

7. Prix / Obligation de paiement

Les prix communiqués par l'hôtel s'entendent en francs suisses (CHF) et comprennent la TVA légale. Le client est tenu de payer pour la mise à disposition de la chambre et les autres prestations auxquelles il a fait appel les prix convenus ou en vigueur de l'hôtel. Ceci vaut également pour les commandes de ses accompagnateurs et visiteurs. Une augmentation légale des taxes intervenant après la conclusion du contrat est à la charge du client.

Les prix en devises étrangères sont communiqués à titre indicatif et sont calculés en fonction du cours du jour. Les prix valables sont toujours ceux qui ont été confirmés par l'hôtel.

Les prix peuvent être modifiés par l'hôtel lorsque le client demande ultérieurement à changer le nombre des chambres réservées, la prestation de l'hôtel ou la durée du séjour des clients.

Pour garantir la réservation l'hôtel a besoin d'un numéro de carte de crédit ou selon l'accord un prépaiement bancaire.

La facture finale comprend le prix convenu plus les éventuels suppléments dus en raison de prestations supplémentaires fournies par l'hôtel au client et/ou aux personnes qui l'accompagnent. Sous réserve d'autres accords, la facture finale est à régler au plus tard lors du check-out le jour du départ, en francs suisses, en espèces ou par carte de crédit acceptée.

8. Résiliation du fait de l'hôtel

L'hôtel est en droit de résilier le contrat à tout moment, à titre extraordinaire et avec effet immédiat, pour un motif objectivement justifié, par une déclaration unilatérale écrite. Sont considérés comme des motifs objectivement justifiés, par exemple:

- une avance n'a pas été effectuée ou une garantie n'a pas été fournie dans le délai imparti par l'hôtel;
- force majeure ou autres circonstances indépendantes de la volonté de l'hôtel qui rendent objectivement impossible l'exécution du contrat;
- chambres ou salles réservées ou utilisées avec une indication prêtant à confusion ou fausse, par exemple en ce qui concerne l'identité du client, le but de l'usage ou du séjour;
- l'hôtel a des raisons fondées de supposer que le recours aux prestations convenues est susceptible de porter atteinte au bon déroulement de son activité, à la sécurité d'autres clients ou à la réputation de l'hôtel;
- le client est devenu insolvable (faillite ou saisie infructueuse) ou il a cessé ses paiements;
- le but ou la raison du séjour est illégal(e).

La résiliation par l'hôtel pour les motifs susmentionnés ne donne lieu à aucun droit à indemnisation pour le client et le paiement des prestations réservées demeure par principe dû.

9. Annulation de la réservation / Frais d'annulation

a) Annulation

Une annulation de réservation requiert l'accord écrit de l'hôtel. Faute de celui-ci, 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 »), un minimum d'une nuit est facturé.

Pour la facturation des frais d'annulation, la réception de l'annulation écrite par l'hôtel sert de moment de référence. Cela vaut aussi bien pour les lettres que pour les fax et les courriels.

Si le client résilie le contrat sans qu'il y ait d'annulation approuvée ou s'il déplace ou met un terme à certaines prestations réservées, l'hôtel peut facturer les frais d'annulation suivants:

b) Réduction du dommage

L'hôtel s'efforce, pour les annulations de réservations de particuliers comme de groupes, de céder les prestations non utilisées à d'autres personnes. Dans la mesure où l'hôtel peut fournir les prestations annulées dans le délai convenu à des tiers, il réduit les frais d'annulation du client du montant que ces tiers paient pour les prestations annulées.

10. Départ anticipé

Si le client part plus tôt que prévu, l'hôtel est en droit de facturer 100% de l'ensemble des prestations réservées. En cas de départ anticipé, l'hôtel s'efforce de céder les prestations non utilisées à d'autres personnes. Dans la mesure où l'hôtel peut fournir les prestations annulées dans le délai convenu à des tiers, il réduit les frais d'annulation du client du montant que ces tiers paient pour les prestations annulées.

11. Prolongation du séjour

Sous réserve d'autres accords, le client n'a aucun droit à prolonger son séjour. Si un client ne peut pas quitter l'hôtel le jour du départ parce que toutes les voies de communication sont fermées ou impraticables en raison de circonstances extraordinaires imprévisibles ou de force majeure (p. ex. très fortes chutes de neige, inondation, etc.), le contrat est automatiquement prolongé aux conditions antérieures pour la durée où la circulation est impossible.

12. Séjour / Clés

La chambre d'hôtel est réservée exclusivement pour le client enregistré. La cession de la chambre à un tiers ou son utilisation par une personne supplémentaire requiert l'approbation (écrite) de l'hôtel.

En signant un contrat, le client acquiert le droit à l'utilisation usuelle, par toutes les personnes ayant réservé, des pièces louées et des installations de l'hôtel dont les clients peuvent normalement faire usage sans conditions particulières, ainsi qu'au service habituel. Le client se doit d'exercer ses droits conformément au règlement éventuel de l'hôtel et/ou des instructions relatives aux hôtes (règlement intérieur).

La clé de la chambre remise par l'hôtel demeure la propriété de l'hôtel. La perte de la clé doit être signalée immédiatement à la réception.

13. Conditions supplémentaires pour les groupes

Les tarifs pour groupes ne s'appliquent qu'après accord préalable et confirmation écrite de l'hôtel. Pour les groupes de moins de 10 chambres, ce sont les tarifs pour particuliers qui s'appliquent.

Le nombre définitif de personnes dans le groupe (y compris la liste des noms) doit parvenir à l'hôtel au plus tard 10 jours calendaires avant l'arrivée du groupe. En cas d'annulation d'une réservation de groupe, les frais d'annulation prévus au point 9 s'appliquent.

14. Tenue d'événements

Dans la mesure où l'hôtel se procure pour le client, à l'initiative de celui-ci, des équipements techniques ou autres auprès de tiers, il agit pour le compte du client.

Le client doit manipuler les équipements avec soin et les restituer dans les règles, ce dont il répond. L'hôtel est déchargé par le client de toutes réclamations de tiers résultant de la mise à disposition de ces équipements.

Pour utiliser ses propres équipements et appareils électriques en les branchant au réseau de l'hôtel, le client doit obtenir l'autorisation écrite préalable de celui-ci. Les incidents ou les détériorations occasionné(e)s aux installations électriques de l'hôtel par l'usage de ces équipements et appareils sont à la charge du client dans la mesure où l'hôtel n'a pas à en répondre lui-même. L'hôtel peut chiffrer forfaitairement les frais d'électricité entraînés par l'utilisation des équipements et appareils électriques et les facturer.

Le client a le droit, avec l'autorisation de l'hôtel, d'utiliser ses propres équipements de téléphone, télécopie et transfert de données. L'hôtel peut, à cet effet, demander des frais de raccordement et de connexion (voir liste séparée).

Les pannes des équipements techniques ou autres mis à disposition par l'hôtel sont réparées le plus rapidement possible après que le client les a signalées. Pour autant que l'hôtel ne soit pas responsable des pannes, aucun droit à prestations ne se trouve réduit et aucune action en responsabilité n'est fondée du fait des pannes.

Le client doit obtenir, à ses frais, le cas échéant, toutes les autorisations officielles nécessaires pour organiser l'événement. Il lui incombe de respecter les autorisations et toutes les autres dispositions de droit public relatives à l'événement. Les amendes pour contravention aux autorisations sont à payer par le client.

En ce qui concerne les spectacles musicaux et sonorisés, le client doit effectuer sous sa propre responsabilité les formalités et les règlements nécessaires auprès des institutions compétentes (p. ex. SUISA).

15. Objets apportés par le client

Les objets d'exposition, personnels ou autres apportés par le client et déposés dans les locaux prévus pour les événements ou sur l'aire de l'hôtel le sont aux risques et périls du client. L'hôtel n'assume aucune obligation de garde ni de surveillance. L'hôtel décline toute responsabilité quant à la perte, la disparition ou la détérioration des objets apportés, sauf en cas de négligence grave ou d'intention de sa part. Il incombe au client d'assurer les objets apportés.

Le matériel de décoration apporté doit répondre aux exigences en matière de police du feu. L'hôtel est en droit de demander à ce sujet un justificatif officiel. En raison de détériorations possibles, la liste et la mise en place des objets doivent être convenues au préalable avec l'hôtel.

Les objets d'exposition et autres doivent être retirés immédiatement après la fin de l'événement. L'hôtel peut faire enlever et/ou entreposer les objets laissés sur place aux frais du client. Si leur enlèvement entraîne des dépenses excessivement élevées, l'hôtel peut laisser les objets dans la salle de manifestations et facturer la location habituelle de la salle au client pour la durée pendant laquelle ils y restent.

Les emballages (cartons, caisses, plastiques, etc.) dans lesquels le matériel est livré au client ou à des tiers pour l'événement doivent être débarrassés par le client. Si le client laisse les emballages sur place, l'hôtel est en droit de les faire enlever aux frais de celui-ci.

16. Actes, utilisation et responsabilité

a) Hôtel

L'hôtel exclut, dans le cadre des possibilités légales, sa responsabilité vis-à-vis du client quant à la négligence légère ou moyenne et ne répond que des dommages causés intentionnellement ou par négligence grossière. Si des perturbations ou des vices apparaissent dans les prestations de l'hôtel, celui-ci s'efforcera d'y remédier, après que le client les aura immédiatement signalés. Si le client omet de signaler un vice à l'hôtel en temps voulu, il n'a aucun droit à une réduction du prix convenu contractuellement. L'hôtel répond des affaires apportées par les clients conformément aux dispositions légales, c'est-à-dire jusqu'à un montant de Fr. 1000.-. Sont considérés apportés les objets que le client conserve dans sa chambre d'hôtel et le coffre prévu à cet effet.

L'hôtel ne répond pas de la négligence légère et moyenne. Si des objets précieux (bijoux, etc.), de l'argent liquide ou des valeurs mobilières ne sont pas mis en dépôt à l'hôtel, la responsabilité de l'hôtel est exclue dans le cadre des possibilités légales. L'hôtel recommande de déposer l'argent et les objets de valeur dans le coffre de la réception ou dans le safe de la chambre. Si un dommage n'est pas immédiatement signalé après sa découverte, les droits du client s'éteignent.

L'hôtel ne répond à aucun titre juridique des prestations pour lesquelles il n'a joué qu'un rôle d'intermédiaire à l'égard du client. L'hôtel décline toute responsabilité quant au vol et à la détérioration du matériel apporté par des tiers.

b) Client

Le client répond vis-à-vis de l'hôtel de toutes les détériorations et pertes causées par lui-même, ses accompagnateurs ou auxiliaires ou par des participants à un événement, sans que l'hôtel ait à prouver au client aucune responsabilité.

Le client est responsable du bon usage et de la restitution dans les règles de tous les moyens / équipements techniques que l'hôtel met à sa disposition ou qu'il se procure pour son compte par l'intermédiaire de tiers et il répond de leurs dommages et pertes. Le client répond des prestations et dépenses que l'hôtel a fait le nécessaire pour fournir ou engager à l'égard de tiers.

c) Tiers

Si un tiers effectue la réservation pour le client, il répond, en tant que personne ayant réservé, de toutes les obligations découlant du contrat vis-à-vis de l'hôtel. Il n'en demeure pas moins que toute personne ayant réservé est tenue de transmettre au client toutes les informations relatives à la réservation, en particulier les présentes conditions générales.

17. Chiens

Les chiens ne sont admis dans l'hôtel qu'après accord préalable de celui-ci et moyennant une rémunération spéciale. Le client qui amène un chien à l'hôtel est tenu de la tenir et surveiller selon le règlement établi par l'hôtel. Le client tient son chien en laisse dans l'hôtel. L'hôtel charge CHF 20.- par chien par nuit.

Les animaux ne sont pas admis au restaurant «Alexandre» ainsi qu'à au St. Trop Alp, la centre de bien-être.

18. Soins Médicaux / Piscine / Internet / Fumeurs

a) Soins Médicaux

Les médecins de Zermatt et Air Zermatt sont à disposition pour les urgences médicales. Comme les médecins résident tous au village et qu'ils doivent y demeurer pour les urgences, aucune visite ne peut être effectuée à l'hôtel.

L'hôpital le plus proche se situe à Viège/Visp (40 minutes en voiture de Zermatt).

Pour les premiers soins, l'hôtel dispose toutefois d'une pharmacie bien équipée.

L'hôtel ne prend aucune responsabilité.

b) Piscine

Comme la piscine et le Wellness ne sont pas surveillés, l'utilisation est à la propre responsabilité du client, les enfants sous surveillance des parents. L'hôtel ne prend aucune responsabilité.

c) Internet

Pour se connecter au WIFI de l'hôtel, le client doit obtenir un mot de passe à la réception ou par un SMS de Swisscom Login. Ce service est gratuit pour tous les clients. Le client est responsable de l'utilisation de ses données de connexion. Il répond des abus et d'un comportement illégal dans l'utilisation de l'Internet.

d) Fumeurs

Dans tout l'hôtel, fumer n'est autorisé que dans les endroits et les espaces désignés à cet effet.

19. Objets trouvés

Les objets trouvés sont gardés durant la saison actuelle. Les frais et les risques de renvois, sont à la chargeant des clients.

20. Autres dispositions

Si le client désire des prestations que l'hôtel ne fournit pas lui-même, l'hôtel agit seulement comme intermédiaire. Les délais de prescription légaux s'appliquent. Dans la mesure où ils peuvent être modifiés, les droits à dommages-intérêts du client font l'objet d'une prescription absolue de 6 mois après son arrivée.

Le fait de passer des annonces dans des médias (notamment journal, radio, télévision, Internet) mentionnant des événements dans l'hôtel, que ce soit avec ou sans l'utilisation du logo de l'entreprise non modifié, nécessite l'accord préalable écrit de l'hôtel.

Les commentaires calomnieux ou attentatoires à l'honneur publiés sur les plates-formes d'évaluation (telles que Tripadvisor) à propos des services de l'hôtel, dont le caractère diffamatoire est probant et que l'hôtel est en mesure de réfuter, seront signalés aux autorités compétentes. L'hôtel se réserve le droit d'exiger des dommages et intérêts ainsi que des réparations morales.

21. Moyens de paiement acceptés

Paiement en espèces, cartes Maestro, Postcard, Visa, Mastercard/Eurocard, China Union Pay, American Express, JCB ou Diners Club.

Pour éviter des éventuelles limites de montant du départ, le client peut faire un prépaiement ou l'hôtel facture 50% de l'arrangement hôtel lors de l'arrivée du client sur sa carte de crédit.

Détails de banque:

Nom: Riffelalp Resort AG, Postfach 168, 3920 Zermatt
Numéro de compte: 263-662195.03C
Nom de banque: UBS AG, Bahnhofstrasse, CH-3920 Zermatt
Compte: 30-35-9
Clearing : 263
IBAN : CH44_0026_326366219503C
SWIFT Code: UBSWCHZH80A

22. Informations sur les cartes de crédit

Les données relatives aux cartes de crédit sont traitées confidentiellement. Sauf mention contraire dans les conditions de réservation, aucun prélèvement n'est effectué à l'avance. La carte de crédit sert seulement de garantie de la réservation. L'hôtel se réserve le droit de vérifier l'autorisation de la carte de crédit avant l'arrivée. Si un client ne se présente pas ou annule, une somme est éventuellement facturée (voir les conditions d'annulation). En acceptant les conditions générales figurant dans la confirmation, vous nous autorisez à débiter la somme de la carte de crédit indiquée.

Nous vous conseillons de souscrire une assurance annulation pour les cas d'événements imprévus (accident, maladie, arrivée retardée ou départ anticipé).

23. Code vestimentaire

La tenue souhaitée pour le dîner se veut sportive et élégante

Pour Saint Sylvestre, tenue de soirée exigée

24. Politique de confidentialité

Nous savons que la protection de vos données personnelles vous intéresse; c'est pourquoi le Riffelalp Resort AG vous garantit que toutes les données qui nous sont communiquées sont utilisées exclusivement aux fins que vous avez prévues.