

## Conditions Générales de Vente de tristar Suisse AG

### I.

#### Champ d'application

1. Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent aux contrats portant sur la mise à disposition temporaire de chambres d'hôtel à des fins d'hébergement ainsi qu'à toutes les autres prestations (y compris les livraisons) fournies au client dans ce contexte par les hôtels exploités par tristar Suisse AG.
2. Les présentes Conditions Générales de Vente rejettent celles du client qui ne s'appliquent que si cela a été expressément convenu au préalable par écrit.
3. En outre, les conditions supplémentaires convenues lors de la conclusion du contrat s'appliquent au cas par cas.

### II.

#### Conclusion du contrat, partenaires contractuels, comportement/utilisation, autres prestations

1. Conformément aux dispositions du Code suisse des obligations, le contrat est conclu par une offre et une acceptation. L'hôtel se réserve le droit de ne conclure le contrat qu'avec une confirmation de réservation ou de commande de l'hôtel par écrit.
2. Les partenaires contractuels sont en principe l'hôtel et le client. Si un tiers a commandé ou réservé pour le client, ce tiers est solidairement responsable avec le client vis-à-vis de l'hôtel pour toutes les obligations découlant du contrat. Le tiers est tenu de transmettre au client toutes les informations relatives à la réservation, notamment le contrat correspondant et les présentes Conditions Générales de Vente. En outre, le tiers doit communiquer à l'hôtel le nom et l'adresse du client.
3. Les chambres d'hôtel mises à disposition ne peuvent être utilisées qu'à des fins d'hébergement et par les personnes déclarées comme clients ou accompagnateurs. L'utilisation des chambres d'hôtel mises à disposition à des fins autres que l'hébergement, la cession de l'usage à des tiers, la sous-location ou la location ultérieure des chambres mises à disposition, nécessite l'accord préalable de l'hôtel par écrit.
4. Le client est tenu d'informer spontanément l'hôtel, au plus tard lors de la conclusion du contrat, si l'utilisation de la prestation hôtelière est susceptible, en raison de son caractère politique, religieux ou autre, de mettre en danger la bonne marche des affaires, la sécurité ou la réputation publique de l'hôtel. Par ailleurs, le client est tenu d'informer l'hôtel en temps utile de la possibilité de survenance d'un dommage exceptionnellement élevé. La prise de connaissance par l'hôtel du danger ou du potentiel de dommages ne constitue pas une autorisation de ce comportement et le client est responsable envers l'hôtel de tout dommage survenu dans ce contexte.
5. Les chambres d'hôtel et les installations mises à disposition doivent être utilisées avec le plus grand soin et le plus grand respect.
6. Les messages, le courrier, les envois de marchandises et le matériel reçus à l'hôtel par le client ou pour le compte du client sont traités avec soin. L'hôtel est en droit de facturer des frais pour l'envoi, la conservation et le traitement de ceux-ci. À la demande du client, ces messages, courriers, envois de marchandises et matériels peuvent également être réexpédiés à ses frais et risques. La responsabilité de l'hôtel est régie par la section VII.

7. Un emplacement dans le garage de l'hôtel ou sur un parking de l'hôtel peut être mis à la disposition du client, sous réserve de disponibilité. L'hôtel est en droit d'exiger une rémunération à cet effet. En cas de perte ou d'endommagement de moyens de transport stationnés sur le terrain de l'hôtel et pour leur contenu, l'hôtel est responsable conformément aux dispositions de la section VII. L'hôtel n'a pas d'obligation de surveillance. Tout dommage éventuel doit être immédiatement signalé à l'hôtel.

### III.

#### **Prix, paiement, compensation**

1. Le client est tenu de payer les prix de l'hôtel en vigueur ou convenus pour la mise à disposition des chambres et les autres prestations dont il a bénéficié. Ceci s'applique également aux prestations et aux dépenses de l'hôtel à des tiers à l'initiative du client.
2. Les prix s'entendent toutes taxes comprises en vigueur au moment de la conclusion du contrat. La taxe de séjour que le client doit payer en vertu du droit communal en vigueur, dont le montant est communiqué séparément, n'est pas comprise dans le prix. En cas de modification des taxes légales ou de l'introduction, de la modification ou de la suppression d'autres taxes sur l'objet de la prestation après la conclusion du contrat, les prix sont adaptés en conséquence. Pour les contrats conclus avec des consommateurs, cela ne s'applique que si la période entre la conclusion et l'exécution du contrat dépasse 4 mois.
3. Si le client souhaite apporter des modifications ultérieures aux prestations convenues contractuellement, l'hôtel est en droit d'adapter les conditions convenues.
4. Les factures de l'hôtel sans date d'échéance sont payables sans déduction dans les 10 jours suivant la réception de la facture. L'hôtel est en droit d'exiger à tout moment le paiement des créances accumulées et d'exiger un paiement immédiat. En cas de retard de paiement, l'hôtel est en droit d'exiger les intérêts de retard légaux en vigueur, qui s'élèvent actuellement à 5 % par an. Pour chaque rappel émis à compter du retard, le client doit rembourser à l'hôtel des frais de rappel d'un montant de 5 CHF. L'hôtel se réserve le droit de prouver et de faire valoir un dommage plus important. Pour les modifications ultérieures de la facture effectuées à la demande du client, l'hôtel est en droit de facturer des frais de manutention forfaitaires de 5 CHF.
5. Si un chiffre d'affaires minimum a été convenu et que celui-ci n'est pas atteint, l'hôtel facturera la différence au client.
6. Le client ne peut compenser qu'une créance incontestée ou exécutoire avec une créance de l'hôtel.
7. L'hôtel est en droit d'exiger à tout moment un acompte approprié ou le versement d'une garantie. L'hôtel est libre de se réserver le droit de convenir par écrit du montant de l'acompte et des dates de paiement ainsi que du type et du montant de la garantie et de la date de la prestation.
8. Si, après la signature du contrat, des circonstances sont connues qui, de l'avis de l'hôtel, font apparaître la solvabilité du client comme douteuse, l'hôtel est en droit de résilier le contrat sans être tenu de verser des dommages-intérêts au client ou de ne mettre à disposition ou de ne fournir les prestations convenues que contre un paiement anticipé ou des garanties.

#### **IV. Annulation de la part du client**

1. Une résiliation sans frais du contrat conclu avec l'hôtel par le client (« annulation sans frais ») n'est possible que si un tel droit de résiliation a été expressément convenu dans le contrat, s'il existe un autre droit légal de résiliation ou d'annulation sans frais ou si l'hôtel consent expressément à la résiliation sans frais du contrat. La convention d'un tel droit de résiliation ainsi que l'éventuel consentement à une telle annulation du contrat doivent être respectivement formulés par écrit.
2. Si l'hôtel et le client ont convenu par écrit d'une date limite avant laquelle une annulation sans frais du contrat est autorisée, le client peut annuler le contrat jusqu'à cette date sans donner lieu à des demandes de paiement ou de dommages-intérêts de la part de l'hôtel. Le droit d'annulation sans frais du client est déchu si celui-ci n'exerce pas son droit d'annulation par écrit auprès de l'hôtel avant la date convenue. Si un droit de résiliation sans frais n'a pas été convenu ou a déjà expiré, s'il n'existe pas non plus un tel droit légal de résiliation ou d'annulation et si l'hôtel ne consent pas à une annulation sans frais du contrat, l'hôtel conserve le droit à la rémunération convenue malgré la non-utilisation de la prestation.
3. Les conditions d'annulation s'appliquent également par analogie en cas de départ anticipé du client.

#### **V. Annulation de la part de l'hôtel**

1. Si un droit d'annulation sans frais a été convenu par écrit avec le client jusqu'à une certaine date, l'hôtel est également en droit de résilier le contrat jusqu'à cette date sans avoir à en indiquer les raisons.
2. Si un paiement anticipé ou une garantie dus ne sont pas fournis même après l'expiration d'un délai supplémentaire raisonnable fixé par l'hôtel, ce dernier est en droit de résilier le contrat.
3. En outre, l'hôtel est en droit de résilier le contrat pour des raisons objectivement justifiées, p. ex. si
  - a. un cas de force majeure ou d'autres circonstances non imputables à l'hôtel rendent impossible l'exécution du contrat ;
  - b. des chambres sont réservées avec des informations trompeuses ou erronées sur des faits essentiels, par exemple en ce qui concerne la personne du client ou l'objet de la réservation ;
  - c. l'hôtel a des raisons fondées de penser que l'utilisation de la prestation hôtelière peut mettre en danger la bonne marche de l'établissement, la sécurité ou la réputation publique de l'hôtel sans que cela soit imputable au domaine de contrôle ou d'organisation de l'hôtel ;
  - d. une infraction au point II.3-5 a été commise.
4. En cas de résiliation justifiée de l'hôtel, le client n'a droit à aucune indemnisation.

## VI.

### Mise à disposition, remise et restitution des chambres

1. Le client n'acquiert aucun droit à la mise à disposition de chambres spécifiques, sauf si cela a été expressément convenu par écrit dans le contrat d'hébergement de l'hôtel.
  - a. Les chambres réservées sont à la disposition du client à partir de 15 heures le jour d'arrivée convenu. Le client n'a pas droit à une mise à disposition plus précoce.
  - b. Sauf si une heure d'arrivée plus tardive a été expressément convenue ou si la chambre concernée a été payée à l'avance, l'hôtel a le droit d'attribuer les chambres réservées à d'autres personnes après 18 heures, sans que le client puisse en déduire un droit à l'encontre de l'hôtel. Les droits de l'hôtel découlant de la clause V ne sont pas affectés par le présent règlement.
2. Le jour du départ convenu, les chambres doivent être libérées et mises à la disposition de l'hôtel au plus tard à 12h00. Si le client ne fait pas en sorte que les chambres soient disponibles à ce moment-là en libérant les chambres, l'hôtel peut exiger le paiement intégral du prix d'une journée supplémentaire (sans que cela ne confère au client un droit à la poursuite de l'utilisation de la chambre ou autre). Le paiement du prix de la chambre n'affecte pas les autres droits de l'hôtel en matière de dommages et intérêts. Si l'hôtel doit héberger des clients dans un autre hôtel en raison de l'évacuation tardive, le client prend en charge tous les frais qui en découlent. Le client est libre de prouver que l'hôtel n'a subi aucun dommage ou un dommage nettement moins important.

## VII.

### Responsabilité de l'hôtel

1. Si des pannes ou des défauts apparaissent dans les prestations de l'hôtel, celui-ci s'efforcera d'y remédier dès qu'il en aura connaissance ou sur réclamation immédiate du client. Le client est tenu de contribuer, dans la mesure du raisonnable, à remédier à la panne ou aux défauts et à minimiser un éventuel dommage, ainsi que d'informer immédiatement l'hôtel de toute panne, défaut et/ou dommage. Si le client n'en informe pas immédiatement l'hôtel, il n'a notamment pas droit à une réduction de la rémunération convenue. L'hôtel s'acquitte avec soin des prestations relevant du droit des contrats, comme par exemple les ordres de réveil ou les ordres en rapport avec les messages, le courrier, les envois de marchandises et les matériaux (voir section II, point 6) mais n'assume aucune responsabilité quant aux résultats.
2. En cas de dommages causés, l'hôtel n'est responsable qu'en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave - y compris de la part de ses auxiliaires. En cas de négligence légère - y compris de la part de ses auxiliaires - l'hôtel n'est pas responsable. Demeure réservée une responsabilité légale obligatoire plus étendue, par exemple en cas de dommages causés par une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé. L'hôtel n'est pas responsable des prestations qu'il n'a fait que fournir.
3. Pour les objets apportés, l'hôtel est responsable vis-à-vis du client selon les dispositions légales des art. 487 ss. CO, la responsabilité pour négligence légère étant toutefois exclue. Les éventuels droits du client deviennent caducs s'il ne signale pas le dommage à l'hôtel immédiatement après sa découverte.
4. Les objets du client restés sur place ne seront réexpédiés que sur demande, aux risques et aux frais du client. L'hôtel conserve les objets pendant trois mois, après quoi ils sont transmis au bureau local des objets trouvés. S'il n'y a pas de valeur apparente, l'hôtel se réserve le droit de les détruire aux frais du client après l'expiration du délai.

## VIII. Dispositions finales

1. Les accords annexes oraux ne sont contraignants qu'en cas de confirmation par écrit. Toute modification ou tout complément apporté aux dispositions contractuelles ou à la présente clause, à l'acceptation de la demande ou aux présentes conditions générales doit également revêtir la forme écrite. Les modifications ou compléments unilatéraux apportés par le client sont sans effet.
2. Le lieu d'exécution et de paiement est le siège de tristar Suisse AG.
3. Le for exclusif est le siège de tristar Suisse AG. Pour les clients ayant leur siège (résidentiel) à l'étranger, un lieu d'exécution supplémentaire (domicile spécial au sens de l'art. 50 alinéa 2 LP) est également établi au siège social de Tristar Suisse AG. Toutefois, l'hôtel ou tristar Suisse AG peut également faire valoir ses droits devant toutes les autres autorités et/ou tribunaux compétents. Les dispositions légales impératives demeurent réservées.
4. Le droit matériel suisse s'applique. L'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises est exclue.
5. Si l'une des dispositions des présentes conditions générales est ou devient invalide ou nulle, la validité des autres dispositions n'en sera pas affectée. De plus, les directives légales s'appliquent. Une disposition invalide ou nulle doit être remplacée par une disposition dont le sens est aussi proche que possible de celui de la disposition invalide ou nulle et qui est valable.
6. Ces conditions générales sont également mises à disposition en anglais. En cas de divergence, la version allemande des présentes conditions générales fait foi.

Zurich, Avril 2022