



## Conditions Générales de B.H Bays Hôtels SA

### 1. Définitions Les termes

Débutant par une majuscule dans les présentes Conditions Générales ont la signification suivante : – « Conditions » : les présentes Conditions Générales ; – « Client(s) » : personne physique achetant une prestation permettant une utilisation à l'Hôtel La Barcarolle ; – « Site internet » : <https://www.labarcarolle.ch>.

### 2. Principes de base

Les Conditions régissent les relations juridiques entre le Client et l'Hôtel. À des fins de simplification, quelle que soit la prestation à laquelle il est fait référence dans ces Conditions, il est toujours question de contrat. Seules s'appliquent les Conditions 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. Si certaines dispositions des Conditions s'avèrent sans effet ou nulles, la validité du contrat et des autres dispositions des Conditions ne s'en trouve pas affectée. Pour le reste, les dispositions légales s'appliquent. Les Conditions constituent un accord juridique contraignant entre le Client et l'Hôtel une fois que la confirmation a été envoyée par ce dernier. Si un tiers agit pour le compte du Client, le Client sera solidairement responsable envers l'Hôtel, avec le tiers, 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 Conditions.

### 3. Champ d'application

Les Conditions ainsi que la Politique de Confidentialité s'appliquent à tout service ou produit fourni par l'Hôtel au Client. Elles définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la réservation à distance de services proposés par l'Hôtel et régissent toutes les étapes nécessaires à la réservation et au suivi de la réservation entre les parties contractantes. Les Conditions s'appliquent à toutes les réservations conclues par internet via la plateforme de réservation, par téléphone ou par e-mail, ainsi que les réservations effectuées auprès de la réception de l'Hôtel. Les Conditions sont modifiables à tout moment par l'Hôtel, et les conditions applicables seront celles en vigueur à la date où la réservation est effectuée par B.H Bays Hôtels SA / Hôtel La Barcarolle / Route de Promenthoux 10, 1197 Prangins/

IDE : CHE-103.525.446. Si l'une des clauses est déclarée nulle ou est annulée pour quelque raison que ce soit, les autres clauses ne s'en trouveront pas affectées et les parties contractantes négocieront de bonne foi pour modifier la clause annulée et la remplacer par une clause valide. En cas de doute ou de divergences entre les versions française et anglaise, la version française des Conditions fait foi.

### 4. Type de prestations

Les différentes prestations et leurs caractéristiques sont détaillées sur le Site internet. Les prestations dépendent de la réservation effectuée par le Client. L'Hôtel fournit les services demandés par le Client et accepté par écrit par l'Hôtel. Sous réserve d'autres dispositions contractuelles, le Client n'a pas droit à une chambre déterminée. Dans le cas où une réservation aurait été confirmée alors qu'aucune chambre n'est disponible dans l'Hôtel à cette date, 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 (par exemple acomptes). Le Client ne peut prétendre à aucune indemnité.

## **5. Modalité de réservation**

Les réservations de séjour(s) peuvent être effectuées par téléphone, e-mail ou via le Site internet <https://www.labracrolle.ch/> – par e-mail à l'adresse [reservation@hotel-labarcarolle.ch](mailto:reservation@hotel-labarcarolle.ch) – par téléphone au numéro +41 22 365 78 78. Les réservations de séjour(s) peuvent également être effectuées à la réception de l'Hôtel si le Client désirant procéder à une réservation est présent physiquement. La réservation est ferme, définitive et réputée acceptée par le Client à l'issue du processus de réservation, une fois que la confirmation de réservation a été envoyée par l'Hôtel au Client. Le Client ne pouvant l'annuler ou la modifier que dans les limites prévues par les Conditions. Après le choix définitif des modalités du séjour à réserver, la procédure de réservation comprend notamment la saisie des coordonnées, des informations de contact et de la carte bancaire du Client, la consultation et l'acceptation des Conditions applicables au moment de la réservation et, enfin, la validation de B.H Bays Hôtels SA / Hôtel La Barcarolle / Route de Promenthoux 10, 1197 Prangins/ IDE : CHE-103.525.446

## **6. Réservation par le Client**

La réservation du séjour est ferme et définitive pour l'Hôtel après confirmation écrite de la réservation de sa part. Cette confirmation écrite comprend le détail du séjour réservé, les prix applicables, les conditions de ventes afférentes au tarif sélectionné telles qu'acceptées expressément par le Client au cours du processus de réservation. Au cours de celui-ci, le Client choisit les services présentés sur le Site internet. Il reconnaît avoir pris connaissance des modalités de réservation du (des) séjour(s) disponible(s) sur le Site internet et avoir sollicité et obtenu les informations nécessaires et/ou complémentaires pour effectuer sa réservation en parfaite connaissance de cause. Le Client est le seul responsable de son choix d'hébergement et des modalités de celui-ci conformément aux informations fournies par l'Hôtel via son Site internet, de telle sorte que la responsabilité de l'Hôtel ne peut être engagée. Le Client atteste de la véracité et de l'exactitude des informations transmises lors du processus de réservation. Les photographies présentées sur la plateforme de réservation de l'Hôtel ne sont pas contractuelles. Même si tous les meilleurs efforts sont effectués pour que les photographies, représentations graphiques et textes reproduits pour illustrer les types de logements présentés donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations proposées dans le cadre du séjour du Client, des variations non-essentielles peuvent intervenir entre ce qui était visible sur le Site internet au moment de la réservation et le détail des prestations de séjour au début de celui-ci.

## **7. Modalité de paiement**

### **a. Règlement des réservations**

Le règlement s'effectue par carte de crédit selon les possibilités offertes par la plateforme de réservation de l'Hôtel, au moment de la réservation du séjour, et selon une procédure sécurisée. Le Client doit se présenter à l'Hôtel avec la carte bancaire lui ayant permis de garantir la réservation. L'Hôtel pourra lui demander de présenter une pièce d'identité à des fins de prévention des fraudes à la carte bancaire. Lors de la confirmation de réservations avec des tarifs dits « non remboursables » et « non-annulables », l'Hôtel prélève l'intégralité du montant avec la carte de crédit ou de débit communiquée par le Client. Un versement bancaire peut également être effectué si le Client le désire. Toutefois, tant que le virement n'est pas reçu, la réservation ne sera pas validée par B.H Bays Hôtels SA / Hôtel La Barcarolle / Route de Promenthoux 10, 1197 Prangins/ IDE : CHE-103.525.446. Si la garantie par carte de crédit n'est pas fournie en temps voulu, l'Hôtel peut résilier le contrat (y compris toutes les promesses de prestations) immédiatement (sans avertissement) et réclamer les frais d'annulation prévus à l'alinéa 9.d, 9.e. des Conditions.

L'Hôtel a le droit à tout moment d'établir et de présenter une facture au Client pour ses prestations. 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 espèces ou par carte de crédit ou de débit acceptée. Nom de la banque : Banque cantonale vaudoise BCV - Case postale 300 - 1001 Lausanne / N° de compte : CH06 0076 7000 A092 9285 3 BIC/SWIFT : BCVLCH2LXXX Bénéficiaire : B.H Bays Hôtels SA8.

b. Moyens de paiement acceptés

Païement en espèce, virement bancaire, TWINT, cartes Maestro, Postcard, Visa, MasterCard, American Express et chèque Reka-check/Reka-card. L'Hôtel se réserve le droit de demander une pré-autorisation pour les cartes de crédit et un prépaiement pour les cartes de débit. d. Informations sur les cartes de crédit : Les données relatives aux cartes de crédit sont traitées confidentiellement. Si un Client ne se présente pas ou annule sa réservation, une somme sera éventuellement facturée (voir les conditions d'annulation à l'alinéa 8 des Conditions). En acceptant les Conditions figurant dans la confirmation, le Client autorise l'Hôtel à débiter la somme de la carte de crédit indiquée. L'Hôtel peut faire parvenir une facture à 30 jours à ses clients si cette modalité a été acceptée par la direction (contrat hébergement pour société, manifestations ou événements, etc.). Passé ce délai, l'Hôtel est en droit de facturer un intérêt de retard à hauteur de 5 %

## **8. Prix**

Les prix des séjours et prestations connexes sont ceux indiqués sur le Site internet. Ils sont exprimés en CHF TTC, TVA comprise hors taxe de séjour (cette dernière est facturée sur place). Ils ne comprennent pas les dépenses personnelles des Clients au sein de l'Hôtel. Lorsque le tarif du séjour sélectionné par le Client est conditionné par l'âge des enfants, celui-ci sera constaté et pris en compte au premier jour du début du séjour. Un justificatif de l'âge des enfants pourra être demandé à tout moment par le personnel de l'Hôtel. A défaut de présentation d'un tel justificatif, l'Hôtel fera application du tarif adulte. Les prix ne sont valables que pour la période indiquée sur le Site internet. Sauf mention contraire, les prestations complémentaires ne sont pas incluses dans le prix. Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la réservation et tout changement du taux applicable à la TVA sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués à la date de la réservation par le Client. Toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales ou réglementaires et/ou impôts locaux imposés par les autorités compétentes sera automatiquement répercutée sur les prix indiqués à la date de la réservation. L'Hôtel se réserve le droit de modifier à tout moment les prix figurant sur le Site internet, étant toutefois entendu que le prix indiqué lors de la réservation du séjour par le Client sera le seul applicable.

## **9. Groupes**

Pour les réservations de groupe, le nombre de clients doit être communiqué via une liste appelée Rooming list confirmée au plus tard 7 jours avant la date d'arrivée. Ce nombre servira de base à la facturation. Après expiration du délai fixé par l'Hôtel, les chambres attribuées encore disponibles seront libérées pour d'autres réservations. L'Hôtel se réserve le droit de modifier l'attribution des chambres dans la mesure où la chambre correspond aux exigences et aux intérêts du Client et que ce changement peut être justifié auprès du Client

## **10. Modifications et annulation par le Client**

a. Modification

Le Client pourra demander auprès de l'Hôtel une demande de modification de sa réservation dans la limite des chambres et catégories disponibles de l'Hôtel et sous réserve d'acceptation expresse de l'Hôtel. Si le prix de la réservation augmente à la suite des demandes de modifications effectuées par le Client conformément au présent alinéa, le montant

supplémentaire dû à l'Hôtel devra être réglé immédiatement par l'un des moyens de paiement préalablement acceptés par l'Hôtel. Les nouvelles conditions de prix telles que faisant suite à la demande de modification de la réservation par le Client seront celles décrites sur le Site internet au moment de l'acceptation de cette demande de modification. En aucun cas une demande de réduction du nombre de nuitées durant le séjour ne fera l'objet d'un remboursement quelconque, l'intégralité du séjour initialement réservé restant dû.

b. Annulation

La politique d'annulation s'applique (a) aux annulations de réservation, (b) aux non-présentations (« no show ») et (c) aux départs anticipés. L'annulation d'une réservation doit être communiquée par écrit à l'Hôtel le plus tôt possible, et au plus tard selon les différentes conditions d'annulation communiquées en relation avec la réservation. Une annulation de réservation requiert l'accord écrit de l'Hôtel. Faute de celui-ci, le prix convenu doit être réglé par l'un des moyens de paiement acceptés préalablement par l'Hôtel, même si le Client n'utilise pas les prestations contractuelles. En cas de non-présentation du Client (« no show ») ou de départ anticipé, l'Hôtel est en droit de facturer la totalité des prestations réservées. Par ailleurs, les frais d'annulation tels que décrits à l'alinéa 9.d et 9.e. seront déduits des sommes déjà versées. Le cas échéant, les frais restants dus doivent être réglés intégralement et immédiatement. Une réservation non-remboursable ne pourra être remboursée en cas d'annulation, de non-présentation et de départ anticipé. Le montant total déjà versé sera conservé par l'Hôtel, dans le cas échéant les frais restants dus doivent être réglés intégralement. Toute réservation est nominative et ne peut en aucun cas être cédée à un tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux, sauf acceptation expresse de l'Hôtel. Tous les services ayant été fournis à l'avance par l'Hôtel et/ou ses partenaires restent dus en cas d'annulation.

c. Empêchement pour cause de force majeure (act of God)

Si le Client ne peut pas arriver ou voyager pour cause de force majeure, il n'est pas tenu de payer le prix convenu pour les jours perdus. Le Client doit prouver le cas de force majeure...

d. Départ anticipé

Si le Client part plus tôt que prévu, l'Hôtel est en droit de facturer 100% de l'ensemble des prestations réservées. e. Prolongation du séjour Si le Client désire prolonger son séjour, il est tenu d'en informer l'Hôtel le jour du départ prévu avant 11h. Cette prolongation pourra être octroyée par l'Hôtel dans les limites des offres disponibles et visibles au moment de la demande de prolongation sur le Site internet. Elle fera l'objet d'un règlement immédiat par le Client.

## **11. Modifications et annulation par le vendeur**

Lorsque, avant la date de début du séjour, l'exécution de la prestation essentielle du séjour (l'hébergement) est rendue impossible par suite d'un évènement extérieur, sauf en cas de force majeure, celui-ci en avertit le Client dans les meilleurs délais et lui propose une modification de sa réservation. Le Client dispose alors de la faculté : – de demander la résolution de sa réservation, sans pénalité ni frais et avec remboursement intégral par écrit à l'Hôtel; ou – d'accepter la modification proposée par l'Hôtel. Le Client fait connaître son choix à l'Hôtel, par écrit, dans les meilleurs délais. Lorsque, au cours du séjour du Client, l'une des prestations essentielles du séjour ne peut être exécutée par l'Hôtel pour une raison autre que le cas de force majeure, celui-ci propose au Client, dans la mesure du possible, une prestation similaire à la même date ou à une date ultérieure en remplacement de la prestation non exécutée. L'Hôtel se réserve le droit de ne pas accepter la ou des demande(s) de réservation sans avoir à donner la raison de cette décision au Client si l'Hôtel pense que ceci pourrait le nuire commercialement<sup>13</sup>. Animaux de compagnie : Les chiens ou chats ne sont admis à l'Hôtel qu'après accord préalable de celui-ci et moyennant une rémunération spéciale. Le Client qui amène un chien ou un chat à l'Hôtel est tenu de surveiller cet animal durant son séjour ou de le faire garder ou surveiller par des tiers aptes à le faire. Si des tâches ou des détériorations sont constatées, L'Hôtel peut facturer des frais supplémentaires.

## **12. Autre cas de force majeure inhérent à l'Hôtel**

En raison d'un événement de force majeure (catastrophe naturelle, violente tempête, inondation, tremblement de terre, incendie, incident nucléaire, pandémie), etc.) empêchant l'Hôtel d'assurer tout ou partie de ses obligations prévues au contrat, les obligations de l'Hôtel sont automatiquement suspendues et l'Hôtel ne pourra être tenu responsable à l'égard du Client en cas d'inexécution. Lorsqu'un tel événement extérieur à l'Hôtel présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable se produit, l'Hôtel peut annuler le contrat ou la partie du contrat qui reste à exécuter, sans avoir à verser d'indemnités. Par ailleurs, l'Hôtel est autorisé à résilier le contrat sans être tenu de verser une quelconque indemnité s'il existe des motifs raisonnables de supposer que l'événement pourrait compromettre le bon fonctionnement de l'Hôtel, la sécurité de l'Hôtel ou de ses autres Clients, ou la réputation publique de l'Hôtel.

## **13. Séjour**

Le Client pourra prendre possession de la (ou des) chambre(s) faisant l'objet d'une réservation à partir de 15h le jour du début de la réservation. Il devra libérer les lieux au plus tard à 11h le jour du départ. L'Hôtel se réserve le droit de facturer un supplément au Client en cas de non-respect de l'heure maximale de départ. Sur demande et selon les disponibilités, une libération tardive de la chambre (« late check-out ») peut être convenue à l'avance avec l'Hôtel. Lorsque l'Hôtel fait droit à cette demande du Client, le règlement immédiat d'un supplément horaire peut être demandé. En cas de libération tardive de la chambre par le Client sans que la demande n'en ait été faite au préalable par le Client à l'Hôtel, 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 moyennant paiement. Tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public pourra amener l'Hôtel à demander au Client de quitter l'Hôtel sans aucune indemnité ni remboursement des prestations ayant déjà fait l'objet d'un règlement préalable, sans préjudice du droit de l'Hôtel d'introduire des poursuites devant les tribunaux compétents justifiées par ledit comportement. La carte de la chambre remise par l'Hôtel demeure la propriété de l'Hôtel et permet d'y entrer 24 heures sur 24 pendant la durée de la réservation. La perte de la carte doit être signalée immédiatement à la réception. Pour accéder à internet, le Client obtient les données de connexion à la réception. 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 d'internet. Tous les lieux publics sont non-fumeur, selon la loi en vigueur. Il est cependant autorisé de fumer à l'extérieur de l'Hôtel.

## **14. Animaux de compagnie**

Les chiens ou chats ne sont admis à l'Hôtel qu'après accord préalable de celui-ci et moyennant une rémunération spéciale. Le Client qui amène un chien ou un chat à l'Hôtel est tenu de surveiller cet animal durant son séjour ou de le faire garder ou surveiller par des tiers aptes à le faire. Si des tâches ou des détériorations sont constatées, L'Hôtel peut facturer des frais supplémentaires.

## **15. Objets trouvés**

Les objets trouvés sont renvoyés à leur propriétaire si son identité est clairement établie et si l'Hôtel a connaissance de son adresse de domicile ou professionnelle. Pour un envoi à l'étranger, des frais d'envoi par la poste peuvent être demandés. Le Client supporte alors ceux-ci ainsi que les risques. En cas de doute concernant l'identité du propriétaire, les objets seront gardés un an et un jour à l'hôtel puis, après échéance seront jetés ou détruits.

## **16. Autres dispositions**

Le fait de passer des annonces dans des médias (notamment journal, radio, télévision, internet) mentionnant des événements organisés à l'Hôtel, que ce soit avec ou sans l'utilisation du logo de l'entreprise, nécessite l'accord préalable écrit de l'Hôtel. Les commentaires calomnieux ou attentatoires à l'honneur publiés sur les plateformes d'évaluation (telles que TripAdvisor par exemple) 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.

## 17. Réclamations

Toute réclamation afférente à l'exécution des obligations de l'Hôtel dans le cadre du séjour réservé par le Client doit être adressée à l'Hôtel par écrit, accompagnée de tous justificatifs, dans un délai de 7 jours à compter de la date de départ de l'Hôtel, sous peine de forclusion.

## 18. Responsabilités

### a. Hôtel

La responsabilité de l'Hôtel ne pourra en aucun cas être engagée, en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de ses obligations lorsque cette inexécution ou mauvaise exécution est imputable au Client ou au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers. 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, qui sont la conséquence directe du non-respect, par l'Hôtel, de ses obligations contractuelles ou d'une exécution matériellement insuffisante. 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. En tout état de cause, le montant des dommages et intérêts est limité à hauteur du coût du séjour réservé par le Client ou effectivement payé à son départ (hors TVA et paiements en espèces). 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. Si le Client désire des prestations que l'Hôtel ne fournit pas lui-même, l'Hôtel agit seulement comme intermédiaire. L'Hôtel n'est pas responsable des activités initiées par le Client ou ses associés ou des services fournis par un tiers, y compris les services qui ont été organisés par l'Hôtel. L'Hôtel ne répond pas des affaires apportées par les Clients, ses associés ou d'autres tiers et décline toute responsabilité quant au vol et à la détérioration du matériel apportés à son établissement. L'Hôtel est déchargé de toute responsabilité, de quelque nature que ce soit, en ce qui concerne tout véhicule stationné par le Client sur le parking de l'Hôtel ainsi que les objets faisant partie de leur chargement et laissés sur place. Ceci s'entend, entre autres, de toute détérioration, vol ou disparition du véhicule.

### b. Client

Le Client est responsable envers l'Hôtel de tous les dommages et pertes causés par lui-même, ses associés ou d'autres tiers. La responsabilité du Client est engagée en cas de dommage, dégradation, ou acte de vandalisme occasionné aux personnes ainsi qu'aux biens meubles et immeubles, équipements et autres aménagements mis à la disposition du Client par l'Hôtel dans le cadre de son séjour. Dans de tels cas, l'Hôtel sera en mesure de mettre fin au séjour du Client et de lui demander de quitter les lieux sans aucune indemnité et sans aucun remboursement du séjour en cours, en sus du remboursement des dommages causés par ses actes. 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. Toute réservation ou paiement qui seraient irréguliers, inopérants, incomplets ou frauduleux pour un motif imputable au Client entraînera l'annulation de la commande aux frais du Client, sans préjudice de toute action civile ou pénale à l'encontre de ce dernier. L'Hôtel se réserve expressément le droit d'introduire des demandes de dédommagement contre un Client qui enfreint les présentes Conditions.

## **19. Conditions générales concernant le département évènementiel**

D'autres conditions générales sont disponibles pour le client lors de la signature d'un contrat régissant la réservation de salons pour une manifestation de banquets ou de séminaires, etc. et sont à signer au moment également de la réservation.

## **20. Droit applicable**

Les Conditions et toutes les obligations non contractuelles découlant de ou en relation avec celles-ci sont régies et interprétées selon le droit Suisse. Tous différends et litiges entre les parties découlant de ou en relation avec les Conditions seront exclusivement et définitivement tranchés par le Tribunal du district de Nyon (Vaud).