Conditions générales de vente

**1. Les principes de base**

Les présentes conditions générales (CG) régissent les relations juridiques entre le client et Le refuge de Frience. Par souci de simplicité, toutes les références aux services dans les présentes CGV s'entendent comme des contrats.

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

L'inefficacité ou la nullité de certaines dispositions des présentes CGV n'affecte pas la validité du contrat et des autres dispositions des CGV. Dans le cas contraire, les dispositions légales s'appliquent.

**2. DROIT**

En cas de litige découlant du présent contrat, les parties élisent domicile et juridiction au siège de l'hôtel.

Pour tout contrat, toute réservation et, le cas échéant, tout accord complémentaire et toute condition générale, le droit suisse est exclusivement applicable. Le lieu d'exécution et de paiement est le siège de l'hôtel.

**3. Définitions**

Confirmations écrites : les messages envoyés par e-mail 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, ainsi que l'achat d'autres livraisons et services est conclu avec la confirmation écrite du client ou de manière implicite. Une réservation effectuée le jour de l'arrivée est contraignante dès son acceptation par l'hôtel.

Les modifications du contrat n'engagent l'hôtel qu'après confirmation (par écrit). Les modifications ou ajouts unilatéraux au contrat effectués par le client ne sont pas valables. La prolongation de la durée de location des chambres mises à disposition et leur utilisation à d'autres fins que l'hébergement nécessitent l'accord écrit préalable de l'hôtel.

**5. Gamme de services**

L'éventail des services prévus dans le 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, malgré une réservation confirmée, aucune chambre n'est disponible dans l'hôtel, l'hôtel en informe le client en temps utile et lui propose une chambre de remplacement équivalente dans un hôtel de catégorie comparable ou supérieure situé à proximité. Les frais supplémentaires occasionnés par la chambre de remplacement sont à la charge de l'hôtel. Si le client refuse la chambre de remplacement, l'hôtel lui rembourse immédiatement les services déjà fournis (par exemple, le paiement anticipé). Le client n'a aucune autre prétention, à condition que le logement de remplacement soit équivalent.

**6. Durée de l'utilisation**

Sous réserve d'autres dispositions, le client a le droit d'utiliser les locaux loués à partir de 16H00 le jour d'arrivée convenu jusqu'à 11H00 le jour du départ. Si le client souhaite garder la chambre après 11 heures, il doit en faire la demande à la réception.
En fonction de la disponibilité de l'hôtel, un départ tardif sera accordé. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer. Les prétentions contractuelles de l'invité à prolonger l'utilisation normale des locaux ne sont pas justifiées ; le droit de réclamer des dommages et intérêts reste réservé. En cas de départ tardif, l'hôtel se réserve le droit de retirer les effets personnels du client de la chambre et de les stocker dans un endroit approprié de l'hôtel contre paiement.

**7. Prix / Obligation de payer**

Les prix indiqués par l'hôtel sont en francs suisses (CHF) et incluent la TVA légale. Le client est tenu de payer les prix convenus ou valables de l'hôtel pour la fourniture de la chambre et d'autres services. Cela vaut également pour les commandes de ses compagnons et visiteurs. Toute augmentation légale des taxes survenant après la conclusion du contrat est à la charge du client. Les prix en devises étrangères sont donnés à titre indicatif et sont calculés en fonction du taux de change actuel. Les prix valables sont toujours ceux confirmés par l'hôtel, les éventuels frais de change sont à la charge du client.

Pour toute réservation, l'hôtel exige une carte de crédit dont la date d'expiration est valable le jour de l'arrivée. Le client doit présenter la carte de crédit utilisée pour garantir la réservation ou pour effectuer le prépaiement. L'hôtel peut demander au client de présenter une preuve d'identité afin d'éviter toute fraude à la carte de crédit.

Lors de la confirmation de réservations avec des tarifs dits " non remboursables " et " non annulables ", l'hôtel débitera 100 % du montant total estimé sur la carte de crédit fournie par le client. Un virement bancaire peut également être effectué si le client le souhaite.

Si l'acompte n'est pas versé ou si la garantie de la carte de crédit n'est pas fournie en temps voulu, l'hôtel peut annuler le contrat (y compris toutes les prestations promises) immédiatement (sans préavis) et facturer les frais d'annulation conformément au paragraphe 9 des présentes CGV. L'Hôtel est en droit de remettre à tout moment au client une facture ou une facture intermédiaire pour ses prestations.

La facture finale comprend le prix convenu plus les suppléments dus pour les services supplémentaires fournis par l'hôtel au client et/ou aux personnes accompagnantes. Sous réserve d'autres accords, la facture finale doit être réglée au plus tard lors du check-out le jour du départ, en francs suisses, en espèces ou par carte de crédit acceptée.

**8. Résiliation par l'Hôtel**

L'Hôtel est en droit de résilier le contrat à tout moment avec effet immédiat pour des raisons objectivement justifiées au moyen d'une déclaration écrite unilatérale. Les raisons objectivement justifiées sont, par exemple, les suivantes :

Le site peut contenir des inexactitudes ou des erreurs techniques, typographiques ou autres en rapport avec les informations publiées sur le site, y compris, sans s'y limiter, les tarifs, les frais ou la disponibilité applicables à la transaction. L'Hôtel n'assume aucune responsabilité pour de telles erreurs, inexactitudes ou omissions. L'hôtel se réserve le droit de ne pas honorer les réservations ou informations affectées par de telles erreurs, inexactitudes ou omissions. L'hôtel a le droit d'apporter des modifications, des corrections, des annulations et/ou des améliorations aux informations ou aux réservations basées sur de telles informations à tout moment, y compris après la confirmation de la réservation. L'annulation par l'hôtel pour les raisons susmentionnées ne donne lieu à aucune indemnisation pour le client et le paiement des services réservés reste en principe dû.

1. un paiement anticipé n'a pas été effectué ou une garantie n'a pas été fournie dans le délai fixé par l'hôtel ;
2. force majeure ou autres circonstances indépendantes de la volonté de l'hôtel qui rendent objectivement impossible l'exécution du contrat ;
3. les chambres ou salles réservées ou utilisées avec une indication trompeuse ou fausse, par exemple en ce qui concerne l'identité du client, le but de l'utilisation ou du séjour ;
4. l'Hôtel a de bonnes raisons de supposer que l'utilisation des services convenus peut nuire à la bonne marche de ses affaires, à la sécurité des autres clients ou à la réputation de l'Hôtel ;
5. le client est devenu insolvable (faillite ou saisie infructueuse) ou a cessé ses paiements ;
6. le but ou la raison du séjour est illégal.

Le site peut contenir des inexactitudes ou des erreurs techniques, typographiques ou autres en rapport avec les informations publiées sur le site, y compris, sans s'y limiter, les tarifs, les frais ou la disponibilité applicables à la transaction. L'Hôtel n'assume aucune responsabilité pour de telles erreurs, inexactitudes ou omissions. L'hôtel se réserve le droit de ne pas honorer les réservations ou informations affectées par de telles erreurs, inexactitudes ou omissions. L'hôtel a le droit d'apporter des modifications, des corrections, des annulations et/ou des améliorations aux informations ou aux réservations basées sur de telles informations à tout moment, y compris après la confirmation de la réservation.

L'annulation par l'hôtel pour les raisons susmentionnées ne donne lieu à aucune indemnisation pour le client et le paiement des services réservés reste en principe dû.

**9. Annulation de la réservation / Frais d'annulation**

**a) Annulation**
L'annulation d'une réservation nécessite l'accord écrit de l'hôtel. A défaut, le prix convenu doit être payé, même si le client n'utilise pas les services contractuels. En cas de non-présentation, l'intégralité du séjour sera facturée.

La date de réception de l'annulation écrite par l'hôtel sert de date de référence pour la facturation des frais d'annulation. Cela vaut aussi bien pour les lettres que pour les télécopies et les e-mails.

Si le client annule le contrat sans une annulation approuvée ou si le client déménage ou met fin à certains services réservés, l'hôtel peut facturer les frais d'annulation suivants :

**b) Frais d'annulation**Jusqu'à 14 jours avant l'arrivée 0%.
Moins de 14 jours avant l'arrivée 100% du montant total du séjour (-1.50 chf de commission)

**c) Réduction des dommages**
En cas d'annulation par des particuliers ou des groupes, l'hôtel s'efforce de répercuter les prestations non utilisées sur d'autres personnes. Dans la mesure où l'Hôtel est en mesure de fournir les prestations annulées à des tiers dans le délai convenu, il réduit les frais d'annulation du client du montant payé par le tiers pour les prestations annulées.

(**d) Empêchement d'accès**Si, en raison d'un cas de force majeure (inondation, avalanche, tremblement de terre, etc.), le client ne peut pas arriver ou n'arrive pas à temps, il n'est pas tenu de payer le prix convenu pour les jours perdus. Le client doit prouver l'impossibilité d'accès. Toutefois, l'obligation de payer le séjour réservé reprend dès que l'accès est à nouveau possible.

**10. Départ anticipé**

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

**11. Séjour / Clés / Sécurité / Internet / Fumeur / PARKING**

La chambre d'hôtel est réservée exclusivement au client enregistré. Le transfert de la chambre à un tiers ou son utilisation par une personne supplémentaire nécessite l'accord écrit de l'hôtel.

En signant un contrat, le client acquiert le droit à l'utilisation habituelle des chambres louées et des installations de l'hôtel par toutes les personnes qui ont fait une réservation, que les clients peuvent utiliser normalement sans conditions particulières, ainsi que le service habituel. Le client est tenu d'exercer ses droits conformément aux règlements de l'hôtel et/ou aux instructions destinées aux clients (règlement intérieur).

Le badge de chambre délivré par l'hôtel reste la propriété de l'hôtel et permet l'accès à la chambre 24 heures sur 24. La perte d’un badge doit être immédiatement signalée à la réception et sera facturée.

Pour accéder à Internet, le client obtient les données de connexion en entrant dans le mazot. Ce service est gratuit pour tous les clients. Le client est responsable de l'utilisation de ses données de connexion. Il est responsable des abus et des comportements illégaux dans l'utilisation de l'Internet.

Tous les espaces intérieurs sont non-fumeurs, conformément à la loi. Toutefois, il est permis de fumer à l'extérieur des mazots et sur les terrasses.

Une ou plusieurs places de parking sont réservées par mazot, ces places ne peuvent être utilisées que pendant la durée du séjour et ce jusqu’à l’heure du check out sous peine d’enlèvement du véhicule.

**12. Prolongation du séjour**

Sous réserve d'autres accords, le client n'a pas le droit de prolonger son séjour. Si un client ne peut pas quitter le refuge le jour de son départ parce que toutes les routes sont fermées ou impraticables en raison de circonstances extraordinaires imprévisibles ou d'un cas de force majeure (par exemple, de très fortes chutes de neige, des inondations, etc.), le contrat sera automatiquement prolongé aux conditions précédentes pour la période pendant laquelle le voyage est impossible.

**13. Repas et boissons**

Des paniers apéritifs sont proposés au restaurant pout les clients des mazots, cependant les règles en vigueur sur la consommation d’alcool s’appliquent.

**14. Articles apportés par le client**

Les objets exposés, les objets personnels ou tout autre objet apporté par le client et déposé dans le local à ski/vélo ou sur le terrain du refuge sont aux risques du client, c’est pourquoi il vous est demandé de fermer ce dit local après votre passage. Le refuge n'assume aucune obligation de garde ou de surveillance. L'hôtel n'est pas responsable de la perte, de la disparition ou de l'endommagement des objets apportés, sauf en cas de négligence grave ou d'intention de sa part. Il incombe au client d'assurer les objets apportés.

15. Actes, utilisation et responsabilité
**a) Hôtel**L'hôtel n'est pas responsable envers le client en cas de négligence légère ou modérée dans le cadre de la loi et n'est responsable que des dommages causés intentionnellement ou par négligence grave. Si les services de l'hôtel présentent des défauts ou des dysfonctionnements, l'hôtel s'efforce d'y remédier après que le client l'ait immédiatement signalé. Si le client ne signale pas un défaut à l'hôtel en temps utile, il n'a pas droit à une réduction du prix convenu dans le contrat. L'hôtel n'est pas responsable des objets apportés par les clients. L'hôtel n'est pas légalement responsable des services pour lesquels il n'a joué qu'un rôle d'intermédiaire pour le client. L'hôtel décline toute responsabilité en cas de vol ou de détérioration de matériel apporté par des tiers.

**b) Client**
Le client est responsable envers l'hôtel de tous les dommages et pertes causés par le client, ses accompagnateurs ou assistants ou par les participants à une manifestation, sans que l'hôtel ait à prouver sa responsabilité envers le client.

Le client est responsable de l'utilisation correcte et de la restitution de tous les moyens techniques/équipements mis à disposition par l'Hôtel ou acquis par des tiers pour le client, et répond des dommages et pertes qui en résultent. Le client est responsable des services et des dépenses que l'Hôtel a fait fournir ou encourir à l'égard de tiers.

**(c) Tiers**
Si un tiers effectue la réservation pour le client, celui-ci, en tant que personne ayant effectué la réservation, est responsable de toutes les obligations découlant du contrat vis-à-vis de l'hôtel. Néanmoins, la personne qui effectue la réservation est tenue de fournir au client toutes les informations relatives à la réservation, notamment les présentes conditions générales.

**16. Chiens**

Les animaux ne sont pas autorisés à l’intérieur des mazots.

**17. Objets perdus et trouvés**

Les objets perdus seront rendus à leur propriétaire si l'identité de ce dernier est clairement établie et si l'hôtel connaît l'adresse du domicile ou du lieu de travail du propriétaire. Les frais d'expédition et les risques sont à la charge du client.

En cas de doute sur l'identité du propriétaire, les objets seront remis au bureau local des objets trouvés après l'expiration d'un délai de conservation de douze mois.

**18. Autres dispositions**

Si le client a besoin de services que l'hôtel ne fournit pas lui-même, l'hôtel n'agit qu'en tant qu'intermédiaire. Les délais de prescription légaux s'appliquent. Dans la mesure où ils peuvent être modifiés, les demandes de dommages et intérêts du client sont soumises à un délai de prescription absolu de 6 mois après l'arrivée.
Les annonces dans les médias (p. ex. journaux, radio, télévision, Internet) mentionnant des événements de l'hôtel, avec ou sans utilisation du logo de l'entreprise non modifié, nécessitent l'accord écrit préalable de l'hôtel.

Les commentaires calomnieux ou préjudiciables publiés sur des plateformes d'évaluation (telles que TripAdvisor) concernant les services de l'hôtel, qui sont manifestement diffamatoires et que l'hôtel est en mesure de réfuter, seront signalés aux autorités compétentes. L'hôtel se réserve le droit de réclamer des dommages et intérêts et une compensation morale.

**19. Moyens de paiement acceptés**

Paiement en espèces, TWINT, Maestro, Postcard, Visa, V Pay, Mastercard/Eurocard. Les chèques personnels ne sont pas acceptés et nous vous remercions de votre compréhension. Avant l'arrivée, par virement bancaire à :
ARMAGAN SA

IBAN: CH1800767000S56127920

BIC/SWIFT: BCVLCH2LXXX

Banque: Banque Cantonale Vaudoise
**Bénéficiaires : Refuge de Frience**

**Route de l’alpe des Chaux 40**

**1882 Gryon**

**20. Informations sur les cartes de crédit**

Les données relatives aux cartes de crédit sont traitées de manière confidentielle.

Si un client ne se présente pas ou annule, des frais peuvent être facturés (voir les conditions d'annulation). En acceptant les termes et conditions de la confirmation, vous nous autorisez à débiter le montant sur la carte de crédit indiquée.

**21. Prix**

Les calculs du convertisseur de devises sont effectués à titre d'information uniquement et ne peuvent donc pas être considérés comme exacts et applicables. Les prix indiqués sur internet sont susceptibles d'être modifiés.

**21. Politique de confidentialité**

Le refuge de Frience et ARMAGAN SA appliquent le nouveau Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'UE en vigueur depuis le 25 mai 2018.
‍
Le client peut en tout temps s'opposer au traitement de ses données, par exemple à des fins de prospection et de marketing.

Gryon, septembre 2024