



1. Application

Les présentes conditions générales (CG) s'appliquent à tous les clients de Athmos Hôtel la Chaux-de-Fonds (société Tulac Athmos Sàrl).

2. Réservation de chambre

- 2.1 Les clients peuvent réserver leur(s) chambre(s) d'hôtel à l'avance ou à leur arrivée. Athmos Hôtel la Chaux-de-Fonds se réserve le droit d'autoriser les réservations uniquement avec une garantie préalable par carte de crédit (en fournissant un numéro de carte de crédit approvisionnée à titre de garantie et sa date d'expiration) et/ou un paiement anticipé. La réservation n'est effective que lorsqu'une chambre est disponible dans la catégorie demandée. Athmos Hôtel la Chaux-de-Fonds se réserve le droit de refuser une réservation pour un motif valable, en tout état de cause.
- 2.2 Pour les réservations anticipées, Athmos Hôtel La Chaux-de-Fonds enverra au client une confirmation de réservation. À son arrivée, le client devra présenter son courrier de confirmation comme preuve de sa réservation.
- 2.3 Lorsqu'un client réserve plusieurs chambres d'hôtel pour lui/elle et/ou plusieurs personnes, il/elle est redevable du montant de la facture totale pour l'ensemble des réservations.
- 2.4 Le client effectuant la réservation ne peut se prévaloir d'une chambre en particulier.

3. Services et tarifs

- 3.1 Toutes les réservations incluent la taxe sur la valeur ajoutée.
- 3.2 Si le client souhaite bénéficier de services supplémentaires fournis par des tiers (tels qu'un service de restauration, de location de vélo, etc.), Athmos Hôtel peut, sans n'y être tenu, s'occuper desdits services pour le client en achetant le service du prestataire tiers, pour son compte au nom du client ou au nom et pour le compte du client. Athmos Hôtel est autorisé à encaisser et à appliquer des frais supplémentaires pour l'organisation desdits services. Athmos Hôtel peut facturer un supplément au client pour les services proposés par le tiers, à l'avance ou sur la facture finale ; dans les deux cas, les services seront présentés de manière distincte et séparément sur la facture. Si le client n'utilise pas les services réservés, il lui incombera le paiement de l'intégralité de tout coût pour lesdits services, quelle que soit la raison pour laquelle le client n'en a pas eu l'usage.
- 3.3 Pour les réservations anticipées, tous les services réservés à l'avance par le client et tous les tarifs découlent de la confirmation de réservation. Toute contestation au courrier de confirmation de réservation doit être faite immédiatement après réception dudit courrier, faute de quoi la confirmation de réservation sera considérée comme acceptée.



4. Règlement

- 4.1 Si Athmos Hôtel demande le paiement anticipé à la réservation, celui-ci doit être réglé intégralement dans les 7 jours suivant l'envoi de la confirmation de réservation ou conformément à l'accord écrit. Si le paiement demandé n'a pas été effectué dans les délais, Athmos Hôtel a automatiquement le droit de refuser la réservation unilatéralement et de facturer des frais d'annulation, en général équivalents au prix d'une nuitée par chambre. Les foires internationales annuelles telles que FestiNeuch et la Fête de Vendanges représentent une exception à la condition précédente ; lors de ces événements, le montant de l'intégralité du séjour minimum est dû conformément à la confirmation de réservation. Le paiement anticipé sera crédité à l'hôtel à hauteur du montant ou des frais d'annulation dus.
- 4.2 À l'exception du paiement anticipé mentionné ci-dessus, le règlement de tout frais d'annulation et de service fourni par un tiers, conformément à la section 3.2, doit être effectué au moment du départ. Le montant restant dû doit être réglé dans son intégralité au moment du départ, en espèces ou par carte de crédit acceptée par Athmos Hôtel.
- 4.3 Athmos Hôtel a automatiquement le droit d'invoquer la garantie de la carte de crédit en cas de paiement incorrect ou tardif, ou si des frais d'annulation sont nécessaires.

5. Arrivée et départ

- 5.1 La chambre est mise à disposition du client le jour de son arrivée, à toute heure entre 14h et 18h (heure d'arrivée). Si le client n'est pas arrivé avant 18h et qu'il n'en n'a pas informé Athmos Hôtel au préalable ou garanti son arrivée tardive au moyen d'une carte de crédit, Athmos Hôtel a automatiquement le droit de louer la (les) chambre(s) à un autre client. Si une notification préalable a été donnée, Athmos Hôtel doit conserver la chambre réservée pour le client, même après 18h, le jour de l'arrivée, avec garantie préalable de carte de crédit (si cela n'a pas déjà été effectué lors de la réservation). Chaque client doit signer le « Formulaire d'enregistrement » lors de son arrivée.
- 5.2 Les clients doivent libérer la chambre d'hôtel au plus tard à 11h le jour du départ et effectuer les paiements restants dus, conformément à la section 4, à ce moment-là (heure de départ). En cas de départ tardif, Athmos Hôtel a le droit d'exiger le paiement de : 25 CHF supplémentaires à 14h ; puis le tarif d'une journée pour toute nuit supplémentaire est appliqué automatiquement.



6. Annulation et frais d'annulation

- 6.1 La distinction est faite entre l'annulation d'une réservation effectuée par une seule personne ou par un groupe. Toute réservation effectuée par un client comptant une (1) à cinq (5) chambres d'hôtel est considérée comme une réservation individuelle. Une réservation au-delà de cinq (5) chambres est considérée comme une réservation de groupe.
- 6.2 Le client peut annuler des réservations individuelles jusqu'à 24 heures avant le jour de l'arrivée prévue. En cas d'annulation ou si le client ne se présente pas sans avoir annulé, Athmos Hôtel a le droit de facturer aux clients des frais d'annulation équivalents à une nuitée (en fonction de la catégorie des chambres réservées) par chambre réservée.
- 6.3 Les conditions suivantes s'appliquent aux réservations de groupe : - Annulation jusqu'à 61 jours avant la date d'arrivée prévue : CHF 500.00 (frais administratifs) ; - Annulation entre 60 et 51 jours avant la date d'arrivée prévue : 25 % du prix de l'ensemble de la réservation ; - Annulation entre 50 et 31 jours avant la date d'arrivée prévue : 50% du prix de l'ensemble de la réservation ; - Annulation 30 jours ou moins avant la date d'arrivée prévue : 100 % du prix de l'ensemble de la réservation, la totalité du prix du séjour est due. La date de réception de la demande d'annulation (par écrit) par Athmos Hôtel détermine le calcul du nombre de jours.

7. Transfert

- Si, pour quelque raison que ce soit, Athmos Hôtel, contrairement à ce qui est attendu, ne peut proposer le nombre et/ou la catégorie de chambre souhaité(s) conformément à la réservation effectuée, Athmos Hôtel se réserve le droit de proposer aux clients une chambre dans un hôtel différent, dans la ville de La Chaux de Fonds ou à proximité. Athmos Hôtel prendra en charge tout frais supplémentaire et raisonnable pour une chambre comparable pour la première nuit, à sa discrétion. En acceptant cette proposition, le client reconnaît qu'Athmos Hôtel a rempli toutes ses obligations. Toute autre obligation ou responsabilité de Athmos Hôtel est exclue. La mise à disposition d'une chambre dans un hôtel différent ne libère pas le client de son obligation d'effectuer les paiements dus à Athmos Hôtel.

8. Responsabilité

- 8.1 Athmos Hôtel ne saurait être tenu responsable pour ses clients de toute perte ou dommage de leurs biens, de dommages corporels ou de tout autre dommage (y compris des pertes financières) imputables au client ou à un cas de force majeure.
- 8.2 La responsabilité totale d'Athmos Hôtel pour les objets avec lesquels les clients arrivent à l'hôtel (par ex. les valises, les vêtements) n'excède pas 1 000 CHF. Toutefois, la responsabilité d'Athmos Hôtel est exclue en l'absence de faute et de preuves ou en cas de légère négligence de la part d'Athmos Hôtel ainsi que des assistants.

- 8.3 La responsabilité d'Athmos Hôtel est exclue pour la perte ou le dommage des véhicules des clients ; cela s'applique également aux assistants. En tout état de cause, la responsabilité Athmos Hôtel n'excède pas 1 000 CHF.
- 8.4 Toute autre responsabilité d'Athmos Hôtel, et plus particulièrement la responsabilité de services supplémentaires tels que mentionnés à la section 3.2 et la responsabilité pour dommages corporels et tout autre dommage (y compris des pertes financières), est exclue. Cela s'applique également à la responsabilité des assistants.
- 8.5 Les clients doivent informer le personnel de l'hôtel de toute perte ou dommage immédiatement après l'avoir découvert, faute de quoi les réclamations contre Athmos Hôtel ne pourront être prises en compte. Cette condition s'applique à toute perte et tout dommage.
- 8.6 Athmos Hôtel ne saurait être tenu responsable de ne pouvoir remplir ses obligations contractuelles correctement et dans les plus brefs délais pour une cause extérieure au contrôle raisonnable d'Athmos Hôtel, et plus particulièrement pour cause de guerre, d'émeute, de grève, de catastrophe naturelle, d'épidémies, de pandémies, d'incendie, d'orage, de coupure d'électricité ou de panne d'équipement, ou de la gestion des services effectués par un tiers.
- 8.7 En cas de transfert des clients tels que mentionnés à la section 7, le client reconnaît qu'Athmos Hôtel ne saurait être tenu responsable pour la perte ou le dommage de biens, de dommages corporels ou de tout autre dommage (y compris des pertes financières) résultant du transfert et/ou qui se produirait dans l'autre hôtel.

9. Droit de refus et droit d'annuler la réservation sans préavis

- 9.1 Athmos Hôtel se réserve expressément le droit de refuser l'accès à un client à Athmos Hôtel et aux chambres, si, à l'arrivée du client, le personnel de l'hôtel a des raisons de supposer que le client est dans un état inapproprié (par ex. sous l'influence de drogues ou d'alcool), est habillé de manière indécente et/ou a un manque d'hygiène, agit de façon déplacée ou bien présente des symptômes d'une maladie infectieuse/pandémique.
- 9.2 Toutes les chambres d'hôtels doivent être uniquement utilisées aux fins convenues (hébergement des clients de l'hôtel). Athmos Hôtel a le droit d'annuler une réservation valide à tout moment, sans préavis, si elle a été conclue sur la base d'informations fausses ou trompeuses, si la chambre est utilisée de manière inappropriée et/ou si le client se comporte de manière inacceptable, par exemple en dérangeant ou en harcelant les autres clients ou le personnel de l'hôtel.

10. Loi applicable et juridiction compétente

- 10.1 Le droit suisse s'applique exclusivement à toutes les réservations et aux présentes conditions générales (CG).
- 10.2 La juridiction compétente pour tout litige est Neuchâtel