



Conditions générales de vente – Hôtel Plein Ciel

Juin 2025

Table des matières

1. Réservation	2
2. Confirmation de réservation	2
3. Conditions d'annulation	2
4. Moyens de paiement	2
5. Tarifs	2
6. Taxe de séjour	3
7. Capacité et affectation des chambres	3
8. Animaux	3
9. Droit de refus ou d'expulsion	3
10. Responsabilité du client	3
11. Visuels et descriptions	3
12. Fermeture exceptionnelle / force majeure	4
13. Perte ou vol	4
14. Objets oubliés	4
15. Litiges	4
16. Conditions spécifiques aux séminaires	4
16.3 Report	5
16.4 Modification du nombre de participants	5
16.5 Comportement et usage des lieux	5
17. Conditions spécifiques aux privatisations	5
17.2 Dépôt de garantie	6
17.3 Annulation	6
17.4 Comportement, responsabilité et assurance	6
18. Données personnelles	6
19. Assurance recommandée	6
20. Règlement intérieur	7
21. Responsabilité des parents et encadrement des mineurs	7
22. Horaires d'arrivée et de départ	7
23. État des lieux et dépôt de garantie (pour privatisation et groupes)	7
24. Modification substantielle du séjour par l'établissement	7
25. Annulation exceptionnelle par l'établissement	8

HOCEHAUT sàrl - Planachaux - 1874 Champéry - Suisse

Tél +41(0)24.479.28.38 • TVA CHE-102.735.691 • BCV CH36 0076 5000 H083 8181 9

Email : bonjour@pleinciel.com • Site internet : www.pleinciel.com



1. Réservation

Toute réservation implique l'acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente. Elle engage contractuellement le client et l'établissement selon les conditions définies ci-après.

2. Confirmation de réservation

La réservation ne sera considérée comme ferme et définitive qu'après le versement d'un acompte équivalent à 50 % du montant total du séjour. Le solde restant (50 %) sera automatiquement prélevé 30 jours avant la date d'arrivée. Sans paiement dans les délais indiqués, la réservation pourra être annulée sans préavis.

3. Conditions d'annulation

- Annulation à plus de 90 jours avant la date d'arrivée : les arrhes sont remboursées, déduction faite d'un forfait de 90 CHF pour frais de dossier.
- Annulation entre 31 et 90 jours avant l'arrivée : les arrhes sont conservées et pourront être utilisées comme avoir, valable 12 mois.
- Annulation dans les 30 jours précédant l'arrivée : la totalité du séjour est due.
- En cas d'arrivée retardée ou de départ anticipé, aucun remboursement ou réduction ne sera accordé.
- Les repas ou prestations non consommés ne donnent droit à aucune compensation.

4. Moyens de paiement

Les règlements peuvent s'effectuer par carte bancaire, virement bancaire ou en espèces. Tout paiement intervenant à l'étranger est à la charge du client.

5. Tarifs

Les prix sont indiqués en francs suisses (CHF), taxes comprises. Ils sont susceptibles d'être modifiés sans préavis en cas de variation des taux de TVA ou



d'erreur manifeste d'affichage. Seul le tarif confirmé au moment de la réservation est garanti.

6. Taxe de séjour

Une taxe de séjour est exigée selon les dispositions communales en vigueur et est à régler sur place en supplément.

7. Capacité et affectation des chambres

La réservation est faite pour un nombre déterminé de personnes. En cas de dépassement, l'hôtel se réserve le droit de refuser l'accès à la chambre, d'exiger un supplément ou de modifier l'attribution.

8. Animaux

Les animaux ne sont pas autorisés dans l'établissement, sauf accord préalable exceptionnel (ex. chien d'assistance). Tout manquement entraînera une facturation complémentaire pour nettoyage approfondi.

9. Droit de refus ou d'expulsion

La direction se réserve le droit de refuser l'accès ou de mettre fin immédiatement au séjour d'un client en cas de comportement inapproprié, nuisible, irrespectueux envers le personnel, les autres clients ou l'établissement. Aucun remboursement ne sera accordé dans ce cas.

10. Responsabilité du client

Tout dommage ou dégradation causé volontairement par un client dans les chambres ou les parties communes fera l'objet d'une facturation des frais de réparation, de remplacement ou de nettoyage. L'hôtel se réserve le droit de prélever le montant sur la carte bancaire utilisée lors de la réservation.

11. Visuels et descriptions

Les photos, vidéos et descriptions diffusées sur notre site internet ou tout autre support sont non contractuelles. Bien que nous nous efforcions d'être les plus



fidèles possible, certaines variations peuvent exister (mobilier, vue, exposition, agencement, etc.) selon la disponibilité, l'entretien ou des contraintes techniques.

12. Fermeture exceptionnelle / force majeure

En cas d'événements exceptionnels indépendants de la volonté de l'hôtel (intempéries extrêmes, coupure d'énergie majeure, pandémie, fermeture administrative, incendie, etc.), la direction se réserve le droit d'annuler ou de reporter un séjour.

Dans ce cas, aucun dédommagement n'est dû, mais un report ou un avoir sera proposé au client selon la situation.

13. Perte ou vol

L'hôtel décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration d'objets personnels dans les chambres ou les parties communes. Des coffres sont à disposition dans certaines chambres, à utiliser sous la responsabilité du client.

14. Objets oubliés

Les objets oubliés pourront être renvoyés au client à sa demande et à ses frais. Sans réclamation dans un délai de 30 jours, ils seront considérés comme abandonnés.

15. Litiges

En cas de litige non résolu à l'amiable, seuls les tribunaux du canton du Valais sont compétents. Le droit suisse s'applique.

16. Conditions spécifiques aux séminaires

Les séjours organisés dans le cadre d'un séminaire professionnel sont soumis aux présentes conditions générales de vente, complétées par les dispositions suivantes :

16.1 Réservation et paiement

Toute demande de séminaire fera l'objet d'un devis personnalisé. La réservation devient ferme après validation écrite du devis et versement d'un acompte équivalent

HOCEHAUT sàrl - Planachaux - 1874 Champéry - Suisse

Tél +41(0)24.479.28.38 • TVA CHE-102.735.691 • BCV CH36 0076 5000 H083 8181 9

Email : bonjour@pleinciel.com • Site internet : www.pleinciel.com



à 50 % du montant total du séjour, dans un délai de 15 jours suivant l'émission de la facture d'acompte. Le solde est exigible 30 jours avant l'arrivée. Passé ce délai, la réservation pourra être annulée sans préavis et sans remboursement de l'acompte.

16.2 Annulation

Les conditions d'annulation pour les séminaires sont identiques à celles mentionnées à l'article 3.

16.3 Report

Un report est possible, sous réserve d'accord préalable de l'établissement et selon les disponibilités.

- Jusqu'à 60 jours avant l'arrivée : report possible sans frais.
- De 59 à 30 jours : facturation de 30 % du montant reporté.
- Moins de 30 jours : aucun report possible.

Le report doit concerner une prestation équivalente ou supérieure et intervenir dans un délai de 6 mois suivant la date initialement prévue.

16.4 Modification du nombre de participants

Le nombre final de participants doit être communiqué au plus tard 15 jours avant l'arrivée.

- Jusqu'à 30 jours : réduction gratuite de 10 % maximum.
- Entre 30 et 15 jours : réduction gratuite de 5 % maximum.
- Moins de 15 jours : tout participant annulé sera facturé à 100 %.

Toute augmentation reste soumise à disponibilité.

16.5 Comportement et usage des lieux

L'établissement se réserve le droit d'annuler ou d'interrompre un séminaire en cas de comportement inapproprié, nuisible ou contraire aux bonnes mœurs. Aucune compensation ne sera due.

17. Conditions spécifiques aux privatisations

En cas de privatisation totale ou partielle de l'établissement, les conditions générales s'appliquent, assorties des dispositions suivantes :

17.1 Réservation et règlement

Un contrat de privatisation sera établi spécifiant les dates, conditions, prestations incluses et nombre de participants. La réservation est considérée comme effective

HOCEHAUT sàrl - Planachaux - 1874 Champéry - Suisse

Tél +41(0)24.479.28.38 • TVA CHE-102.735.691 • BCV CH36 0076 5000 H083 8181 9

Email : bonjour@pleinciel.com • Site internet : www.pleinciel.com



après signature et versement d'un acompte de 50 %, non remboursable. Le solde est dû 30 jours avant la date de début du séjour.

17.2 Dépôt de garantie

Un dépôt de garantie pourra être exigé en fonction de la nature de l'événement. Il sera restitué après état des lieux, déduction faite des éventuels frais de dégradation ou de nettoyage.

17.3 Annulation

Les conditions d'annulation suivent l'article 3, sauf dispositions spécifiques mentionnées au contrat de privatisation.

17.4 Comportement, responsabilité et assurance

Le locataire s'engage à respecter les lieux, le personnel et le voisinage. Tout dommage engage sa responsabilité. Une assurance responsabilité civile couvrant l'événement peut être exigée.

L'établissement se réserve le droit d'interrompre un événement ou d'expulser les participants en cas de comportement perturbateur, non conforme à l'ordre public ou aux règles internes.

18. Données personnelles

Les données personnelles collectées dans le cadre d'une réservation sont utilisées uniquement pour la gestion administrative et commerciale du séjour. Elles ne sont ni cédées ni vendues à des tiers. Conformément à la réglementation en vigueur (notamment le Règlement Général sur la Protection des Données – RGPD), le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression ou d'opposition concernant les informations le concernant. Il peut exercer ces droits en contactant l'établissement par courrier ou courriel.

19. Assurance recommandée

Il est recommandé au client de souscrire une assurance personnelle couvrant les risques suivants : annulation de séjour, responsabilité civile, vol ou détérioration de ses effets personnels, et dommages causés aux biens ou aux personnes dans le cadre du séjour, notamment pour les séminaires ou privatisations. L'établissement



ne saurait être tenu responsable en cas de sinistre non couvert par l'assurance du client.

20. Règlement intérieur

Le client s'engage à respecter le règlement intérieur de l'établissement, affiché dans les parties communes ou communiqué à l'arrivée. Tout manquement au règlement (nuisances sonores, non-respect des horaires, usage non autorisé des lieux, etc.) pourra entraîner l'interruption du séjour sans remboursement, ainsi que la facturation de frais supplémentaires si nécessaire.

21. Responsabilité des parents et encadrement des mineurs

Les enfants mineurs présents dans l'établissement restent sous l'entière responsabilité de leurs parents ou accompagnateurs, tant dans les chambres que dans les espaces communs ou extérieurs. Aucune surveillance particulière n'est assurée par l'hôtel. Toute dégradation ou accident causé par un mineur pourra être facturé à ses responsables légaux.

22. Horaires d'arrivée et de départ

Les chambres sont disponibles à partir de 15h00 le jour de l'arrivée. Elles doivent être libérées au plus tard à 11h00 le jour du départ. En cas d'arrivée tardive (après 18h), merci d'en informer l'établissement. Tout départ tardif non autorisé pourra entraîner la facturation d'une nuit supplémentaire. Une arrivée anticipée ou un départ tardif est possible moyennant un supplément selon tarif en vigueur à la réception.

23. État des lieux et dépôt de garantie (pour privatisation et groupes)

Dans le cadre d'une privatisation ou d'un séjour de groupe, un état des lieux d'entrée et de sortie pourra être effectué en présence d'un représentant de l'établissement et d'un client désigné. Un dépôt de garantie dont le montant est précisé au contrat pourra être demandé avant l'arrivée. Il sera restitué dans un délai maximal de 7 jours ouvrés après le départ, déduction faite d'éventuels frais de réparation, remplacement ou nettoyage.

24. Modification substantielle du séjour par l'établissement



En cas de circonstances exceptionnelles contraignant l'établissement à modifier un élément essentiel du séjour (dates, type d'hébergement, prestations incluses...), ou en cas de privatisation, le client en sera informé dans les meilleurs délais. Il pourra :

- accepter la modification proposée (un avenant sera signé),
- ou refuser la modification et obtenir le remboursement intégral des sommes versées, sans autre indemnité.

25. Annulation exceptionnelle par l'établissement

En complément de l'article 12, l'établissement se réserve le droit d'annuler un séjour dans les cas suivants :

- non-respect des conditions contractuelles,
- non-paiement des acomptes dans les délais impartis,
- survenance d'un trouble grave à l'ordre ou à la sécurité.

Dans ces cas, les sommes versées pourront être retenues à titre d'indemnité, sauf mention contraire.