

Nos conditions générales de vente (CGV)

A) Clients individuels

Conditions d'annulation

Vous pouvez annuler votre réservation **sans frais** jusqu'à **16h00 deux jours avant votre arrivée**. En cas d'annulation tardive ou de non-présentation, nous facturons la première nuit à 100 %. Nous vous recommandons de souscrire une assurance voyage ou une assurance annulation.

Heures d'ouverture de la réception

Notre **hôtel est fermé la nuit** (en semaine de 20h30 à 6h30 et le week-end de 17h00 à 8h00). Il **n'y a pas de service de conciergerie de nuit**.

Si vous ne pouvez plus accéder à la chambre réservée parce que vous avez oublié ou perdu votre carte-clé ou la clé de la chambre, vous pouvez appeler notre numéro d'urgence. Si le service d'urgence ne peut pas vous aider et qu'une intervention physique sur place est nécessaire, **des frais de CHF 300.00** vous seront facturés et devront être réglés immédiatement.

Enregistrement automatique

Grâce à la technologie numérique, vous pouvez arriver et vous enregistrer à tout moment, même en dehors des heures d'ouverture de la réception. Veuillez noter **les informations importantes concernant l'enregistrement** à l'avance ! Vous recevrez les informations nécessaires pour votre **enregistrement automatique par e-mail** (notamment le code d'accès actuel à l'entrée de l'hôtel). Veuillez également vérifier votre dossier SPAM.

Système de fermeture électronique, clé de chambre

Notre système de fermeture électronique avec cartes-clés permet d'accéder 24 heures sur 24 à l'hôtel et à la chambre réservée (accès à l'auberge avec clé KABA et badge).

La perte de la carte-clé ou de la clé doit être immédiatement signalée à la réception. Les cartes-clés introuvables ou défectueuses seront facturées au plus tard au moment du départ, à hauteur de CHF 20, les clés KABA classiques à CHF 80.

Attribution des chambres, heures d'arrivée et de départ

Les chambres d'hôtel sont à la disposition de nos clients le **jour de leur arrivée** à partir de 16 heures au plus tard. Le **jour du départ**, nous vous prions de libérer votre chambre avant 10 heures en semaine et avant 11 heures le samedi et le dimanche. Si, exceptionnellement, vous souhaitez rester plus longtemps dans votre chambre, veuillez convenir à l'avance de l'heure de départ souhaitée avec la réception. En cas de départ tardif, le Dialoghotel Eckstein se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires. Sans accord préalable, le séjour dans la chambre jusqu'à 14h00 le jour du départ sera facturé à 30 % du prix journalier. Pour tout départ plus tardif, le prix d'une nuitée supplémentaire sera facturé.

Modalités de paiement

Toutes les factures sont établies en CHF. Les nuitées d'hôtel doivent être réglées à l'avance ou au plus tard au moment du départ. Nous acceptons toutes les cartes de débit ou de crédit courantes ainsi que Twint.

Fumer

L'hôtel Dialoghotel Eckstein est non-fumeur. Les frais supplémentaires liés à l'élimination des odeurs dans la chambre d'hôtel ou autres, ainsi que les frais occasionnés par une intervention des pompiers suite à une fausse alerte, seront facturés au client.

Objets trouvés

Les objets trouvés sont datés et, si possible, accompagnés du numéro de la chambre. Ils sont conservés pendant 6 mois maximum. Passé ce délai, ils sont jetés. L'hôtel décline expressément toute responsabilité pour les objets trouvés.

Si nous en avons connaissance, nous informons immédiatement nos clients des objets oubliés et les leur envoyons par la poste sur demande. Les frais et les risques liés à l'envoi sont à la charge du client. Le paiement des frais doit être effectué avant l'envoi.

Animaux

Les chiens bien élevés sont les bienvenus chez nous. Votre chien passe la nuit au prix de CHF 25.00 par nuit et reçoit un kit pour chien.

Parking, mobilité électrique

Le Dialoghotel Eckstein dispose d'environ 30 places de parking gratuites sur son propre terrain. Les places de parking ne sont pas surveillées par vidéo. Le Dialoghotel Eckstein décline toute responsabilité pour d'éventuels dommages.

Deux places de stationnement avec une double borne de recharge électrique sont à la disposition des clients en voiture électrique. L'activation et le paiement s'effectuent à la réception (veuillez tenir compte des horaires d'ouverture).

Accessibilité (pour les clients en fauteuil roulant)

À quelques exceptions près, le Dialoghotel Eckstein est accessible aux personnes en fauteuil roulant. Nous vous fournirons volontiers de plus amples informations lors de votre réservation. Vous pouvez également vous renseigner en ligne auprès de [l'initiative OK:GO](#) (voyages sans barrières en Suisse).

Accès Internet (Wi-Fi)

Le Dialoghotel Eckstein dispose d'un accès Internet avec une connexion fibre optique ultramoderne. L'accès Wi-Fi est gratuit pour tous les clients.

Utilisation des données

Les données personnelles et les adresses collectées par le Dialoghotel Eckstein dans le cadre de la fourniture de ses prestations peuvent être utilisées par le Dialoghotel Eckstein à des fins publicitaires.

B) Séminaires, groupes, banquets

Réservation

Le contrat de réservation avec le Dialoghotel Eckstein n'est valable qu'après confirmation écrite du client. Si le contrat n'est pas renvoyé signé au Dialoghotel Eckstein dans un délai de 14 jours, celui-ci se réserve le droit de disposer des dates réservées.

Conditions d'annulation pour les réservations de groupes, de conférences, de séminaires ou de banquets

En cas d'annulation de l'ensemble de la manifestation, nous prions le client de nous en informer dans les plus brefs délais. Seules les annulations **écrites** sont acceptées.

Si vous souhaitez annuler un événement définitivement réservé, **les frais d'annulation** suivants s'appliquent : Jusqu'à 90 jours avant le début de l'événement sans frais

Jusqu'à 60 jours avant le début de l'événement	25 % des prestations réservées
Jusqu'à 30 jours avant le début de l'événement	50 % des prestations réservées
Jusqu'à 15 jours avant le début de l'événement ou plus tard	100 % des prestations réservées

Païement anticipé

Le Dialoghotel Eckstein est en droit d'exiger, à sa seule discrétion, un acompte dans la limite de la réservation, en particulier pour les événements de grande envergure. En cas de paiement non effectué dans les délais, le Dialoghotel Eckstein peut résilier le contrat immédiatement (sans rappel) et facturer des frais d'annulation.

Facturation

Sauf accord écrit contraire, le Dialoghotel Eckstein facture au client les frais engagés après la fin de la manifestation réservée. L'adresse de facturation valable est l'adresse contractuelle indiquée sur l'offre signée ou la confirmation de réservation. Si des consommations supplémentaires doivent être payées individuellement par les invités ou les participants, celles-ci doivent être réglées à la réception avant le départ.

➔ Toutes les factures sont établies en CHF, TVA suisse comprise.

Nombre de participants

Le client confirme par écrit à l'hôtel Dialoghotel Eckstein le nombre définitif de participants 15 jours avant l'événement. **Les écarts de +/- 5 % par rapport au contrat signé seront ajustés sans frais jusqu'à 7 jours avant l'événement.** Le nombre de participants communiqué 7 jours à l'avance sera facturé à l'organisateur.

Pour les réservations de chambres, nous attendons une **liste complète des participants** (un modèle avec les informations nécessaires peut être fourni sur demande) **au plus tard 21 jours** avant la date d'arrivée.

Modalités de paiement

Toutes les factures sont établies en CHF. Les nuitées à l'hôtel doivent être payées à l'avance ou au plus tard au moment du départ. Nous acceptons toutes les cartes de débit ou de crédit courantes ainsi que Twint. Pour les événements ou les clients professionnels, le paiement de la totalité des frais est possible **sur facture**, à condition que le siège social soit situé en Suisse. Après facturation, nous attendons le paiement net, sans aucune déduction, sur notre compte bancaire dans un délai de 30 jours.

Système de fermeture électronique, clé de chambre

Notre système de fermeture électronique avec cartes-clés permet un accès 24h/24 à l'hôtel et à la chambre réservée (accès à l'auberge avec clé KABA et badge).

La perte de la carte-clé ou de la clé doit être immédiatement signalée à la réception. Les cartes-clés introuvables ou défectueuses seront facturées au plus tard au moment du départ, à hauteur de CHF 20, et les clés KABA classiques à hauteur de CHF 80.

Heures d'ouverture de la réception

Notre **hôtel est fermé la nuit** (en semaine de 20h30 à 6h30 et le week-end de 17h à 8h). Il **n'y a pas de service de concierge de nuit**.

Si vous ne pouvez plus accéder à la chambre réservée parce que vous avez oublié ou perdu votre carte-clé ou la clé de la chambre, vous pouvez appeler notre numéro d'urgence. Si le service d'urgence ne peut pas vous aider et qu'une intervention physique sur place est nécessaire, **des frais de CHF 300.00** vous seront facturés et devront être réglés immédiatement.

Attribution des chambres, heures d'arrivée et de départ

Les chambres d'hôtel sont à la disposition de nos clients à partir de 16 heures **le jour de leur arrivée**. Le **jour du départ**, nous vous prions de libérer votre chambre avant 10 heures en semaine et avant 11 heures le samedi et le dimanche. Si, exceptionnellement, vous souhaitez rester plus longtemps dans votre chambre, veuillez convenir à l'avance de l'heure de départ souhaitée avec la réception.

En cas de départ tardif, le Dialoghotel Eckstein se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires. Sans accord préalable, le séjour dans la chambre jusqu'à 14h00 le jour du départ sera facturé à 30 % du prix journalier. Pour un départ plus tardif, le prix d'une nuitée supplémentaire sera facturé.

Menus du jour pour les événements, banquets, apport de plats et de boissons

Nos menus de 2 à 4 plats, qui changent tous les jours, sont basés sur une cuisine régionale et saisonnière. Ces menus sont inclus dans la pension complète ou dans un forfait séminaire. Sur réservation préalable, nous tenons compte de vos souhaits en matière de régimes alimentaires, d'allergies ou d'autres intolérances.

Nous organisons volontiers vos banquets, mariages, apéritifs et fêtes d'entreprise à partir de 10 personnes. Nous composons les menus individuellement selon vos souhaits. Vous trouverez quelques suggestions de menus sur notre site web pour vous donner une première idée.

Il n'est pas permis d'apporter vos propres aliments et boissons. Les exceptions doivent être clarifiées avec la direction lors de la réservation et, le cas échéant, consignées par écrit.

Durée de l'événement, prolongation pour les banquets

La durée d'utilisation des salles de séminaire est convenue contractuellement et comprend également les travaux de préparation et de rangement. Toute prolongation de l'utilisation doit être convenue au préalable et l'hôtel Dialoghotel Eckstein peut facturer des frais supplémentaires pour la location de la salle.

L'organisation d'une fête/d'un banquet au Dialoghotel Eckstein est possible jusqu'à 2 heures du matin au plus tard. Veuillez nous indiquer l'heure à laquelle vous prévoyez de terminer votre événement afin que nous puissions planifier le personnel nécessaire. À partir de 22 heures, nous facturons 150 CHF par heure entamée.

Élimination des matériaux lors d'événements

Les matériaux d'emballage (cartons, caisses, plastique, etc.) utilisés par le client ou des tiers dans le cadre de l'organisation de l'événement doivent être éliminés par l'organisateur. Si l'organisateur laisse des matériaux d'emballage au Dialoghotel Eckstein, l'hôtel est en droit de les éliminer aux frais de l'organisateur.

Vestiaires, consigne à bagages

Nos vestiaires (vestiaire principal en face de la réception, vestiaires mobiles) offrent suffisamment d'espace pour ranger vos vêtements d'extérieur. Nous déclinons toute responsabilité pour les objets déposés dans les vestiaires.

Si votre chambre n'est pas encore prête à votre arrivée, vous pouvez facilement déposer vos bagages (local à bagages fermé à clé à la réception).

Objets trouvés

Les objets trouvés sont datés et, si possible, accompagnés du numéro de chambre. Ils sont conservés pendant 6 mois maximum. Passé ce délai, ils sont jetés. L'hôtel décline expressément toute responsabilité pour les objets trouvés.

Si nous en sommes informés, nous informons immédiatement nos clients des objets oubliés et les leur envoyons par la poste sur demande. Les frais et les risques liés à l'envoi sont à la charge du client. Le paiement des frais doit être effectué avant l'envoi.

Animaux

Les chiens bien élevés sont les bienvenus chez nous. Votre chien peut passer la nuit chez nous au prix de CHF 25.00 par nuit et recevra un kit pour chien.

Horaires des repas au restaurant de l'hôtel

Petit-déjeuner	Du lundi au vendredi, de 6h30 à 10h00, samedi et dimanche, de 8h00 à 10h00
Déjeuner	Buffet entre 11h30 et 14h00, selon le programme de votre événement
Dîner	entre 18h00 et 21h00, selon votre programme d'événements

Parking, mobilité électrique

Le Dialoghotel Eckstein dispose d'environ 30 places de parking gratuites sur son propre terrain. Les places de parking ne sont pas surveillées par vidéo. Le Dialoghotel Eckstein décline toute responsabilité pour d'éventuels dommages.

Deux places de parking avec une double borne de recharge électrique sont à la disposition des clients avec des voitures électriques. L'activation et la facturation s'effectuent à la réception (veuillez tenir compte des heures d'ouverture).

Fumer

Le Dialoghotel Eckstein est un établissement non-fumeur. Les frais supplémentaires liés à l'élimination des odeurs dans la chambre d'hôtel ou autres, ainsi que les frais liés à l'intervention des pompiers suite à une fausse alerte, seront facturés au client.

Accessibilité (pour les clients en fauteuil roulant)

À quelques exceptions près, le Dialoghotel Eckstein est accessible aux personnes en fauteuil roulant. Nous vous fournirons volontiers de plus amples informations lors de votre réservation. Vous pouvez également vous renseigner en ligne auprès de [l'initiative OK:GO](#) (voyages sans barrières en Suisse).

Accès Internet (Wi-Fi)

Le Dialoghotel Eckstein dispose d'un accès Internet avec une connexion fibre optique ultramoderne. L'accès Wi-Fi est gratuit pour tous les clients.

Fleurs et décoration pour événements

Nous organisons volontiers la décoration florale de votre événement selon vos souhaits.

Le matériel de fixation pour les décorations que vous apportez vous-même doit être convenu avec le Dialoghotel Eckstein. Tout dommage causé à la maison et à l'ameublement sera facturé.

Utilisation des données

Les données personnelles et adresses collectées par le Dialoghotel Eckstein dans le cadre de la prestation de services peuvent être utilisées par le Dialoghotel Eckstein à des fins publicitaires.

Juillet 2025 WiG