

## Conditions générales relatives à la réservation de chambres d'hôtel par Bern Meetings & Events AG

### 1. Champ d'application

Les présentes conditions générales (ci-après dénommées «CG») s'appliquent à la réservation de chambres d'hôtel par Bern Meetings & Events AG

### 2. Définitions

- *L'organisatrice* est Bern Meetings & Events AG. L'organisatrice agit en tant qu'intermédiaire pour les réservations d'hôtels, principalement pour les grands groupes, les événements, etc.
- *L'organisateur* désigne l'entreprise ou la personne physique qui adresse une demande de réservation à l'organisatrice, pour que la clientèle (par ex. du personnel ou autre de l'organisateur) puisse réserver des nuitées d'hôtel.
- *L'hôtel* désigne l'établissement dans lequel l'organisatrice réserve des nuitées pour le compte de l'organisateur.
- *La réservation* désigne la réservation de nuits d'hôtel via le système de réservation.
- *Système de réservation* : les réservations d'hôtel sont effectuées selon les souhaits spécifiques de l'organisateur. Le système de réservation désigne le lien de réservation que l'organisatrice transmet à l'organisateur et par lequel les réservations peuvent être effectuées par la clientèle.
- *Confirmation de réservation* : on entend par confirmation de réservation l'e-mail de confirmation, et le cas échéant le bon d'échange annexé, que l'organisatrice envoie à l'organisateur après une réservation réussie et dans lequel les détails de la réservation sont consignés.
- *La clientèle* : il s'agit des personnes utilisatrices du système de réservation.

## 3. La réservation

L'organisatrice propose à l'organisateur les options suivantes pour la réservation de chambres d'hôtel :

### 3.1. Réservation via un lien

1. L'organisateur adresse sa demande orale ou écrite (y compris par e-mail) à l'organisatrice.
2. L'organisatrice communique à l'organisateur les conditions de réservation ainsi que les tarifs et les conditions d'annulation des hôtels proposés. L'organisateur accepte ces conditions et sélectionne un ou plusieurs hôtels.
3. L'organisatrice fournit à l'organisateur un lien de réservation permettant à la clientèle de s'inscrire.
4. La clientèle s'inscrit en utilisant le lien de réservation.
5. L'organisatrice effectue la réservation pour la clientèle inscrite auprès de l'hôtel choisi par l'organisateur.
6. L'organisatrice envoie une confirmation de réservation à la clientèle. Le contrat relatif aux nuitées entre l'hôtel et la clientèle prend effet dès réception de la confirmation de réservation.
7. L'organisateur ou la clientèle paient la nuit et les éventuelles prestations supplémentaires directement sur place à l'hôtel.

### 3.2. Réservation via le lien et encaissement supplémentaire par l'organisatrice (« combi »)

1. L'organisateur adresse sa demande orale ou écrite (y compris par e-mail) à l'organisatrice.
2. L'organisatrice communique à l'organisateur les conditions de réservation ainsi que les tarifs et les conditions d'annulation des hôtels.
3. L'organisateur accepte ces conditions et choisit un hôtel.
4. À la demande de l'organisateur, l'organisatrice lui fournit un lien de réservation permettant à la clientèle de s'inscrire et une facture d'acompte pour les chambres autogérées.
5. La clientèle s'inscrit en utilisant le lien de réservation.

6. L'organisateur communique en temps utile à l'organisatrice le nombre de chambres nécessaires (autogérées), y compris les noms des personnes participantes.
7. L'organisatrice envoie à l'organisateur la facture d'acompte pour la réservation et les prestations qu'elle a réservées pour lui auprès de l'hôtel.
8. L'organisateur paie cette facture d'acompte à l'organisatrice.
9. L'organisatrice effectue la réservation auprès de l'hôtel sélectionné pour les personnes inscrites.
10. L'organisatrice envoie une confirmation de réservation à l'organisateur. Dès réception de la confirmation de réservation, le contrat relatif aux nuitées est conclu entre l'hôtel et la clientèle.
11. Une fois que l'organisateur ou la clientèle ont bénéficié des prestations de l'hôtel, l'organisatrice envoie à l'organisateur la facture finale, y compris les éventuelles prestations supplémentaires.
12. L'organisateur paie la facture finale à l'organisatrice. L'organisatrice paie les prestations dues à l'hôtel.

### **3.3. Réservation sans lien de réservation**

1. L'organisateur adresse sa demande orale ou écrite (y compris par e-mail) à l'organisatrice.
2. L'organisatrice communique à l'organisateur les conditions d'inscription et de réservation, ainsi que les tarifs et les conditions d'annulation des hôtels.
3. L'organisateur communique à l'organisatrice le nombre de chambres nécessaires pour la clientèle.
4. L'organisatrice procède à la réservation du nombre de chambres requis pour la clientèle de l'organisateur auprès des hôtels qu'il a sélectionnés.
5. L'organisatrice envoie une confirmation de réservation à l'organisateur et à la clientèle. Le contrat relatif aux nuitées entre l'hôtel et l'organisateur ou la clientèle prend effet à la réception de la confirmation de réservation.
6. L'organisatrice envoie à l'organisateur la facture d'acompte relative à la réservation et aux prestations qu'elle a réservées pour lui auprès de l'hôtel.

7. Une fois que l'organisateur ou la clientèle ont bénéficié des prestations de l'hôtel, l'organisatrice envoie à l'organisateur la facture finale, y compris les éventuelles prestations supplémentaires.
8. L'organisateur paie la facture finale à l'organisatrice. L'organisatrice paie les prestations restantes à l'hôtel.

### **3.4. Réservation sans lien de réservation (gestion de la liste de la clientèle par l'organisateur), mais avec encaissement par l'organisatrice**

1. L'organisateur adresse sa demande orale ou écrite (y compris par e-mail) à l'organisatrice.
2. L'organisatrice communique à l'organisateur les conditions d'inscription et de réservation, ainsi que les tarifs et les conditions d'annulation des hôtels.
3. L'organisateur communique à l'organisatrice le nombre de chambres nécessaires par hôtel.
4. L'organisatrice envoie une facture d'acompte à l'organisateur.
5. L'organisateur paie la facture d'acompte à l'organisatrice.
6. L'organisatrice effectue la réservation des prestations pour la clientèle auprès de l'hôtel choisi par l'organisateur.
7. L'organisatrice envoie une confirmation de réservation à l'organisateur. Le contrat relatif aux nuitées entre l'hôtel et l'organisateur prend effet dès réception de la confirmation de réservation.
8. L'hôtel envoie la facture définitive à l'organisatrice après la/les nuitée(s).
9. L'organisatrice vérifie et paie cette facture, puis envoie la facture finale définitive à l'organisateur.
10. L'organisateur paie la facture finale définitive à l'organisatrice.

L'organisatrice se réserve le droit de déroger, pour des raisons objectives, au déroulement de la réservation tel que décrit aux points 3.1 à 3.4 ci-dessus.

L'organisatrice agit uniquement en tant qu'intermédiaire.

La relation contractuelle concernant les nuitées est établie entre l'organisateur et l'hôtel dès réception de la confirmation de réservation par l'organisateur ou lors de l'inscription

via le système de réservation. La relation contractuelle est soumise aux conditions générales de l'hôtel ou aux conditions d'annulation convenues entre l'hôtel et l'organisatrice (cf. point 4 ci-dessous).

## 4. Modes et délais de paiement

Les réservations étant légalement soumises à la taxe sur la valeur ajoutée, elle est ajoutée aux frais facturés.

La facturation à l'organisateur, tant pour l'acompte que pour la facture finale, est effectuée par l'organisatrice en tant qu'intermédiaire.

Toutes les factures sont payables dans les 30 jours suivant la date de facturation, sauf si dans un cas particulier un délai de paiement plus court est spécifié. Si l'organisateur n'apporte pas d'objections motivées à la facture dans les 10 jours, elle est réputée acceptée.

Le règlement de la facture d'acompte est une condition préalable à la prise en compte de la réservation par l'organisatrice. Si l'organisateur ne paie pas la facture d'acompte dans le délai imparti, l'organisatrice est libre de considérer la réservation comme sans objet, sans que l'organisateur puisse prétendre à une quelconque indemnisation ou à d'autres dommages-intérêts.

À l'expiration du délai de paiement, l'organisateur est en défaut de paiement sans qu'un rappel soit nécessaire. À compter de la date d'échéance, un intérêt moratoire de 5% s'applique sur le montant impayé. Dans ce cas, l'organisatrice peut facturer des frais de 20 CHF par rappel.

Les factures et les rappels peuvent également être envoyés par voie électronique.

Des modalités de paiement différentes sont possibles dans certains cas particuliers (par ex. paiement sur place à l'hôtel).

## 5. Modifications et annulations

### 5.1. Modifications des inscriptions

L'organisateur ou la clientèle doivent immédiatement signaler toute demande de modification à l'organisatrice par téléphone, e-mail ou en ligne (si disponible). L'organisatrice transmet les demandes de modification à l'hôtel dans les meilleurs délais. La prise en compte des demandes de modification dépend du moment où elles sont formulées et des disponibilités de l'hôtel. Il n'existe aucun droit à la prise en compte des

demandes de modification. L'organisatrice décline toute responsabilité si les demandes de modification de l'organisateur ou de la clientèle ne sont pas prises en compte par un ou plusieurs hôtels.

## 5.2. Annulation des réservations

L'annulation des réservations est régie par les conditions convenues entre l'organisatrice et l'hôtel. L'organisatrice communique les conditions d'annulation à l'organisateur ou à la clientèle.

**L'annulation d'une réservation doit être effectuée par écrit (y compris par e-mail) auprès de l'organisatrice ou directement auprès de l'hôtel.**

**Il incombe à l'organisateur ou à la clientèle d'informer en temps utile l'organisatrice ou l'hôtel de l'annulation. Les annulations peuvent être communiquées à l'organisatrice pendant ses heures d'ouverture, du lundi au vendredi, de 8h à 12h et de 13h30 à 17h. Bien que l'organisatrice traite les annulations en priorité, elle ne peut garantir leur transmission en temps utile. Jusqu'à 24 heures avant l'événement et/ou en dehors des heures d'ouverture, l'organisateur ou la clientèle doit s'adresser directement à l'hôtel.**

## 6. Protection des données et données de paiement

La déclaration de confidentialité – Bern Welcome (disponible sur [www.bern.com/de/datenschutz](http://www.bern.com/de/datenschutz)) fait partie intégrante des présentes CG.

La communication des informations relatives à la carte de crédit peut être nécessaire pour le traitement d'une réservation d'hôtel. L'organisateur et la clientèle prennent acte que les données de carte de crédit sont transmises à l'hôtel exclusivement aux fins du traitement du paiement ou de la réservation. La transmission s'effectue via des connexions sécurisées et dans le respect des mesures techniques et organisationnelles appropriées conformément à l'art. 8 LPD. Toute transmission des données de carte de crédit à d'autres fins, notamment à des fins de marketing, est exclue.

## 7. Assurance

L'assurance relève exclusivement de la responsabilité de l'organisateur ou de la clientèle.

## 8. Responsabilité

La responsabilité de l'organisatrice est exclue dans la mesure où la loi le permet. L'activité de l'organisatrice se limite à la mise en relation pour des nuitées d'hôtel. Les éventuelles réclamations de l'organisateur ou de la clientèle à l'encontre de l'hôtel sont régies par les conditions générales et les conditions contractuelles de l'hôtel. En particulier, l'organisatrice n'est pas responsable des retards ou de la non-exécution ou de la mauvaise exécution des prestations imputables à **un événement de force majeure. Cela inclut notamment les catastrophes naturelles, la guerre, le terrorisme, les pandémies, les épidémies, les incendies, les mesures gouvernementales, les manifestations** ou tout autre événement imprévisible échappant au contrôle de l'organisatrice.

## 9. Droit applicable et for juridique

La relation contractuelle entre l'organisateur/la clientèle et l'organisatrice est régie par le droit suisse, à l'exclusion du droit international privé/des règles de conflit de lois ainsi que de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM).

Le for exclusif pour tous les litiges découlant de ou en rapport avec la réservation de chambres d'hôtel entre un organisateur ou la clientèle et Bern Meetings & Events AG est celui des tribunaux ordinaires de la ville de Berne.

Berne, le 1er janvier 2026

Bern Meetings & Events AG