



CONDITIONS GÉNÉRALES

Pour événements, séminaires et réservations de chambres de groupes

Les présentes Conditions Générales (« CG ») régissent la relation contractuelle entre vous, en tant qu'organisateur, et HERMITAGE Lake Lucerne AG (ci-après « HERMITAGE »).

1. Champ d'application

Les présentes CG s'appliquent à la mise à disposition de salles de conférence et d'événements ainsi qu'à l'ensemble des prestations et livraisons associées fournies par HERMITAGE, y compris la location de chambres d'hôtel à l'organisateur et aux participants à l'événement.

Elles font partie intégrante de tout contrat conclu entre les parties.

Toute modification ou dérogation aux présentes CG requiert l'accord écrit exprès des deux parties. Ceci s'applique également à toute renonciation à l'exigence de la forme écrite.

2. Réservations

Un contrat contraignant entre l'organisateur et HERMITAGE est conclu dès lors que :

- a. une offre émise par HERMITAGE a été confirmée par écrit ou par signature électronique par l'organisateur, ou
- b. une demande de l'organisateur a été confirmée par écrit par HERMITAGE.

Toute modification du contenu contractuel n'est contraignante qu'après confirmation écrite par HERMITAGE.

2.1 Offres

Les offres émises par HERMITAGE sont valables pendant une durée de quatorze (14) jours, sauf accord contraire. La date d'option indiquée dans l'offre est déterminante. Passé ce délai, HERMITAGE n'est plus liée par l'offre.

HERMITAGE se réserve expressément le droit de se retirer d'une offre pour des motifs légitimes, notamment en raison de la disponibilité, de considérations économiques ou d'aspects liés à la sécurité.

2.2 Options

Les options sont contraignantes pour les deux parties pendant la durée d'option convenue. À l'expiration de cette période, HERMITAGE est en droit de disposer librement des dates et prestations réservées.



3. Chambres

3.1 Les chambres d'hôtel sont disponibles à partir de 15h00 le jour de l'arrivée. Le jour du départ, les chambres doivent être libérées au plus tard à 11h00.

3.2 Les chambres réservées et non occupées au plus tard à 18h00 le jour de l'arrivée peuvent être réattribuées par HERMITAGE. Dans ce cas, des frais de no-show correspondant à 100 % du tarif de la première nuit seront facturés. Pour les séjours de plusieurs nuits, les nuits supplémentaires seront également facturées, sauf si une revente est possible.

Cette disposition ne s'applique pas si une arrivée tardive a été expressément convenue, si la réservation a été garantie par carte de crédit ou si un prépaiement a été effectué.

3.3 Toutes les chambres sont strictement non-fumeurs. Pour des raisons de sécurité et de protection incendie, l'utilisation d'appareils électriques générant de la chaleur (par exemple plaques de cuisson) est interdite. En cas de non-respect, HERMITAGE se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires.

4. Conditions d'annulation et de réduction pour groupes

(Événements, séminaires, banquets et contingents de chambres à partir de cinq (5) chambres)

4.1 Champ d'application

Les présentes conditions d'annulation et de réduction s'appliquent à tous les événements, séminaires, banquets, mariages ainsi qu'aux contingents de chambres associés à partir de cinq (5) chambres d'hôtel (ci-après « l'Événement »), que les chambres soient réservées dans le cadre d'un événement ou en tant que réservation de groupe indépendante.

4.2 Résiliation (annulation totale) par l'organisateur

Toute résiliation du contrat, qu'elle concerne l'intégralité de l'Événement et/ou les chambres réservées, doit être notifiée à HERMITAGE par écrit (courriel ou courrier).

Les frais d'annulation suivants s'appliquent, calculés sur la base des prestations convenues et réservées :

- **90 à 60 jours** avant le premier jour d'arrivée / début de l'Événement :
30 % des prestations réservées
- **59 à 30 jours** avant le premier jour d'arrivée / début de l'Événement :
60 % des prestations réservées
- **29 à 8 jours** avant le premier jour d'arrivée / début de l'Événement :
90 % des prestations réservées
- **7 à 0 jours** avant le premier jour d'arrivée / début de l'Événement :
100 % des prestations réservées

La date de réception de la notification écrite par HERMITAGE fait foi.



5. Réduction des contingents de chambres ou des prestations

5.1 Toute réduction du nombre de chambres confirmé initialement, de la durée du séjour ou d'autres prestations réservées est considérée comme une annulation partielle et soumise aux conditions suivantes :

- Jusqu'à **60 jours** avant le premier jour d'arrivée :
une réduction allant jusqu'à 20 % du contingent initial est possible sans frais.
- **59 à 30 jours** avant le premier jour d'arrivée :
une réduction allant jusqu'à 10 % du contingent initial est possible sans frais.
- À partir de **29 jours** avant le premier jour d'arrivée :
toute réduction sera facturée conformément aux frais d'annulation définis au point 4.2.

Les chambres et prestations non utilisées en raison d'un no-show, d'une arrivée tardive ou d'un départ anticipé sont également considérées comme une réduction. Les chambres sont facturées à 100 % du tarif convenu.

Pour les prestations déjà organisées ou commandées (notamment F&B, technique ou prestations de tiers), les coûts effectivement engagés ou les conditions d'annulation des prestataires tiers s'appliquent.

5.2 L'organisateur s'engage à informer HERMITAGE le plus tôt possible de toute modification du nombre de participants. HERMITAGE s'efforcera de relouer les réservations non utilisées aux mêmes conditions. Les recettes issues d'une reloue réussie seront créditées à l'organisateur.

5.3 Le nombre définitif de participants doit être communiqué à HERMITAGE au plus tard quatorze (14) jours avant l'Événement. Si le nombre réel de participants dépasse le nombre annoncé, le nombre effectif sera facturé.

5.4 Si les prestations réservées (menus et boissons) n'ont pas encore été définies, un montant minimum de CHF 100 par personne s'applique comme base de calcul des prestations F&B réservées, par personne et par Événement/jour, conformément à l'offre.

5.5 Les acomptes versés dans le cadre de mariages ne sont pas remboursables en cas d'annulation.

5.6 Les prestations fournies à l'avance par HERMITAGE sont dues dans tous les cas.

6. Location de salles

6.1 Pour les banquets, événements et mariages, un chiffre d'affaires minimum par salle est exigé, déterminé en fonction de la taille de la salle, indépendamment du nombre réel de participants. Ce chiffre d'affaires doit être atteint par des prestations F&B (menus et boissons) dans la salle concernée.

Si le chiffre d'affaires minimum n'est pas atteint, la différence sera facturée en tant que frais de location de salle.

- Harmony : CHF 8'000
- Horizon : CHF 6'000
- Horizon (individuel) : CHF 2'000
- Toutes les salles : CHF 16'000



6.2 Les équipements techniques et autres matériels sont facturés séparément et définis contractuellement à l'avance.

7. Utilisation des salles

7.1 La durée d'utilisation autorisée des salles est définie dans l'offre et la confirmation de réservation. En dehors de ces horaires, HERMITAGE est libre de disposer des locaux.

7.2 Les événements en soirée doivent se terminer au plus tard à l'heure officielle de fermeture fixée par la police de la Ville de Lucerne, soit à 00h30. Toute prolongation au-delà de cette heure sera facturée par heure entamée comme suit :

- Horizon : CHF 150
- Harmony : CHF 250
- Toutes les salles : CHF 350

7.3 En cas d'événement avec animation musicale (DJ, groupe ou installation sonore), les douze (12) chambres situées au-dessus des salles HARMONY et HORIZON doivent obligatoirement être réservées, sauf accord écrit contraire. Les tarifs des chambres selon l'offre s'appliquent.

7.4 En cas de plaintes liées au bruit ou si la satisfaction des autres clients est compromise, HERMITAGE est en droit de donner des instructions contraignantes à l'organisateur, lesquelles devront être respectées immédiatement.

8. Apport de nourriture et de boissons

Sauf accord écrit contraire, l'ensemble des aliments et boissons doit être exclusivement fourni par HERMITAGE. À défaut, des frais de droit de bouchon ou une taxe de service couvrant les frais généraux seront facturés conformément à l'accord préalable.

9. Frais supplémentaires

Les travaux supplémentaires effectués par le personnel de HERMITAGE, notamment le nettoyage, les transformations ou l'évacuation des déchets, peuvent être facturés à l'organisateur.

10. Livraison

HERMITAGE ne met pas à disposition d'espaces de stockage pour le matériel d'exposition, les équipements techniques ou autres objets apportés par l'organisateur. Les livraisons doivent être effectuées aussi près que possible de la date de l'Événement et récupérées au plus tard vingt-quatre (24) heures après celui-ci.

Toute livraison anticipée requiert l'accord préalable de HERMITAGE. HERMITAGE décline toute responsabilité en cas de dommage ou de vol.



11. Médias et publications / Obligations de déclaration

11.1 Toute communication médiatique (presse écrite, radio, télévision ou internet) faisant référence à un Événement organisé chez HERMITAGE, ainsi que l'utilisation de logos ou d'images, nécessite l'accord écrit préalable de HERMITAGE.

En cas de publication non autorisée, HERMITAGE est en droit de résilier le contrat. L'organisateur est responsable de tout dommage en résultant.

11.2 L'organisateur est tenu de déclarer tout Événement comportant une animation musicale auprès de la SUISA (Société suisse pour les droits des auteurs d'œuvres musicales). HERMITAGE décline toute responsabilité en cas de non-respect de cette obligation.

12. Prestations, paiements et prix

12.1 HERMITAGE s'engage à fournir les prestations contractuellement convenues.

12.2 Tous les prix sont indiqués en francs suisses (CHF) et incluent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) légale.

12.3 HERMITAGE est en droit d'exiger un acompte pouvant aller jusqu'à 50 % des prestations convenues ou un autre montant approprié. Le montant et les délais de paiement sont précisés dans la confirmation de réservation.

En cas de non-paiement dans les délais impartis, HERMITAGE est en droit, après l'octroi d'un délai supplémentaire raisonnable, de résilier le contrat. Les dommages en résultant sont à la charge de l'organisateur.

12.4 Pour les réservations avec adresse de facturation étrangère ou provenant de l'étranger, un prépaiement pouvant aller jusqu'à 100 % des prestations réservées peut être exigé.

12.5 Sauf exigence de prépaiement intégral, le montant total ou le solde de la facture est payable au plus tard à la date de départ, par carte de crédit ou en espèces.

Si un paiement sur facture est convenu, le montant total est exigible dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de facturation, sans déduction.

En cas de retard de paiement, HERMITAGE est en droit de facturer des intérêts moratoires de 5 % ainsi que d'éventuels frais de recouvrement.

12.6 HERMITAGE se réserve le droit d'adapter ses prix, notamment en cas de modification des taxes légales ou de conditions économiques.

13. Résiliation par HERMITAGE

13.1 En cas de force majeure ou de circonstances indépendantes de la volonté de HERMITAGE rendant l'exécution du contrat impossible ou excessivement difficile, HERMITAGE est en droit de résilier le contrat en tout ou en partie sans indemnité. Les prestations déjà fournies restent dues.

13.2 HERMITAGE est également en droit de résilier le contrat sans indemnité s'il existe des motifs légitimes de penser que l'Événement pourrait compromettre le bon fonctionnement, la sécurité ou la réputation de l'établissement, ou si les modalités de



paiement convenues ne sont pas respectées.

Toute prétention en dommages-intérêts de l'organisateur à l'encontre de HERMITAGE est exclue. Les droits de HERMITAGE demeurent expressément réservés.

14. Réglementation de police du feu / Règles de sécurité / Décoration

14.1 L'organisateur s'engage à respecter les prescriptions de police du feu de HERMITAGE, notamment le maintien dégagé des voies d'évacuation et le respect de l'interdiction de fumer.

Tout matériel de décoration apporté par l'organisateur doit également être conforme aux prescriptions de sécurité incendie. Les autorisations éventuellement requises doivent être obtenues par l'organisateur auprès des autorités compétentes, sous sa propre responsabilité.

Tout projet de feu d'artifice doit impérativement être coordonné et approuvé à l'avance par HERMITAGE.

14.2 L'organisateur est en outre responsable de veiller à ce que le nombre de personnes admises ne dépasse pas la capacité maximale autorisée de la salle concernée. Les chiffres maximums communiqués par HERMITAGE font foi.
En cas de non-respect, HERMITAGE décline toute responsabilité.

14.3 La fixation de décorations ou d'objets quelconques aux murs, portes ou plafonds nécessite dans tous les cas l'accord préalable de HERMITAGE.

L'organisateur est responsable de tout dommage subi par HERMITAGE résultant de telles installations.

15. Responsabilité

15.1 HERMITAGE n'est responsable envers l'organisateur qu'en cas de dommage contractuel ou extracontractuel causé intentionnellement ou par négligence grave. La preuve de la faute incombe à l'organisateur.

Toute responsabilité pour des dommages causés par une négligence légère ainsi que toute responsabilité indépendante de la faute est exclue, dans la mesure permise par la loi.

15.2 En ce qui concerne les objets, vêtements ou matériaux apportés par l'organisateur, les intervenants, les participants ou des tiers, HERMITAGE décline toute responsabilité en cas de vol ou de détérioration.

Cette exclusion de responsabilité s'applique également aux véhicules stationnés sur les parkings de l'hôtel.

15.3 L'assurance couvrant l'événement ainsi que les objets, vêtements et matériaux apportés relève de la seule responsabilité de l'organisateur.

HERMITAGE est en droit d'exiger à tout moment la preuve d'une couverture d'assurance suffisante.

15.4 L'organisateur est responsable envers HERMITAGE de tout dommage, perte ou autre préjudice causé par lui-même, ses auxiliaires, ses invités, les participants ou des tiers, sans que HERMITAGE n'ait à prouver une faute de la part de l'organisateur.



15.5 En cas de prestations de tiers, HERMITAGE agit au nom et pour le compte de l'organisateur. L'organisateur est responsable de l'entretien et de la restitution en bon état et garantit HERMITAGE contre toute réclamation de tiers.

16. Protection des données

La politique de confidentialité de HERMITAGE fait partie intégrante des présentes CG.

17. Droit applicable et for juridique

Le droit suisse est exclusivement applicable. Le for juridique exclusif est Lucerne, Suisse.

Si une disposition des présentes CG devait être déclarée invalide, la validité des autres dispositions n'en serait pas affectée. La disposition invalide sera remplacée par une disposition se rapprochant le plus possible de l'intention initiale.

Lucerne, janvier 2026