

# CONDITIONS GENERALES POUR L'HOTELLERIE 2006

(AGBH 2006)

Version du 15/11/2006

## Table des matières

§ 1	Domaine d'application .....	2
§ 2	Définitions de termes .....	2
§ 3	Conclusion du contrat – acompte .....	3
§ 4	Début et fin du logement .....	3
§ 5	Résiliation du contrat d'hébergement – Frais d'annulation .....	3
§ 6	Mise à disposition d'un logement de remplacement .....	5
§ 7	Droits du contractant .....	5
§ 8	Devoirs du contractant .....	5
§ 9	Droits du logeur .....	6
§ 10	Obligations du logeur .....	6
§ 11	Responsabilité du logeur pour les dommages causés aux objets apportés .....	6
§ 12	Limitation de responsabilité .....	7
§ 13	Hébergement d'animaux .....	8
§ 14	Prolongement du séjour .....	8
§ 15	Conditions du contrat d'hébergement – Résiliation anticipée .....	8
§ 16	Maladie ou décès d'un hôte .....	9
§ 17	Lieu d'exécution et tribunal compétent .....	10
§ 18	Divers .....	11

## **§ 1      Domaine d'application**

- 1.1 Les présentes conditions générales pour l'hôtellerie (dans la suite « AGBH 2006 ») remplacent les ÖHVB dans la version de 1981 en vigueur jusqu'à présent.
- 1.2 Les AGBH 2006 n'excluent pas des accords particuliers. Les AGBH 2006 sont subsidiaires par rapport aux accords convenus en particulier.

## **§ 2      Définitions de termes**

### 2.1 Définitions de termes :

« Logeur » : est une personne physique ou morale hébergeant des personnes contre une rétribution.

« Hôte » : est une personne physique ayant recours à l'hébergement. En général, l'hôte est en même temps le contractant. Valent également comme hôtes les personnes qui voyagent avec le contractant (par ex. membres de sa famille, amis, etc.).

« Contractant » : est une personne physique ou morale du pays ou étrangère qui conclut comme hôte ou pour un hôte un contrat d'hébergement.

« Consommateur » et

« Entrepreneur » : Les termes sont à comprendre dans le sens de la Loi de protection des consommateurs de 1979 dans sa version en vigueur.

« Contrat

d'hébergement » : est le contrat conclu entre le logeur et le contractant et dont le contenu est réglé dans ce qui suit.

### **§ 3 Conclusion du contrat – acompte**

- 3.1 Le contrat d'hébergement se réalise par l'acceptation de la commande du contractant par le logeur. Les déclarations électroniques sont considérées comme parvenues au moment où la partie, à laquelle elles sont destinées, peut les appeler dans les conditions habituelles et l'arrivée à destination a lieu aux heures ouvrables du logeur.
- 3.2 Le logeur est en droit de conclure un contrat d'hébergement à la condition que le contractant verse un acompte. Dans ce cas, le logeur est tenu d'avertir le contractant de l'acompte exigé avant d'accepter la commande verbale ou écrite du contractant. Si le contractant se déclare d'accord de verser l'acompte (par écrit ou verbalement), un contrat d'hébergement est réalisé lorsque le logeur reçoit du contractant la déclaration de cet accord de paiement.
- 3.3 Le contractant est tenu de verser cet acompte au plus tard 7 jours (versement arrivé à sa destination) avant le début de l'hébergement. Les frais de versement de l'argent (par exemple frais de virement bancaire) sont à la charge du contractant. Pour les cartes de débit et de crédit, ce sont les conditions de l'entreprise émettrice de la carte qui sont applicables.
- 3.4 L'acompte est un versement partiel du montant convenu.

### **§ 4 Début et fin du logement**

- 4.1 Le contractant a le droit, dans la mesure où le logeur ne propose pas d'autres heures d'emménagement, d'emménager dans les locaux à partir de 16.00 heures le jour convenu (« jour d'arrivé »).
- 4.2 Lorsqu'une chambre est utilisée avant 06.00 heures du matin, la nuit précédente compte comme première nuitée.
- 4.3 Les locaux loués doivent être quittés par le contractant le jour du départ avant 12.00 heures. Le logeur est en droit de facturer un jour de plus lorsque les locaux loués n'ont pas été libérés à temps.

### **§ 5 Résiliation du contrat d'hébergement – Frais d'annulation**

#### **Résiliation par le logeur**

- 5.1 Si le contrat d'hébergement prévoit le paiement d'un acompte et que cet acompte n'a pas été versé à temps par le contractant, le logeur peut résilier le contrat d'hébergement sans prolongation du délai.

- 5.2 Si le client ne se présente pas avant 18 heures le jour d'arrivée convenu, le logeur n'a aucune obligation d'hébergement à moins qu'une heure d'arrivée plus tardive ait été prévue.
- 5.3 Par contre, si le contractant a versé un acompte (voir 3.3), les locaux loués demeurent réservés jusqu'au plus tard 12.00 heures du jour suivant le jour d'arrivée convenu. Lorsque l'acompte versé représente plus de quatre jours, l'obligation d'hébergement se termine à partir de 18 heures du quatrième jour, le jour d'arrivée convenu étant compté comme premier jour, à moins que l'hôte fasse connaître une date d'arrivée plus tard.
- 5.4 Jusqu'au plus tard trois mois avant le jour d'arrivée convenu par le contractant, sauf convention contraire, le contrat d'hébergement peut être résilié par le logeur par une déclaration unilatérale, pour des raisons objectivement justifiées.

### **Résiliation par le contractant – Frais d'annulation**

- 5.5 Jusqu'au plus tard trois mois avant le jour d'arrivée de l'hôte, le contrat d'hébergement peut être résilié par le contractant par une déclaration unilatérale sans paiement de frais d'annulation.
- 5.6 En dehors du délai fixé dans le § 5.5., une résiliation par une déclaration unilatérale du contractant n'est possible que contre le paiement des frais d'annulation suivants :

- jusqu'à 1 mois avant le jour d'arrivée, 40% du prix total convenu ;
- jusqu'à 1 semaine avant le jour d'arrivée, 70% du prix total convenu ;
- au cours de la dernière semaine avant le jour d'arrivée, 90% du prix total convenu.

<b>jusqu'à 3 mois</b>	<b>3 mois jusqu'à 1 mois</b>	<b>1 mois jusqu'à 1 semaine</b>	<b>au cours de la dernière semaine</b>
pas de frais d'annulation	40%	70%	90%

### **Empêchement de l'arrivée**

- 5.7 Si le contractant est empêché d'arriver à l'entreprise d'hébergement le jour de l'arrivée par des circonstances inhabituelles imprévisibles (par ex. chutes de neige exceptionnelles, inondations, etc.) rendant l'ensemble des possibilités d'arriver

impossibles, le contractant n'est pas tenu de verser le paiement pour les jours d'arrivée.

- 5.8 L'obligation du paiement pour le séjour réservé est réactivée dès que la possibilité d'arriver est redonnée dans les trois jours.

## **§ 6 Mise à disposition d'un logement de remplacement**

- 6.1 Le logeur peut mettre un logement de remplacement approprié à la disposition des hôtes (de même qualité), si celui-ci est acceptable et si le changement est minime et objectivement justifié.
- 6.2 Par exemple, une justification objective peut être donnée si la (les) chambre(s) est (sont) devenue(s) inutilisable(s), si des clients déjà hébergés prolongent leur séjour ou si l'entreprise d'hébergement doit effectuer d'autres mesures importantes impliquant ce changement.
- 6.3 Le logeur supporte tous les frais supplémentaires encourus par le remplacement du logement.

## **§ 7 Droits du contractant**

- 7.1 En concluant un contrat d'hébergement, le contractant acquiert le droit d'utiliser des chambres réservées, des installations de l'entreprise d'hébergement, qui sont habituellement accessibles aux hôtes et sous aucune condition particulière, et du service habituel. Le contractant est tenu d'exercer de ses droits dans le cadre d'éventuelles directives de l'hôtel/pour les hôtes (règlement intérieur).

## **§ 8 Devoirs du contractant**

- 8.1 Le contractant est tenu de verser le montant convenu pour le séjour au plus tard au moment de son départ, tout montant supplémentaire dû en raison de l'utilisation de prestations particulières par le contractant lui-même et/ou les hôtes l'accompagnant et TVA en vigueur en sus.
- 8.2 Le logeur n'est pas tenu d'accepter des devises étrangères. Si le logeur accepte des devises étrangères, celles-ci sont acceptées autant que possible au cours du jour. Si le logeur accepte des devises étrangères ou un paiement par un mode non numéraire, le contractant porte tous les frais qui en résultent, par ex renseignement auprès d'entreprise de carte de crédit, télégrammes, etc.

- 8.3 Le contractant engage sa responsabilité à l'égard du logeur pour les dommages causés au logeur par suite de prestations utilisées par lui-même, l'hôte ou d'autres personnes à son su et avec son accord.

## **§ 9 Droits du logeur**

- 9.1 Si le contractant refuse de verser la rémunération due ou est en retard de paiement, le logeur a un droit de rétention selon le § 970 c ABGB (Code civil autrichien) ainsi que le droit légal de gage selon le § 1101 ABGB sur les objets apportés par le contractant resp. par l'hôte. De plus, ce droit de rétention ou de gage revient au logeur pour assurer ses créances résultant du contrat d'hébergement, en particulier de l'alimentation, d'autres frais ayant été encourus pour le contractant et des droits de dédommagement du logeur de quelque sorte ils soient.
- 9.2 Si le service est demandé dans la chambre du contractant ou à une heure inhabituelle (après 20.00 heures et avant 6.00 heures), le logeur est en droit d'exiger un dédommagement spécial pour cela. Ce dédommagement spécial doit toutefois être indiqué sur la feuille de tarif affichée dans la chambre. Le logeur est également en droit de refuser de fournir ces prestations pour des raisons relevant de l'exploitation.
- 9.3 Le logeur est en droit de facturer ses prestations à tout moment ou de présenter une facture intermédiaire.

## **§ 10 Obligations du logeur**

- 10.1 Le logeur est tenu de fournir toute l'étendue des prestations contenues dans le standard convenu.
- 10.2 Les prestations spéciales du logeur, qui doivent être affichées et qui ne sont pas comprises dans le prix de l'hébergement, sont par exemple :
- a) Les prestations spéciales de logement qui font l'objet d'une facturation particulière comme la mise à disposition de salons, sauna et piscine couverte, piscine de plein air, solarium, bain à l'étage, garage, etc.
  - b) Un prix réduit est facturé pour la mise à disposition de lits supplémentaires ou de lits pour enfants.

## **§ 11 Responsabilité du logeur pour les dommages causés aux objets apportés**

- 11.1 Le logeur engage sa responsabilité selon le § 970 et suivants ABGB pour les objets apportés par le contractant. La responsabilité du logeur n'est réalisée que si

les objets ont été remis au logeur ou à des personnes habilitées par le logeur ou ont été déposés à un lieu indiqué ou déterminé par lui à cet usage. Dans la mesure où le logeur ne peut pas apporter de preuve, le logeur est responsable de dommages relevant de sa faute et de la faute des personnes qui lui sont obligées ainsi que de celle des personnes circulant dans son établissement. La responsabilité du logeur se limite au maximum au montant déterminé par le § 970, 1<sup>er</sup> alinéa ABGB déterminé par la loi du 16 novembre 1921 concernant la responsabilité civile des restaurateurs et hôteliers et autres entrepreneurs dans la version en vigueur. Si le contractant ou l'hôte ne suit pas immédiatement l'invitation du logeur de déposer ses affaires en un lieu de dépôt déterminé, le logeur est dégagé de toute responsabilité. Le montant de la responsabilité du logeur se limite au maximum au montant de l'assurance de responsabilité civile du logeur. Une faute du contractant ou de l'hôte doit être prise en compte.

11.2 La responsabilité du logeur pour les fautes légères est exclue. Si le contractant est un entrepreneur, la responsabilité pour les fautes graves est également exclue. Dans ce cas, le contractant doit apporter la preuve de l'existence d'une faute. Les dommages indirects et manques à gagner ne sont en aucun cas remboursés.

11.3 Pour les objets précieux, l'argent, des titres, le logeur n'engage sa responsabilité qu'à concurrence d'une somme d'actuellement €550. Le logeur n'assume la responsabilité d'un dommage supérieur que s'il a pris ces objets en garde en pleine connaissance de leur valeur, ou dans le cas où le dommage a été causé par lui-même ou par l'un de ses obligés. Les termes de la limitation de responsabilité des § 12.1 et 12.2 sont également applicables dans ce cas.

11.4 La mise en dépôt d'objets précieux, d'argent ou d'effets peut être refusée par le logeur s'il s'agit d'objets dont la valeur est considérablement plus élevée que celle des objets que les hôtes laissent généralement en dépôt.

11.5 Dans le cas d'une prise en dépôt, la responsabilité est en tous cas exclue, si le contractant et/ou l'hôte ne signale pas immédiatement au logeur le dommage survenu dès qu'il en a connaissance. De plus, le contractant et/ou l'hôte doivent faire valoir juridiquement le dommage dans un délai de trois ans à compter de la prise de connaissance ou possibilité de prise de connaissance ; sinon, tout droit est expiré.

## **§ 12      Limitation de responsabilité**

12.1 Si le contractant est un consommateur, la responsabilité du logeur pour des fautes légères, à l'exception de dommages causés aux personnes, est exclue.

12.2 Si le contractant est une entreprise, la responsabilité du logeur pour des fautes légères et graves est exclue. Dans ce cas, le contractant doit faire la preuve de l'existence d'une faute. Les dommages indirects, immatériels ainsi que les man-

ques à gagner ne sont pas remboursés. Le dommage à rembourser se limite en tout cas au montant de l'indemnité pour les frais engagés.

### **§ 13 Hébergement d'animaux**

- 13.1 Les animaux ne peuvent être hébergés dans l'entreprise d'hébergement que sur autorisation préalable et, dans tous les cas, contre une indemnité spéciale.
- 13.2 Le contractant, qui amène un animal, est tenu de garder resp. de surveiller correctement cet animal durant tout son séjour ou de le faire garder resp. surveiller à ses frais par un tiers convenant pour cette tâche.
- 13.3 Le contractant resp. l'hôte, qui amène un animal, doit disposer d'une assurance de responsabilité civile ou privée couvrant également les éventuels dommages causés par l'animal. Le justificatif de l'existence d'une telle assurance doit être présenté à la demande du logeur.
- 13.4 Le contractant resp. son assureur sont responsables à part entière à l'égard du logeur pour les dommages causés par les animaux apportés. Le dommage couvre en particulier les prestations de dédommagement que le logeur doit verser à un tiers.
- 13.5 Les animaux ne doivent pas avoir accès aux salons, salles de séjour ou de restaurant ni aux zones de bien-être.

### **§ 14 Prolongement du séjour**

- 14.1 Le contractant n'a aucun droit à ce que son séjour puisse nécessairement être prolongé. Si le contractant signale à temps son désir de pouvoir prolonger son séjour, le logeur peut donner son accord pour le prolongement du contrat d'hébergement. Le logeur n'est nullement obligé.
- 14.2 Si, le jour convenu pour le départ, le contractant ne peut pas quitter l'entreprise d'hébergement parce que des circonstances exceptionnelles imprévisibles (par ex. chutes de neige exceptionnelles, inondations, etc.) barrent ou rendent inutilisables toutes les possibilités de départ, le contrat d'hébergement est automatiquement prolongé pour la durée de l'impossibilité. Une réduction du prix de l'hébergement pour cette durée n'est en tout cas possible que si, en raison des intempéries, le contractant ne peut pas utiliser pleinement les prestations offertes par l'entreprise d'hébergement. Le logeur est en droit de demander au minimum le prix correspondant au prix normalement facturé hors saison.

### **§ 15 Conditions du contrat d'hébergement – Résiliation anticipée**



15.1 Si un contrat d'hébergement a été contracté pour une durée déterminée, il s'achève avec l'écoulement de cette durée.

15.2 Si le contractant quitte précocement l'entreprise d'hébergement, le logeur est en droit, de demander l'ensemble du prix convenu. Le logeur déduira ce qu'il aura de dépenses en moins en raison de la non-utilisation des prestations offertes ou ce qu'il aura reçu en louant les locaux commandés d'une autre manière. Une économie n'est réalisée que si l'entreprise d'hébergement n'est pas complète au moment où l'hôte n'utilise pas les locaux commandés et que les locaux peuvent être loués à d'autres hôtes en raison de la résiliation prématurée par le contractant. Il revient au contractant de faire la preuve de l'économie.

15.3 Le décès d'un hôte met terme au contrat avec le logeur.

15.4 Si un contrat d'hébergement a été contracté pour une durée déterminée, les parties contractantes peuvent résilier le contrat jusqu'à 10.00 heures du troisième jour précédant la fin prévue du contrat.

15.5 Le logeur est en droit de résilier un contrat d'hébergement avec effet immédiat pour des raisons graves en particulier lorsque le contractant et/ou l'hôte

- a) utilise les locaux d'une manière nettement préjudiciable ou bien rend la cohabitation invivable aux autres hôtes, au propriétaire, à ses obligés ou habitants de l'entreprise d'hébergement par son comportement inconvenant, choquant ou grossier ou bien se rend coupable à l'égard de ces personnes d'un acte répréhensible portant atteinte à leurs biens, aux mœurs ou leur sécurité physique ;
- b) est atteint d'une maladie contagieuse ou d'une maladie dépassant la durée de l'hébergement ou qui exige des soins ;
- c) n'acquies pas les factures présentées dans un délai acceptable (3 jours) à compter de la date de leur échéance.

15.6 Si l'exécution du contrat est rendue impossible par un cas de force majeure (p. ex. catastrophe naturelle, grève, lockout, dispositions administratives, etc.), le logeur peut à tout moment résilier le contrat d'hébergement sans préavis, dans la mesure où le contrat n'est pas déjà considéré comme résilié selon la loi, ou où le logeur n'est pas déjà libéré de son obligation d'hébergement. Tout droit du contractant à un remboursement de dommages, etc. est exclu.

## **§ 16 Maladie ou décès d'un hôte**

16.1 Si un hôte tombe malade pendant son séjour dans l'entreprise d'hébergement, le logeur aura soin à la demande du client de lui assurer une assistance médicale. En cas de danger imminent, le logeur demandera une aide médicale même sans que

l'hôte en ait exprimé le désir, en particulier si cela est nécessaire et si l'hôte n'est pas à même de le faire par lui-même.

16.2 Aussi longtemps que l'hôte n'est pas à même de prendre des décisions ou que la famille de l'hôte ne peut pas être contactée, le logeur veillera à assurer de soins médicaux à l'hôte aux frais de l'hôte. L'étendue de ces mesures de soins s'achève pourtant du moment où l'hôte peut de nouveau prendre des décisions lui-même ou bien où la famille de l'hôte a pu être informée de la maladie.

16.3 Le logeur a, à l'égard du contractant et de l'hôte ou, en cas de décès, de son ayant droit, un droit de remboursement en particulier des frais suivants :

- a) frais médicaux impayés, frais de transport ambulancier, médicaments et moyens auxiliaires thérapeutiques,
- b) de désinfection des locaux devenue nécessaire,
- c) de linge devenu inutilisable, draps de lit, objets de literie, ou éventuellement des frais de désinfection ou nettoyage de tous ces objets,
- d) de remise en état de murs, mobilier, tapis, etc. dans la mesure où ceux-ci ont été salis en lien avec la maladie ou le décès,
- e) de location de la chambre, dans la mesure où les locaux ont éventuellement été utilisés par l'hôte, en sus les éventuels jours d'inutilisation en raison de la désinfection, rangement, etc.,
- f) divers préjudices causés au logeur.

## **§ 17 Lieu d'exécution et tribunal compétent**

17.1 Le lieu d'exécution est le lieu où se situe l'entreprise d'hébergement.

17.2 Ce contrat est soumis au droit formel et matériel autrichien, à l'exception des règles du droit international privé (en part. la loi sur le droit international privé et la Convention sur la loi applicable aux obligations contractuelles, Rome 1980) ainsi que le droit commercial des NU.

17.3 Le tribunal local compétent pour régler tous les différends découlant du contrat de logement est celui du siège du logeur, le logeur étant de plus en droit de faire valoir ses droits également auprès tout autre tribunal local compétent pour l'affaire.

17.4 Si le contrat d'hébergement a été conclu avec un contractant, étant consommateur et ayant son domicile ou un lieu de séjour habituel en Autriche, des plaintes contre le consommateur ne peuvent être déposées qu'auprès du tribunal compétent pour son domicile, son lieu de séjour habituel ou son lieu de travail.

17.5 Si le contrat d'hébergement a été conclu avec un contractant, étant consommateur et ayant son domicile dans un pays membre de l'Union Européenne (hormis

l’Autriche), en Islande, Norvège ou en Suisse, le seul tribunal compétent localement et matériellement est celui compétent à son domicile pour les plaintes contre le consommateur.

## **§ 18 Divers**

- 18.1 Sauf disposition particulière contraire précédente, l’écoulement d’un délai commence avec la notification du courrier fixant le délai au contractant ayant à respecter ce délai. Lors de la détermination d’un délai compté en jours, on ne compte pas le jour sur lequel une date ou l’événement tombe pour lequel le début de délai est à déterminer. Les délais comptés en semaines ou en mois se rapportent au jour de la semaine ou du mois qui correspond par son nom ou son chiffre au jour à dater duquel le délai est à compter. Si ce jour manque dans un mois, c’est le dernier jour de ce mois qui est déterminant.
- 18.2 Les déclarations doivent parvenir à l’autre contractant le dernier jour du délai (à 24 heures).
- 18.3 Le logeur est en droit de déduire une créance du contractant des créances qui lui sont dues. Le contractant n’est pas en droit de déduire une de ses créances des créances du logeur, à moins que le logeur soit insolvable ou que la créance du contractant a été juridiquement constatée ou reconnue par le logeur.
- 18.4 Dans le cas de lacunes de la réglementation, ce sont les dispositions légales correspondantes qui valent.