

Conditions générales (version du 15.02.2019)

Dispositions exceptionnelles des Auberges de Jeunesse asbl :

Dans le cadre de la crise sanitaire « Covid-19 », et vu la situation générale relative à l'accueil des jeunes, au tourisme et à l'Horeca, les présentes Conditions générales en vigueur depuis le 15.02.2019 sont assouplies à compter du 01.11.2020 et durant la période où des mesures sanitaires ou restrictions spécifiques à la Covid-19 sont appliquées. Les points 6 et 7.a. sont remplacés et présentés en page 6 du présent document. Les autres points demeurent en vigueur en dehors de cette situation particulière.

Dans le cas où une réservation effectuée durant une période de restrictions sanitaires dont le séjour est annulé durant une période ultérieure ne comprenant plus de restrictions sanitaires, les conditions générales habituelles (non assouplies) seront appliquées.

1. Informations relatives au prestataire de service

Les Auberges de Jeunesse asbl
Place des Martyrs 10, 1000 Bruxelles, Belgique
Tél. +32 (0)2 219 56 76
info@lesaubergesdejeunesse.be
www.lesaubergesdejeunesse.be
Numéro d'entreprise : BE0406.568.273
Licence Agence de Voyages : A 5176

2. Champ d'application

Ces conditions générales s'appliquent aux Auberges de Jeunesse en Belgique gérées par l'asbl Les Auberges de Jeunesse.

3. Tarifs et prix

Les prix indiqués sur le site www.lesaubergesdejeunesse.be, dans les offres de prix et les contrats sont exprimés en euros, toutes taxes comprises.

Les Auberges de Jeunesse asbl se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Les réservations confirmées par Les Auberges de Jeunesse asbl seront toutefois facturées aux tarifs en vigueur au moment où la réservation a été faite.

Les tarifs réduits pour les membres annuels sont uniquement disponibles en réservant directement via Les Auberges de Jeunesse asbl ou Hostelling International. Si vous réservez à un prix de membre, vous serez tenus de fournir une preuve de votre adhésion ou d'acheter l'adhésion à l'arrivée. Si vous ne détenez ou n'achetez pas l'adhésion annuelle, vous serez tenus de payer le prix publié au moment de votre réservation.

4. Effectuer une réservation

Les réservations sont admises pour des individuels (jusque 9 personnes) et des groupes (10 personnes et plus) pour des séjours d'une durée maximale de 6 nuits consécutives.

Toute réservation est confirmée par écrit par Les Auberges de Jeunesse asbl. La confirmation garantit au client que le service lui est réservé.

Une réservation de groupe a un responsable de groupe désigné qui sera responsable de faire et superviser la réservation, et aura la responsabilité financière et juridique du séjour du groupe.

5. Mode de paiement et sécurité

Tous les montants doivent être payés en euros.

Pour les réservations en ligne, le paiement se fait en toute sécurité par carte de crédit ou par carte de débit par l'intermédiaire du système de paiement de l'asbl Les Auberges de Jeunesse. La carte de débit/crédit doit être au nom du client.

Les Auberges de Jeunesse asbl n'a jamais accès aux numéros de carte bancaire de ses clients durant tout le processus de paiement.

Les chèques bancaires ne sont pas acceptés comme mode de paiement.

Toutes sommes non payées à leur échéance porteront, de plein droit et sans mise en demeure, intérêt au taux de 5% l'an. En outre, par le seul fait du non-paiement d'une facture à son échéance, le montant de celle-ci sera automatiquement et sans mise en demeure, majoré d'une indemnité contractuelle de 10% avec un minimum de 50€ qui devra couvrir les frais administratifs imposés à notre association par les retards de paiements enregistrés.

En cas de paiement d'un acompte, le solde devra être payé au plus tard à l'arrivée à l'auberge.

Tous les montants, y compris les montants relatifs à des annulations et non-show, sont dus par le client pour la date indiquée dans les correspondances écrites.

6. Acompte

Pour les réservations de groupe (10 personnes et plus), Les Auberges de Jeunesse asbl demandera le paiement d'un acompte équivalent à 50% du montant de la réservation, par le biais d'un transfert bancaire payable au plus tard pour la date spécifiée sur le contrat.

Pour les réservations effectuées moins de 4 semaines avant la date d'arrivée, le montant total de la réservation devra être payé immédiatement pour confirmer la réservation.

En cas de non-respect de l'échéance, Les Auberges de Jeunesse asbl se réserve le droit d'annuler la réservation et de mettre les chambres/lits/espaces/salles/repas à disposition d'une tierce partie.

En cas d'annulation, dans le cas où un acompte d'un montant supérieur aux frais d'annulation a été payé, la différence sera remboursée, à l'exception des frais de transfert bancaire qui restent à charge du bénéficiaire.

7. Annulations en général

Les modifications de réservation sont traitées comme des annulations.

Le consommateur ne dispose pas du droit de renoncer à l'achat. Cependant, il est possible d'annuler la réservation moyennant le respect des conditions indiquées aux points a) et b) ci-après.

Les annulations doivent être formulées par écrit (par lettre recommandée ou e-mail).

Les frais d'annulation sont toujours dus, quel que soit le motif.

Les remboursements de la part de l'Auberge de Jeunesse se feront uniquement par virement bancaire.

a. Annulation de groupe

Toute diminution de + de 10% des services réservés (nombre de personnes, nuitées ou repas) est considérée comme une annulation partielle et entraîne les mêmes frais.

Afin de limiter les frais d'annulation, veuillez communiquer au plus tôt toute annulation ou modification dans le nombre de participants et/ou des services demandés.

- Annulation entre 60 et 100 jours avant la date d'arrivée : 10% du montant des nuitées annulées.
- Annulation entre 15 et 59 jours avant la date d'arrivée : 50% du montant des nuitées annulées.
- Annulation entre 8 jours et 14 jours avant la date d'arrivée : 75% du montant des nuitées annulées et 50% du montant des repas et des autres services annulés pour le 1er jour du séjour.
- Annulation de moins de 8 jours avant l'arrivée : 100% du montant des nuitées et 50% du montant des repas et des autres services réservés pour la totalité du séjour.
- Annulation la veille ou le jour de l'arrivée : 100% du montant des nuitées et 75% du montant des repas et des autres services réservés pour la totalité du séjour.

b. Annulation d'individuel et « no-show »

Toute annulation plus de 24 heures avant l'arrivée n'entraîne pas de frais.

Toute annulation moins de 24 heures avant l'arrivée entraîne des frais : 100% du montant de la première nuit.

En cas de « no-show », 100% du montant de la première nuit sera facturé. En cas de séjour de plus d'une nuit, les nuitées suivantes seront automatiquement annulées.

Les remboursements se feront uniquement par notre acquéreur de carte de crédit/débit, notamment Bank Card Company.

c. Annulation par Les Auberges de Jeunesse asbl

En cas de force majeure, qui aurait pour conséquence l'impossibilité pour l'Auberge de Jeunesse de fournir les services réservés, l'Auberge de Jeunesse se réserve le droit d'annuler la réservation moyennant uniquement le remboursement des sommes versées.

L'Auberge de Jeunesse informera le plus rapidement possible le client et cherchera avec lui, dans la mesure du possible, une alternative dans une autre Auberge de Jeunesse de l'asbl Les Auberges de Jeunesse.

8. Confidentialité des données clients

Les Auberges de Jeunesse asbl s'engage à ne pas divulguer les données personnelles des clients à des tiers.

Elles seront cependant utilisées par Les Auberges de Jeunesse asbl pour collecter le feedback du séjour.

9. Utilisation du site internet

Les Auberges de Jeunesse asbl a porté la plus grande attention aux aspects de sécurité et de confidentialité des transactions lors de l'élaboration de son site de vente en ligne. Si, malgré ces mesures techniques de protection, les informations contenues sur le site et/ou les données transmises par le client venaient à être interceptées, décryptées, transmises à des tiers, altérées, modifiées, supprimées ou utilisées par des tiers, elle décline toute responsabilité à raison des conséquences directes ou indirectes qui pourraient en résulter.

Les Auberges de Jeunesse asbl décline toute responsabilité à raison des conséquences directes ou indirectes des problèmes liés à l'accessibilité ou à la disponibilité du site, quelles qu'en soient les causes, notamment en cas de panne, indisponibilité des systèmes informatiques de l'asbl Les Auberges de Jeunesse ou en cas de problème des réseaux de télécommunication.

Les Auberges de Jeunesse asbl décline toute responsabilité à raison des conséquences directes ou indirectes des problèmes liés à l'incompatibilité du site avec l'équipement informatique du client, de sa configuration, de sa connexion Internet ou en cas d'incapacité de l'équipement du client à restituer les informations contenues sur le site et/ou de transmettre les informations relatives au client.

Les Auberges de Jeunesse asbl décline toute responsabilité à raison des conséquences directes ou indirectes de tout dommage causé à la configuration matérielle et/ou logicielle du client, ainsi que toute perte de données résultant :

- De l'utilisation du site.
- De l'utilisation, pour la communication entre Les Auberges de Jeunesse asbl et le client de moyens de communication électroniques tels que notamment le courrier électronique, et qui pourraient receler des défauts ou des virus informatiques.
- Du chargement de données ou de programmes depuis le site et qui pourraient receler des défauts ou des virus informatiques.

10. Responsabilité

Les Auberges de Jeunesse asbl ne peut jamais être tenue responsable de dommages, pertes ou vols de biens encourus par ses clients au cours de son séjour, à moins que le dommage ne résulte d'une action délibérée ou d'une négligence grave de la part de l'asbl Les Auberges de Jeunesse.

Toute personne séjournant en Auberge de Jeunesse se conformer au règlement d'ordre intérieur de l'auberge (à votre disposition à l'arrivée à l'Auberge de Jeunesse), notamment :

- il est interdit de fumer dans l'auberge
- il est interdit de faire du bruit dans les étages après 22h
- il est interdit de boire de l'alcool dans les étages
- les animaux ne sont pas admis, à l'exception des chiens d'aveugle

Le client et toutes les personnes qui les accompagnent sont conjointement et solidairement responsables de tous les dommages survenant à Les Auberges de Jeunesse asbl et/ou une tierce partie, maintenant et/ou à l'avenir comme un résultat direct ou indirect de défaut (de manquement imputable), entendu dans tout événement pour inclure les infractions aux règles de ses Auberges de Jeunesse et/ou des actes illicites commis par le client et/ou les personnes qui l'accompagnent, ainsi que pour tous les dommages provoqués par un animal de compagnie et/ou de tout matériel et/ou toute question relevant de leur propriété ou de leur supervision.

Les dégradations éventuelles, attribuées clairement à une personne ou à un groupe sont payables immédiatement à l'Auberge de Jeunesse concernée.

En cas de manquement grave de la part d'un client et/ou les personnes qui l'accompagnent aux règles de vie en Auberge de Jeunesse ou aux lois en vigueur en Belgique, le directeur de l'Auberge de Jeunesse se réserve le droit de renvoyer sur le champ l'une ou plusieurs de ces personnes sans remboursement des frais engagés par le client.

11. Modification des conditions générales

Les conditions générales peuvent être modifiées à tout moment. Il appartient à l'utilisateur de les consulter avant toute nouvelle transaction.

12. Loi applicable et juridiction compétente

Les présentes conditions générales sont soumises à la loi belge. En cas de litige, seuls les Tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles seront compétents.

Cet avenant concerne tous les séjours de groupes programmés durant la période où des mesures sanitaires ou restrictions spécifiques à la Covid-19 sont appliquées.

6. Acompte

Pour les réservations de groupe (10 personnes et plus), Les Auberges de Jeunesse asbl demandera le paiement **d'un acompte équivalent à 30% du montant de la réservation**, par le biais d'un transfert bancaire payable au plus tard pour la date spécifiée sur le contrat.

Pour les réservations effectuées moins de 4 semaines avant la date d'arrivée, le montant total de la réservation devra être payé immédiatement pour confirmer la réservation.

En cas de non-respect de l'échéance, Les Auberges de Jeunesse asbl se réserve le droit d'annuler la réservation et de mettre les chambres/lits/espaces/salles/repas à disposition d'une tierce partie.

En cas d'annulation, dans le cas où un acompte d'un montant supérieur aux frais d'annulation a été payé, la différence sera remboursée, à l'exception des frais de transfert bancaire qui restent à charge du bénéficiaire.

7. Annulations en général

a. Annulation de groupe

Afin de limiter les frais d'annulation, veuillez communiquer au plus tôt toute annulation ou modification dans le nombre de participants et/ou des services demandés.

- **Annulation jusqu'à J-15 : Sans frais**
- **Annulation entre J-14 et J-8 : 50% sur les nuitées et 25% sur les repas et autres services réservés du 1^{er} jour du séjour**
- **Annulation entre J-7 et J-1 : 75% du séjour complet**
- **Annulation le jour de l'arrivée : 100% du séjour complet**

Date (JJ/MM/AA)

Nom + Signature
