



## Conditions générales des Auberges de Jeunesse Suisses

Valables à partir du septembre 2022

### 1) Domaine d'application

Les conditions générales des Auberges de Jeunesse Suisses s'appliquent à toutes les demandes de réservation et aux réservations à proprement parler effectuées auprès des auberges de jeunesse gérées par les Auberges de Jeunesse Suisses.

### 2) Adhésion

Les Auberges de Jeunesse Suisses sont une organisation composée de membres. Les formules d'adhésion suivantes sont disponibles :

#### Hostel Card Standard

La carte de membre Hostel Card Standard est comprise dans le prix de la nuitée et valable du jour d'arrivée au jour de départ inclus dans l'auberge de jeunesse où se déroule le séjour.

#### Hostel Card Premium

Il est possible d'acquérir la carte de membre Hostel Card Premium, qui est valable 12 mois à partir de sa date d'émission. Dans le cas d'une réservation directe via le site Internet youthhostel.ch, auprès du Booking Center des Auberges de Jeunesse Suisses ou directement dans l'une de nos auberges de jeunesse, le détenteur ou la détentrice d'une carte Hostel Card Premium bénéficie d'une réduction sur le prix de la nuitée dans toutes les Auberges de Jeunesse Suisses. En ce moment, le rabais s'élève à CHF 7.– par nuit et par personne, TVA incluse (sauf pour les tarifs enfants). Des conditions spéciales s'appliquent pour les groupes ainsi que pour les enfants qui dorment dans la chambre de leurs parents (sauf chambres doubles). De plus, la carte Hostel Card Premium donne accès à de nombreux autres avantages, visibles sur youthhostel.ch.

### 3) Contrat d'hébergement hôtelier et paiement

Le contrat d'hébergement hôtelier est conclu immédiatement et exclusivement entre la personne effectuant la réservation (hôte) et l'auberge de jeunesse souhaitée. Lorsqu'un contrat d'hébergement hôtelier sous forme écrite est exigé, celui-ci devra être retourné signé à l'auberge de jeunesse dans un délai de 10 jours à compter de sa réception. Autrement, la réservation est réputée caduque. Le prix du séjour confirmé par l'auberge de jeunesse, y compris les prestations supplémentaires et la taxe de séjour, doit être payé à l'auberge de jeunesse par l'hôte au moment de l'enregistrement. L'auberge de jeunesse a le droit de percevoir un supplément pour les lits non occupés dans la chambre réservée.

### 4) Acompte

L'auberge de jeunesse est habilitée à exiger le paiement d'un acompte à titre de garantie pour la réservation. Lorsqu'un acompte est exigé, celui-ci doit être payé au plus tard à la date d'échéance indiquée. Lors de réservations faites par l'intermédiaire du système de réservation internet des Auberges de Jeunesse Suisses, le paiement de la réservation doit être effectué immédiatement au moment de la réservation.

### 5) Conditions d'annulation

L'hôte est tenu de communiquer par écrit tout changement du contrat, directement et le plus tôt possible à l'auberge de jeunesse auprès de laquelle il a effectué la réservation. S'il souhaite annuler la réservation ou réduire le nombre de participants ou la durée du séjour, il doit en informer directement et par écrit l'auberge de jeunesse concernée. Ce changement n'est considéré comme effectif qu'après confirmation par l'auberge de jeunesse. Les conditions d'annulation varient selon l'auberge de jeunesse et la période réservée. Les conditions d'annulation sont visibles durant le processus de réservation ou sont communiquées par téléphone. Dans le cas d'une annulation, selon les différents critères, le montant total sera dû à l'arrivée, à la non arrivée ou au départ anticipé. Réservation non remboursable (Non-Refundable): toute modification ou annulation de la réservation est payante. Aucun remboursement n'est possible. Le montant de la réservation est dû immédiatement dans sa totalité. Des conditions d'annulation différentes s'appliquent pour les réservations de groupes, les grandes manifestations et les événements spéciaux, conformément au contrat de réservation/à la confirmation de réservation. Nous recommandons de souscrire une assurance pour frais d'annulation.

### 6) Assurance pour frais d'annulation

L'assurance pour frais d'annulation couvre les frais d'annulation dus conformément au contrat si le séjour ne peut pas être réalisé ou s'il doit être interrompu prématurément, par exemple en raison d'une maladie ou d'un accident. Il est possible de conclure l'assurance avec la réservation via youthhostel.ch ou directement à l'auberge de jeunesse. La couverture d'assurance est valable à partir de la date de la réservation. Les conditions d'assurance de la compagnie d'assurance s'appliquent. Elles peuvent être obtenues via youthhostel.ch.

### 7) Arrivée

L'arrivée est possible pendant les horaires d'ouverture de la réception. Il convient de tenir compte des heures d'ouverture spécifiques des différentes auberges de jeunesse. Les hôtes qui n'auraient versé aucun acompte sont priés d'arriver au plus tard à 18h ou alors d'annoncer à l'auberge de jeunesse concernée qu'ils arriveront plus tard. Jusqu'à 18h le jour de l'arrivée prévu, les réservations sans acompte sont réputées contraignantes. Si, à 18h, les hôtes ne sont pas arrivés et s'ils n'ont pas annoncé qu'ils arriveraient plus tard, l'auberge de jeunesse a le droit de disposer des chambres ou des lits réservés.



## 8) Protection des données

La préservation de la vie privée est une priorité absolue pour les Auberges de Jeunesse Suisses. Nous nous efforçons de garantir à nos hôtes un maximum de sécurité et de protection des données. Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de la réservation (par ex. le nom, l'adresse e-mail, etc.) sont enregistrées et utilisées par les Auberges de Jeunesse Suisses uniquement dans la finalité du traitement correct de la réservation et du séjour dans nos auberges de jeunesse. De plus, nous utilisons également ces données sous forme anonymisée à des fins d'analyse et de statistiques. Nous n'utilisons les données de nos hôtes à des fins publicitaires et pour des enquêtes auprès des clients que s'ils nous ont donné leur consentement exprès à cette fin. Les données à caractère personnel de nos hôtes sont toujours traitées de façon confidentielle et ne sont transmises à des tiers que dans des cas justifiés. La déclaration de protection des données des Auberges de Jeunesse Suisses est publiée sur le site Internet [www.youthhostel.ch](http://www.youthhostel.ch). Les données de cartes de crédit de nos hôtes ne sont pas enregistrées. À la fin du processus de réservation, ces dernières sont transmises directement à l'entreprise de carte de crédit via une connexion sécurisée, puis validées.

## 9) Application / fidélité

L'Association des Auberges de Jeunesse Suisses gère un programme de fidélité sous le nom de Overnight Rewards depuis octobre 2021. Avec le /pour Overnight Rewards, les clients ayant l'application SJH peuvent participer au programme de fidélité des Auberges de Jeunesse Suisses. Les participants au programme de fidélité peuvent bénéficier d'avantages tels que des bons ou des réductions. Tous les droits et obligations liés au programme de fidélité s'appliquent exclusivement à l'Association des Auberges de Jeunesse Suisses.

### Admissibilité à participer

Les personnes physiques âgées de 18 ans et plus peuvent participer. Le compte fidélité et les points collectés sont personnels et non transmissibles. Ils sont liés au numéro généré automatiquement de l'application membre. La participation est gratuite.

### Utilisation

des points peuvent être collectés pour diverses actions sur l'application. Ceux-ci sont intégrés au compte utilisateur et peuvent être utilisés pour obtenir des services et des produits conformément aux dispositions applicables. L'échange ne peut avoir lieu que si les conditions données sont remplies et les promotions du programme de fidélité ne sont pas cumulables avec d'autres offres spéciales. Certaines promotions de rabais et donc les récompenses sont limitées dans le temps. Les récompenses échangées ne peuvent pas être remboursées et il n'y a aucun droit à une compensation en espèces pour les points. SJH se réserve le droit d'apporter des modifications ou des ajouts aux conditions de participation, à l'attribution de points, de valeur des points ou d'autres modifications affectant le programme de fidélité ou de l'interrompre à tout moment. Cela peut aussi être fait rétrospectivement. Les points ne peuvent être collectés que via l'application ou le système de réservation en ligne. Les réservations par téléphone ne peuvent pas être prises en compte.

### Abus / échange / perte / expiration

L'Association Suisse des Auberges de Jeunesse décline toute responsabilité en cas d'utilisation abusive du programme de fidélité. L'échange ou la vente de points à des tiers est interdit. En cas d'abus, SJH se réserve le droit d'exclusion du programme de fidélité. Les clients peuvent quitter le programme à tout moment. Sur demande, nous supprimerons toutes les données stockées vous concernant. Contactez nos services aux membres pour cela.

## 10) For juridique

Le for juridique est situé au siège des Auberges de Jeunesse Suisses à Zurich