

Conditions générales d'utilisation des centres de Jeunesse du SNJ

Centre de Jeunesse Hollenfels

Version du 22.08.2019

Article 1 - Domaine d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute demande de réservation d'activité, de nuitée, de repas ou de locaux auprès du centre de jeunesse Hollenfels. Elles seront communiquées au client avec l'envoi du contrat de réservation et de la demande d'acompte.

Article 2 – Conditions de réservation

Les infrastructures des centres de jeunesse du SNJ servent au travail avec les jeunes. Elles sont prioritairement louées ou mises à disposition à des organisations de jeunesse, des acteurs du secteur jeunesse, des écoles ou des lycées. Elles peuvent être louées à des organisations qui ne font pas partie du secteur jeunesse pour autant que la location se fasse dans le cadre d'une activité incluant des enfants ou des jeunes.

Le SNJ se réserve le droit de refuser des locations à des organisations ou pour des manifestations qui ne correspondent pas aux valeurs du SNJ, notamment en ce qui concerne le respect des Droits de l'homme, la démocratie, l'égalité des hommes et des femmes ou le vivre ensemble dans une société multiculturelle.

Toute location à titre privé est exclue.

La réservation des activités, des nuitées et salles de formation se fait par le biais d'un formulaire sur le site web www.hollenfels.snj.lu (rubrique « Réservation »).

À la réception de la demande écrite un dossier de réservation est ouvert : une confirmation de réservation, le détail de l'acompte à verser, les échéances sont adressées au demandeur. Le respect des engagements et des échéances constitue la condition à la réservation définitive.

Article 3 - Tarifs

L'utilisation de l'infrastructure et des services offerts dans le centre de jeunesse Hollenfels est payante.

Une liste des prix est disponible sur le site web www.hollenfels.snj.lu.

Les tarifs indiqués sur le site web sont en euros, toutes taxes et tous frais compris. Tous les prix et tarifs mentionnés sont donnés à titre d'information et peuvent être sujets à modification.

Les locations de salles sont gratuites pour les services du SNJ et du Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse.

Les locations de salles faites par des ministères (non MENJE), ou associations conventionnées avec le MENJE sont facturées à 50% des montants affichés.

Article 4 – Paiement des acomptes

Pour toute demande de réservation d'un séjour avec nuitée dans un des centres de jeunesse du SNJ, un acompte de 10% du montant total des prestations sera demandé à titre de garantie pour la réservation. L'acompte est payable par

virement bancaire sur le compte du SNJ jusqu'à la date d'échéance indiquée. Une réservation est considérée comme définitivement confirmée à la réception de l'acompte. Le non-versement de l'acompte à l'expiration de la date limite de paiement indiqué sur le contrat annule la réservation.

Article 5 - Confirmation et contrat de réservation

La réservation des activités et salles de formation n'est effective qu'avec la confirmation écrite transmise par courriel ou courrier postal.

La commande des repas se fait par le biais d'une fiche de repas transmise avec le contrat par le secrétariat.

Pour toute réservation de séjours avec nuitées, un contrat de réservation sera établi entre le centre de jeunesse respectif et le contractant, après la réception de l'acompte. Ce contrat sera envoyé au responsable du groupe. Il devra être retourné dûment rempli et signé dans un délai de 15 jours ouvrables avant sa date d'exécution au secrétariat, soit par courriel sur secretariat.marienthal@snj.lu ou par voie postale à l'adresse :

Centre de jeunesse Marienthal
rue de Keispelt
L-7411 Marienthal

Article 6 - Facturation et paiement

Une facture détaillée sera envoyée par courriel au responsable de groupe. Le solde dû devra être réglé par virement bancaire sur le compte :

CCPL IBAN: LU77 1111 2568 0647 0000

Titulaire: Trésorerie de l'Etat SEGS

du Service National de la Jeunesse, dans un délai de 30 jours dès réception de la facture.

Si un acompte a été payé, ce dernier sera déduit de la facture finale.

Article 7 - Modification de la réservation et conditions d'annulation

Tout changement de réservation (nombre de participants, durée du séjour etc) est à communiquer le plus rapidement possible par courriel (secretariat.marienthal@snj.lu) au secrétariat du centre.

Tout changement du nombre de participants le jour même de l'arrivée doit être communiqué au secrétariat avant 10.00 heures.

Annulation par l'utilisateur :

En cas d'annulation des activités, repas ou salles de formation l'utilisateur doit respecter un délai d'au moins de 72h pour l'annulation.

En cas de non-respect de ce délai le SNJ facturera le montant total des prestations réservées.

En cas d'annulation d'un séjour avec nuitées l'acompte versé n'est pas récupérable si l'annulation intervient moins de 15 jours ouvrables avant la date du séjour.

Annulation par le Centre de jeunesse Hollenfels :

Le centre de jeunesse Hollenfels se réserve tout droit d'annuler, de modifier ou de changer une activité pour des raisons de sécurité ou en cas de force majeure. L'utilisateur sera prévenu à l'avance de ces changements.

Article 8 - Responsabilité et obligations du responsable de groupe

Tout groupe doit être accompagné par au moins un responsable par un nombre de 16 jeunes. Ce dernier doit assurer la discipline de son groupe pendant la durée entière de son séjour au centre de jeunesse et veiller au respect du règlement d'ordre intérieur ainsi que des consignes de sécurité valable pour le site en question .

Cette responsabilité s'applique aussi aux différentes activités, auxquelles le responsable est prié de participer. L'encadrement de la pause de midi se fait également par le responsable du groupe.

Le responsable du groupe est tenu à lire toutes les informations liées aux activités réservées, communiquées ensemble avec la confirmation et doit veiller à ce que les participants apportent une tenue adaptée aux activités.

Le responsable du groupe est tenu à informer le responsable de l'activité à l'avance sur la situation physique (handicap, opération, maladie, allergie,...) des participants.

Article 9 - Dégradation

Une visite des lieux se fera avant et après tout séjour ou manifestation pour constater les dégradations éventuelles. Les dégradations constatées sur l'infrastructure ainsi que sur le matériel mis à disposition sont à la charge de l'utilisateur.

A la demande de la direction, l'utilisateur doit fournir la preuve qu'il est couvert par une assurance responsabilité civile.

Article 10 - Protection des données personnelles et fiche d'hébergement

Les données personnelles saisies dans le cadre de la réservation (nom, adresse email etc.) sont enregistrées par le SNJ dans un programme de réservation et utilisées pour le traitement correct de vos réservations actuelles et futures

dans les centres Hollenfels et Marienthal, pour la comptabilisation de votre séjour dans nos centres, ainsi qu'à des fins statistiques.

Le SNJ est obligé de collecter les données personnelles des responsables de groupes ainsi que le nombre de personnes hébergées dans les centres de jeunesse et de transmettre ces informations à la Police grand-ducale et au STATEC.

Vos données personnelles seront traitées de manière strictement confidentielle et selon les dispositions légales.

Article 11 – Droit à l'image

Le Service National de la Jeunesse se réserve le droit de prendre des photos ou bien de filmer pendant les activités organisées dans les centres de jeunesse et d'utiliser ce matériel dans le cadre de ses publications. Ne seront prises que des images de groupes. Ces images seront éventuellement utilisées pour documenter les activités du centre. Elles peuvent être publiées sur les sites internet et dans des brochures du SNJ, respectivement dans le cadre de toute autre communication officielle relative aux centres. Les images prises ne seront ni vendues ni mises à disposition de tiers.

Si vous ou un membre de votre groupe ne souhaite pas figurer sur des photos, veuillez le signaler à l'accueil à un de nos collaborateurs.

Article 12 - Gestion durable

Depuis 2016 le SNJ a adopté une approche systématique en matière de gestion durable. En 2016 le centre Hollenfels a obtenu l'Ecolabel Niveau Or. C'est dans le cadre de cette démarche que de nombreux efforts sont faits afin de réduire l'impact sur l'environnement des centres et des activités y proposées à un minimum.

Nous vous prions de nous soutenir dans cette démarche en respectant quelques petits gestes, comme par exemple le tri des déchets, le respect de l'environnement naturel du centre (pollution) etc.

Nous vous en remercions d'avance.

Article 13 - Changement des termes et conditions générales

Les termes et conditions pouvant être modifiés à tout moment, le client est invité à les consulter avant chaque nouvelle réservation.

Règlement d'ordre intérieur

Centre de Jeunesse Hollenfels

Article 1 – Objet

- Le présent règlement intérieur s'applique à tous les locaux et annexes et à toutes les aires extérieures du complexe du centre de jeunesse Hollenfels.
- Il s'applique à tous les membres du personnel du SNJ et à toutes les personnes engagées par le SNJ (enseignants-détachés, freelances, volontaires, stagiaires, formateurs, animateurs de camps ou colonies, etc), ainsi qu'aux sous-traitants contractés pour y exécuter des travaux quelconques. Le règlement est également à respecter par les groupes logeant au centre Hollenfels.
- Une copie du présent règlement est remise à chaque membre du personnel travaillant au centre (y compris l'équipe technique), qui doit en prendre connaissance, y adhérer et s'engager à respecter toutes les dispositions.

Article 2 – Stationnement

- Une aire de stationnement est à la disposition du personnel et des utilisateurs à l'extérieur du complexe, rue d'Ansembourg le long du parc.
- A l'exception des voitures de service du SNJ et des voitures d'agents du SNJ ayant un handicap au niveau de la mobilité, aucun stationnement de véhicule n'est autorisé dans l'enceinte du site.
- Les responsables du centre peuvent donner une autorisation de stationnement temporaire exceptionnel lors de grandes manifestations. Dans ce cas l'autorisation doit être écrite.
- Les entreprises contractées par le SNJ pourront stationner sur le site pour la durée de leur intervention. La même disposition s'applique aux livraisons.

Article 3 – Accès

- L'accès et le départ du personnel SNJ, de toutes personnes engagées par le SNJ ainsi que des groupes se fait par l'entrée principale du bâtiment du 18^{ème} siècle, à côté du donjon.
- Les accès aux différents bâtiments sont garantis par une clé émise contre signature par le bureau des responsables du centre aux enseignants-détachés. Les volontaires, stagiaires ou autres recevront une clé pour une période fixe. Ces clés seront à restituer aux responsables du centre dans les meilleurs délais avant le départ du volontaire/stagiaire. Les responsables de colonies ou de groupes séjournant au château recevront également une clé des dortoirs et de la porte d'entrée principale au bureau des responsables du centre. La ou les clés seront à restituer au secrétariat lors du départ du groupe ou bien à déposer dans la boîte aux lettres du centre (weekends et jours fériés).
- L'accès aux locaux techniques est interdit aux membres du personnel, à l'exception des membres du Service technique et des entreprises spécialisées.
- L'accès à l'atelier est strictement limité au personnel du SETC et aux personnes autorisées.

Article 4 – Sécurité

Le responsable du groupe doit être en connaissance et tenir compte des consignes de sécurité.

L'utilisateur doit veiller au dégagement permanent des voies d'issues, moyens de secours et accès des services de secours. Il est interdit de mettre un ou des obstacle(s) à la fermeture des portes coupe-feu.

Il est interdit de placer des appareils, meubles ou cartons dans les couloirs ou paliers.

Avant le départ toutes les fenêtres doivent être complètement fermées, les portes extérieures doivent être fermées à clés.

Les flammes nues (bougies etc) sont strictement interdites à l'intérieur des bâtiments et déclencheront une alarme incendie (sauf utilisation de la cheminée dans la salle des chevaliers).

Il est strictement interdit d'allumer un feu en dehors des emplacements spécifiquement autorisés. Le feu doit obligatoirement être surveillé à tout moment et être correctement éteint.

Article 5 – Utilisation des salles et infrastructures

Le mobilier des salles doit rester dans les salles respectives et ne peut en aucun cas être utilisé à l'extérieur. Le secrétariat s'occupe de toute autre demande de matériel/mobilier supplémentaire. Du mobilier extérieur est mis à disposition.

L'affichage sur les murs est interdit. Le marquage et l'affichage sur les portes et fenêtres est exceptionnellement et ponctuellement possible dans le cadre de projets ou activités, mais ne peut se faire qu'avec un ruban adhésif ne laissant pas de traces. Le tableau d'affichage dans le hall d'entrée du centre est réservé aux responsables du centre et ne peut donc pas être utilisé pour tout autre affichage.

Il est interdit de manger dans les chambres.

Les groupes n'ont accès qu'aux salles et espaces qu'ils ont réservé. Ils doivent se conformer aux instructions des responsables du centre et des agents responsables de l'accueil des groupes (secrétariat et accueil).

Toute mise en place d'installations supplémentaire par l'utilisateur doit être autorisée au préalable par le service technique du SNJ.

Le bureau des responsables du centre Hollenfels est réservé au seul personnel autorisé.

Article 6 – Restauration et cuisine pédagogique

Un restaurant est à disposition des utilisateurs à l'auberge de jeunesse attenante au Centre. Des repas sont offerts de :

- 7h30 à 9h00 (petit-déjeuner, juste en combinaison avec une nuitée)
- 12h00 à 13h30 (déjeuner)
- 18h00 à 20h00 (dîner).

Différentes formules de restauration sont proposées. Des repas à emporter peuvent être commandés pour le groupe. La commande est à adresser au secrétariat du centre SNJ Marienthal.

Le Centre SNJ Hollenfels est équipé d'une petite cuisine pédagogique réservée aux activités du Centre. Néanmoins et sur autorisation écrite des responsables du centre, il est

possible de l'utiliser pour des préparations de pâtisserie lors des colonies organisées au centre.

Une réservation de la cuisine pédagogique est nécessaire à l'avance. Lors de l'utilisation de la cuisine pédagogique les règles de sécurité alimentaire sont à respecter. Le réfrigérateur dans la cuisine pédagogique est réservé pour les besoins éventuels en boissons des groupes de visiteurs. Il n'est pas autorisé d'y stocker de la nourriture en dehors des activités organisées par le centre SNJ Hollenfels.

Le groupe peut amener son propre pique-nique.

Deux aires de grillade sont à disposition des groupes sur le site. Elles doivent être réservées à l'avance auprès du secrétariat du centre. Le charbon de bois et tout autre matériel doit être apporté par l'utilisateur lui-même.

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité alimentaire il est recommandé de commander la viande auprès du restaurant de l'auberge de jeunesse d'Hollenfels, qui prendra en charge son stockage jusqu'à utilisation par le client.

Aucun stockage de viande de grillade ne sera possible dans le centre.

Modifications de réservation pour les repas :

Si le groupe a moins de participants que prévu le responsable du groupe est prié de contacter le secrétariat du centre Marienthal en semaine, ou lors de weekends et jours fériés, directement la cuisine de l'auberge de jeunesse avant 10h00 soit en vous rendant à l'auberge, soit par email : hollenfels@youthhostels.lu, ou par téléphone au 26 27 66 502/661 77 70 04. Les repas non-annulés seront facturés.

Article 7 – Check-in et check-out

Le check-in est possible à partir de 12h00. Les clés seront remises par les responsables du centre.

Afin de ne pas perturber l'arrivée des nouveaux groupes, l'heure de check-out des groupes des dortoirs est fixée à 9h00. Des exceptions ne pourront être accordées qu'après consultation avec les responsables du centre.

Avant le check-out nous vous prions de :

- mettre le linge de lit avec son emballage plastique dans les chariots vides dans le hall d'entrée du Centre;
- passer un coup de balai dans votre chambre (matériel au rez-de-chaussée dans le local des draps de lit) ;
- veiller à ce que la salle de formation, qui était éventuellement à votre disposition, soit propre et remis en l'état initial.

Article 8 - Animaux

Pour des raisons d'hygiène, et de sécurité et pour assurer le bien-être et la santé des utilisateurs, il est interdit aux visiteurs d'amener des animaux sur le site.

Article 9 – Fumer

Il est strictement interdit de fumer à l'intérieur des bâtiments du centre et dans le complexe du centre à l'exception de la zone fumeurs installée devant la porte d'entrée principale. Les mégots doivent obligatoirement être déposés dans des

réipients prévus à cet effet (cendrier, etc). Un seul mégot peut polluer jusqu'à 500L d'eau potable, pensez-y !

Article 10 – Stock de matériel

Le matériel audiovisuel portable (beamer, laptop etc) doit être réservé et enlevé auprès du bureau des responsables du centre.

Article 11 – Objets trouvés

Les objets trouvés sont à remettre au bureau des responsables du centre.