

Conditions générales d'utilisation des centres de Jeunesse du SNJ

Centre de Jeunesse Hollenfels

Version du 15.02.2022

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 erliewen.snj.lu (rubrique « Centres, » puis « Hollenfels, », puis « 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.

En cas de réservation d'un séjour prolongé (plus d'une nuitée, colonie etc.), le(s) responsable(s) du groupe doit/doivent participer à une réunion avec l'équipe gérant le centre. Cette réunion doit impérativement avoir lieu au moins une semaine avant le début du séjour.

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 erliewen.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'Éducation 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 indiquée 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 de 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 d'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. Le centre Hollenfels maintient l'Ecolabel Niveau Or depuis 2004. 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 est valable pour tous les groupes logeant au centre et à tous les utilisateurs de son infrastructure.

Une copie du présent règlement est remise au responsable du groupe avant son arrivée au centre. Ce dernier doit en prendre connaissance, y adhérer et s'engager à veiller à son respect par le groupe entier.

Article 2 – Stationnement

Le stationnement sur le site du centre (cour du château) est interdit. Une aire de stationnement est à la disposition des utilisateurs à l'extérieur du complexe (rue d'Ansembourg à Hollenfels). Un accès ponctuel peut être autorisé pour le déchargement et chargement de matériel.

Article 3 – Accès

Les accès aux différents bâtiments sont garantis par des clés émises par le secrétariat du centre. Les clés seront à restituer au secrétariat lors du départ du groupe ou bien (les weekends et jours fériés) à déposer à la réception de l'auberge de jeunesse d'Hollenfels, ou dans la boîte aux lettres du centre, située sur la façade extérieure de l'auberge de jeunesse, côté rue (rue du château à Hollenfels).

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 obstacle 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.

Des casiers sécurisés sont mis à disposition des utilisateurs pour ranger les objets de valeur (prévoir d'apporter des cadenas le cas échéant). Le SNJ décline toute responsabilité en cas de vol.

Les flammes nues (bougies etc.) sont strictement interdites à l'intérieur des bâtiments et déclencheront un alarme incendie. Il est strictement interdit d'allumer un feu en dehors des emplacements spécifiquement autorisés (cheminée salle des chevaliers, aire de feu de camp dans la cour du château, aire de feu de camp dans le parc). Le feu doit obligatoirement être surveillé à tout moment et être correctement éteint. Du bois est disponible sur demande.

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, ou déplacé d'une salle vers une autre. Le secrétariat s'occupe de toute autre demande de matériel/mobilier supplémentaire. Du mobilier extérieur est mis à disposition sur demande.

L'affichage sur les murs ou le sol 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 du ruban adhésif qui ne laisse aucune trace.

Il est interdit de manger dans les chambres. Il est interdit d'accéder à l'étage et aux dortoirs avec ses chaussures pour les groupes logeant au château. Les chaussures peuvent être rangées dans les cases prévues à cet effet à l'entrée principale du centre.

Les groupes n'ont accès qu'aux salles et espaces qu'ils ont réservés. Ils doivent se conformer aux instructions du responsable 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.

Article 6 – Restauration et cuisine pédagogique

Un restaurant est à disposition des utilisateurs à l'auberge de jeunesse d'Hollenfels, située en face du château. Des repas sont proposés de :

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

Différentes formules de restauration y sont proposées.

Des repas à emporter peuvent être commandés pour le groupe. La commande est à adresser au secrétariat du centre Marienthal via la fiche repas transmise avec le dossier de réservation, et au moins une semaine avant la date de début du séjour.

Les groupes ont la possibilité d'utiliser la cuisine pédagogique au 1er étage pour des petites activités de cuisine, telles que préparation de biscuits, réchauffer un plat, etc. Il n'est pas possible d'y cuisiner des repas complets pour tout le groupe. 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 groupe peut amener son propre pique-nique. Dans un souci de durabilité, l'auberge de jeunesse ne fournit plus de boissons dans des emballages plastiques. Il est donc conseillé de veiller à ce que le groupe soit équipé de gourdes individuelles réutilisables.

Une aire de grillade est à disposition des groupes dans le centre. Elle doit être réservée 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 de l'auberge de jeunesse du centre, qui prendra en charge son stockage jusqu'à utilisation par le client.

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

En cas de changement dans la composition du groupe :

Si le groupe a moins de participants que prévu le groupe est prié de contacter l'auberge de jeunesse d'Hollenfels avant 10h00 le jour d'arrivée du groupe, soit en se rendant à la réception de l'auberge de jeunesse d'Hollenfels, soit en contactant celle-ci par email :



Service National
de la Jeunesse



JUGENDZENTER
HUELME S

hollenfels@youthhostels.lu, ou par téléphone au 262766502.
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 le secrétariat.

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 du secrétariat.

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 château au rez-de-chaussée;
- passer un coup de balai dans votre/vos chambre(s) (matériel dans le local de linge de lit au rez-de-chaussée) ;
- veiller à ce que la salle de formation, qui était éventuellement à votre disposition, soit propre et remise en l'état initial.

Article 8 - Animaux

Pour des raisons d'hygiène, 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 à l'exception de la zone fumeurs installée près de l'entrée principale du site. Les mégots doivent être déposés dans le cendrier prévu à cet effet (en forme de tour du château).

Article 10 – Objets trouvés

Les objets trouvés sont à remettre au secrétariat.

Article 11 – Nuisances sonores

L'utilisateur veillera à ce que le calme règne à l'extérieur du centre à partir de 22h00, et aussi de manière raisonnable à l'intérieur du centre pendant les heures de bureau (08h00-17h00). L'utilisateur veillera également à éviter toute nuisance sonore intempestive qui pourrait déranger le voisinage ou les autres utilisateurs du centre et de l'auberge.