



**NB:** pour éviter de surcharger le texte, le vocable client est utilisé indistinctement pour désigner toute personne ou tout groupe résidant temporairement à La Coquille. Pour faciliter la lecture du document, le masculin générique est utilisé pour désigner les deux sexes.

## CHAMP D'APPLICATION

*Art. 1* Les présentes CGV s'appliquent à toutes les relations juridiques entre le client et l'Association La Coquille (ci-après l'Association).

## CONCLUSION DU CONTRAT

*Art. 2* Dès l'acceptation de la réservation par écrit (courrier ou courriel) ou oralement (téléphone ou contact direct), un contrat est conclu entre le client et l'Association ; les présentes conditions générales ainsi que le règlement d'hébergement en font alors partie intégrante.

*Art. 3* Les communications par courriel sont considérées comme ayant la même portée juridique qu'un courrier.

## TARIFS

*Art. 4* Sauf indication contraire, tous les tarifs sont exprimés en francs suisses (CHF) et, si l'Association y est assujettie, incluent la taxe en vigueur sur la valeur ajoutée (TVA).

*Art. 5* Les tarifs indiqués sur une offre ne peuvent être modifiés que si l'adaptation est communiquée par écrit au client avant sa confirmation de la réservation.

## MODALITÉS DE PAIEMENT

*Art. 6* Après la confirmation de la réservation par le client et jusqu'au jour de son arrivée, l'Association est à tout moment en droit de lui demander un acompte approprié.

*Art. 7* Si aucun acompte n'a été demandé et sauf accord écrit contraire avec l'Association, le montant total de la réservation doit être payé par le client lors de l'accueil (check-in).

*Art. 8* Pour les séjours d'une durée supérieure à 10 nuitées, le client peut demander de payer le séjour par acomptes également réglés à l'avance ; l'Association n'est pas tenue d'accepter un tel arrangement.

*Art. 9* Les paiements se font en espèce ou par Twint.

*Art. 10* Lorsque le client est autorisé à payer sa facture après l'accueil (check-in), le montant total net de la facture doit être réglé dans les 10 jours qui suivent sa réception.

*Art. 11* À partir du 30<sup>e</sup> jour suivant la date de la facture, des rappels sont envoyés.

*Art. 12* Pour chaque rappel, un montant de frais de CHF 20.- est ajouté au solde dû.



## MODIFICATION OU ANNULATION DE LA RÉSERVATION, ABSENCE DU CLIENT

*Art. 13* Les conditions d'annulation en vigueur, publiée par l'Association sur son site internet ou sur le site de réservation en ligne, sont applicables à toute réservation quelle que soit la forme par laquelle elle a été faite.

*Art. 14* En cas de modification ou d'annulation de la réservation, ou d'absence du client le jour prévu pour son arrivée, celui-ci n'a droit à aucun remboursement des montants payés par avance.

## RESPONSABILITÉ

*Art. 15* Le client est responsable envers l'Association de tous les dommages et pertes causés par lui-même, ses collaborateurs ou par les tiers participant à un événement qu'il a organisé dans les locaux gérés par l'Association.

*Art. 16* L'Association décline toute responsabilité pour les vols et les dommages aux biens apportés par le client, ses collaborateurs ou les tiers participant à un événement.

*Art. 17* Le client est tenu de respecter le règlement pour l'hébergement ainsi que les instructions données par les collaborateurs de l'Association.

## RÉSILIATION PAR L'ASSOCIATION

*Art. 18* Si, en raison d'un cas de force majeure ou d'autres circonstances dont l'Association ne peut être tenue pour responsable, la prestation qu'elle doit fournir dans le cadre du contrat est rendue considérablement plus difficile voire impossible en tout ou en partie, l'Association peut résilier sans indemnisation tout ou partie de la part du contrat non encore exécutée.

*Art. 19* L'Association est en droit de résilier sans compensation tout ou partie d'un contrat dans les cas suivants :

- i. S'il existe un motif raisonnable de penser que des événements pourront mettre en péril le bon fonctionnement de l'entreprise, la réputation publique de l'Association voire la sécurité de ses clients ou collaborateurs ;
- ii. Si le client ne respecte pas les dispositions de l'Art. 17.

*Art. 20* Pour les cas cités à l'Art. 19, l'Association se réserve expressément le droit de faire valoir d'éventuelles prétentions en dommages-intérêts auprès du client concerné.

## ÉPIDÉMIES, PANDÉMIES ET MALADIE

*Art. 21* L'Association ne pourra en principe pas facturer des frais d'annulation à un client dans l'impossibilité d'arriver parce qu'il ne peut pas quitter son pays ou qu'il n'a pas la possibilité d'entrer en Suisse, le voyage étant alors devenu objectivement irréalisable pour lui.



Art. 22 Les conditions d'annulation en vigueur au moment de la réservation sont applicables:

- i. Lorsque le client ne peut pas arriver parce qu'il est personnellement mis en quarantaine par une autorité ou qu'il ne souhaite pas voyager car il pourrait être placé en quarantaine par une autorité ;
- ii. Lorsque le client renonce à sa réservation ou souhaite partir plus tôt parce que, par exemple, il craint d'être contaminé ;
- iii. En cas d'annulation de tout ou partie de la réservation en raison d'une maladie du client.

## OCCUPATION DES CHAMBRES OU DES LITS EN DORTOIR

Art. 23 Les chambres ou les lits en dortoir sont disponibles à partir de 16h00 le jour de l'arrivée et jusqu'à 11h00 le jour du départ.

Art. 24 Le client n'a en principe pas droit à une chambre spécifique.

Art. 25 Un séjour en dortoir implique que le client doit accepter de partager la chambre avec d'autres personnes.

Art. 26 Les animaux ne sont pas autorisés dans les locaux de La Coquille.

## SERVICES

L'étendue des services souhaités par le client est fixée contractuellement dès qu'il a confirmé sa réservation.

## PROTECTION DES DONNÉES

Art. 27 La préservation de la vie privée est une priorité absolue pour l'Association qui s'engage ainsi à respecter la législation en vigueur en matière de protection des données de ses clients.

Art. 28 Les données à caractère personnel collectées pour établir une réservation sont enregistrées et utilisées uniquement pour le traitement correct de la réservation et de l'hébergement.

Art. 29 Les données du client ne sont utilisées à des fins publicitaires ou pour des enquêtes de satisfaction que s'il a donné un consentement exprès à l'Association.

Art. 30 Les données à caractère personnel du client sont toujours traitées de façon confidentielle et ne sont transmises à des tiers que pour des cas dûment justifiés par la législation.

## DROIT APPLICABLE ET LIEU DE JURIDICTION

Art. 31 Toute relation contractuelle avec l'Association dans le cadre des présentes CGV est régie exclusivement par le droit suisse.

Art. 32 Le for juridique est situé à La Chaux-de-Fonds, siège de l'Association.