

Conditions Générales pour l'inscription d'un établissement

1. Remarques préliminaires

Les conditions suivantes servent à régler les relations mutuelles entre BnB Switzerland GmbH (ci-après dénommée « BnBCH ») et les hébergeurs (ci-après dénommés « exploitants »), en établissant une distinction entre les exploitants de « B&B », de « chambres d'hôtes » et d'« appartements de vacances ». Par souci de simplification et de lisibilité, nous n'utilisons pas systématiquement les formes masculine et féminine des désignations personnelles dans le texte qui suit. Sauf convention contraire, les relations entre l'exploitant et BnBCH sont régies exclusivement par les documents suivants :

- Contrat d'inscription,
- Conditions générales pour l'inscription d'un établissement,
- Modèle d'affiliation à BnB Switzerland (comprenant les frais de certification obligatoires pour les exploitants de « B&B »),
- Règlement relatif à la classification
- Exigences minimales,
- Justificatif de certification de l'hébergement par la Fédération Suisse du Tourisme (ci-après « FST » pour les exploitants de « chambres d'hôtes » (Guest Room) et d'« appartements de vacances » (Apartment).

2. But

Fondée en 1995, BnBCH poursuit les objectifs suivants :

- la défense des intérêts des exploitants inscrits ;
- l'amélioration et la sauvegarde des conditions économiques, législatives et politiques ;
- la sensibilisation des exploitants à la question de la qualité.

BnBCH représente en premier lieu les exploitants d'hébergements Bed & Breakfast sur le plan suisse. À ce titre,

- elle prend position sur tous les sujets fédéraux et cantonaux qui touchent les exploitants;
- elle participe aux commissions chargées des questions d'hébergement touristique et de statistiques ;
- elle entretient des relations suivies avec les organisations régionales et nationales du tourisme (Fédération Suisse du Tourisme, Suisse Tourisme, Parahotellerie Schweiz) et les autres organisations d'hébergement touristique ainsi que les autorités fédérales, cantonales et communales ;

- elle intervient devant les médias en tant que porte-parole des exploitants.

3. Prestations de BnBCH

3.1.1. La publication de l'offre sur internet (www.bnb.ch) comprend

- Un nom d'hébergement unique.
- Jusqu'à 30 photos reflétant directement l'offre (maison, chambre, petit-déjeuner ou vue), dont au moins une présente la maison de l'extérieur.
- Texte descriptif d'un maximum de 480 caractères, espaces et caractères spéciaux compris. Itinéraire supplémentaire en voiture et en transports en commun. Traductions en 4 langues (allemand, anglais, français, italien) comprises dans le prix.
- 1 photo de l'exploitant (recommandé, facultatif).
- Texte de présentation de l'exploitant d'un maximum de 200 caractères, espaces et caractères spéciaux compris. Pas de traduction.
- Présentation en quatre variantes de la chambre / de l'appartement : chambre individuelle, chambre individuelle dans un appartement séparé, chambre individuelle dans un appartement uniquement réservable en entier, appartement entier (studio). Toutes les commodités peuvent être assorties d'une distinction « à usage privatif » ou « à usage collectif ».
- Prix par personne / nuit / chambre, supplément pour le petit-déjeuner et la taxe de séjour en sus. Possibilité de rabais (en pourcentage ou en francs) et de prix saisonniers / mensuels. Les prix peuvent être modifiés à tout moment. Une publication de prix est obligatoire.
- Publication de toutes les informations pertinentes pour une réservation telles que : l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique. Cette dernière est protégée par un formulaire de contact (pour éviter les spams).
- Lien vers le site internet de l'exploitant.
- Localisation via OpenStreetMap.
- Evaluations.

BnBCH se réserve le droit de modifier les textes soumis par les exploitants.

3.1.2. La publication de l'offre sur Internet (www.bnb.ch) comprend, dans les espaces membres un accès à :

- Profil de l'exploitant (texte et image)
- Détails de la chambre
- Liste des pictogrammes (détails de l'hébergement)
- Saisie de prix standards / mensuels / saisonniers
- Saisie de la remise en CHF ou en pourcentages
- Gestion du calendrier / détails de réservation
- Vue détaillée des évaluations avec possibilité de réponse
- Divers modèles au format Word et PDF
- Shop avec avantages pour les exploitants
- Aperçu des abonnements BnB avec possibilité de résiliation.

3.2. Publication de l'offre dans l'application pour iOS et Android

3.3. Classification par étoiles

BnBCH indique les étoiles officielles (0 à 5) pour les « B&B », les « chambres d'hôtes » et les « appartements de vacances ». Pour les exploitants de « B&B », le petit-déjeuner (simple à buffet deluxe) est également classé en sus de l'hébergement. De plus, des distinctions peuvent être obtenues pour des spécialisations (idéal pour ...). Les certificats de classification sont délivrés par BnBCH et la FST. Pour plus de détails sur l'attribution des étoiles officielles, voir les points 5.1 et 5.2.

3.4. Participation à des ateliers (échanges d'expériences, promotion de la qualité, etc.)

3.5. Publication d'offres spéciales

Les cours, les randonnées, les excursions ou autres activités liées à l'hébergement ou à l'exploitant peuvent être intégrés à tout moment. L'offre se compose d'un texte publicitaire d'un maximum de 600 caractères et d'un maximum de 5 photos. Les traductions en 4 langues (allemand, anglais, français, italien) sont comprises dans le prix. La période de publication d'un an est automatiquement prolongée d'une année sans résiliation. Le délai de résiliation est de 30 jours. En cas de retrait de la BnBCH, le droit de publication s'éteint également. Les demandes de modifications (texte, photo, etc.) peuvent être faites à tout moment. Celles-ci sont gratuites. BnBCH se réserve le droit de modifier les textes soumis par les exploitants. Les prix s'entendent selon le « modèle d'affiliation à BnB Switzerland » en vigueur sur le site Internet www.bnb.ch.

3.6. Commercialisation par le biais d'autres canaux selon la liste de prix en vigueur sur www.bnb.ch.

En quittant l'organisation de BnB Switzerland, tous les droits d'autres publications s'éteignent.

4. Obligations de l'exploitant

4.1. Envers les clients

- L'exploitant est personnellement présent pour ses hôtes et les accueille chaque fois que cela est possible à leur arrivée.
- L'exploitant de « B&B » s'engage à offrir le petit-déjeuner à ses hôtes, pour autant qu'ils le souhaitent. Cette disposition ne s'applique pas aux exploitants de « chambres d'hôtes » et d'« appartements de vacances ».
- Les prix doivent être conformes à la réalité et doivent inclure les frais de nettoyage et autres frais. Le petit-déjeuner et les éventuelles taxes de séjour sont indiqués séparément sur le site. Une publication de prix est obligatoire.
- L'exploitant informe les hôtes des conditions d'annulation et de paiement au moment de la réservation.

- L'exploitant répond seul envers ses clients de la conformité de l'offre publiée sur le site www.bnb.ch et dans les applications avec les prestations fournies. Il est notamment seul responsable de la location, de l'organisation globale, de l'entretien des lieux et de la nourriture. Il s'engage à rembourser à BnBCH tous dommages-intérêts auxquels elle pourrait être tenue envers des tiers, y compris tous débours, dépens, honoraires d'avocats et autres frais auxquels elle pourrait être exposée en cas de litige, quelle qu'en soit la nature, ainsi qu'en cas de manquements de l'exploitant à ses devoirs.

4.2. Envers BnBCH

- Les exploitants de « B&B », de « chambres d'hôtes » et d'« appartements de vacances » remplissent entièrement l'ensemble des exigences en matière de référencement prévues au point 5.
- L'exploitant autorise BnBCH à diffuser ses coordonnées dans le but unique de promouvoir son établissement.
- Il s'engage à accepter tous les bons émis par BnBCH (voir point 9 ci-après : « Bons-cadeaux »).
- L'Office fédéral de la statistique (OFS) sélectionne (au hasard) environ 70 exploitants de BnB Switzerland pour les statistiques parahôtelières (PASTA) et leur envoie un questionnaire trimestriel. L'exploitant doit fournir à l'OFS les informations demandées pour les statistiques sur les nuitées. (cf. point 11 ci-après : « Statistique de l'hébergement touristique »).
- Il est tenu d'informer immédiatement BnBCH de tout changement, ou de reporter ceux-ci dans l'espace membres aux membres, afin que le site www.bnb.ch soit constamment à jour.
- Il s'engage à contrôler les données concernant son établissement et s'en porte garant. BnBCH exclut toute indemnisation pour d'éventuelles omissions ou erreurs d'impression.
- Toutes les publications sont retirées du site internet dès qu'un établissement n'est plus exploité.

5. Classification et exigences minimales

5.1. Admission d'offres « B&B »

Pour qu'un établissement puisse être référencé, il doit remplir entièrement l'ensemble des exigences minimales fixées par BnBCH. La participation à la classification est obligatoire pour tous les établissements. Sur demande, l'exploitant a l'obligation de laisser contrôler son établissement au plus tard dans les 30 jours qui suivent la prise de contact de l'un des collaborateurs de BnBCH. Afin d'assurer le respect des normes de qualité et de motiver les exploitants à améliorer continuellement leur offre, BnBCH fait contrôler chaque année au moins 25 % des biens classés. Des contrôles supplémentaires peuvent avoir lieu si des transformations ont été effectuées ou si des plaintes de clients ont été reçues. Si l'exploitant ne permet pas le contrôle de son établissement, celui-ci sera retiré de toutes les publications. Ce retrait n'a pas valeur de résiliation. Il n'y a aucun droit à un remboursement.

5.2. Admission d'offres de « chambres d'hôtes » et d'« appartements de vacances »

Pour qu'un établissement puisse être référencé, il doit remplir entièrement l'ensemble des exigences minimales fixées par BnBCH. La preuve de la certification FST pour les « chambres d'hôtes » ou les « appartements de vacances » est obligatoire. Afin d'assurer le respect des normes de qualité et de motiver les exploitants à améliorer continuellement leur offre, la FST fait contrôler chaque année au moins 25 % des biens classés. Ces exploitants sont soumis aux « Directives pour les contrôles par sondage » de la STV. Si l'exploitant ne permet pas le contrôle de son établissement, celui-ci sera retiré de toutes les publications. Ce retrait n'a pas valeur de résiliation. Il n'y a aucun droit à un remboursement.

6. Inscription

Le contrat d'inscription dûment rempli et signé par l'exploitant doit être envoyé à BnBCH en deux exemplaires. Lorsque BnBCH accepte l'inscription, l'exploitant reçoit un exemplaire contresigné du contrat et la facture dès que la publication a été activée. BnBCH se réserve le droit de rejeter toute demande d'inscription sans en donner les raisons. Par son inscription, l'exploitant obtient le droit d'utiliser le logo officiel « BnB Membre » (voir point 7 ci-après), les panneaux publicitaires (voir point 8 ci-après), les étoiles résultant de la classification officielle, ainsi que de bénéficier des diverses offres des entreprises partenaires de BnBCH. Ces droits s'éteignent lorsque que l'exploitant quitte l'organisation BnBCH.

7. Utilisation du logo et des articles réservés aux membres

Le logo de BnBCH est une marque déposée et protégée. Seuls les autocollants et articles officiels destinés aux membres sont autorisés. Un autocollant « BnB Member » est joint gratuitement à la facture annuelle. L'exploitant qui souhaite utiliser le logo de BnBCH sur ses publications, dépliants, papier à lettre ou cartes de visite doit au préalable obtenir une autorisation écrite de BnBCH. Toute utilisation abusive ou non autorisée du logo fera l'objet d'un avertissement qui, s'il n'est pas observé, entraîne une résiliation immédiate du contrat. Tous les autres droits de BnBCH, notamment la réclamation de dommages-intérêts, demeurent réservés. Le droit d'utiliser le logo s'éteint dès que l'exploitant quitte l'organisation BnBCH.

8. Panneaux publicitaires officiels

BnBCH met à disposition de l'exploitant des panneaux publicitaires officiels contre remise d'un dépôt et selon les tarifs en vigueur. L'utilisation des panneaux à des endroits bien visibles, notamment sur la façade de l'établissement, est vivement conseillée. Ces panneaux restent la propriété de BnBCH. En cas de cessation d'activité ou de résiliation du contrat, ils devront être retournés à BnBCH dans les 30 jours. Les frais de port pour le renvoi des panneaux sont à la charge de l'exploitant. À la réception de ces panneaux, BnBCH restituera le dépôt dans les délais les

plus brefs. Si les panneaux ne sont pas réceptionnés par BnBCH dans les délais, le dépôt est acquis à BnBCH qui se réserve en outre le droit de faire valoir tous les frais de récupération (CHF -.70 / km et CHF 50.00 / h). En signant le contrat, l'exploitant donne d'ores et déjà son autorisation à ce qu'un collaborateur de BnBCH pénètre librement sur sa propriété privée pour récupérer les panneaux.

9. Bons-cadeaux

BnBCH vend des bons-cadeaux au prix de revient. Ces bons peuvent être échangés dans tous les établissements référencés contre les prestations proposées (nuitée / petit-déjeuner). Les exploitants ont l'obligation de les accepter comme moyen de paiement. Les bons sont cumulables. Si la valeur d'une prestation est inférieure au montant du bon, la différence sera remboursée par l'exploitant en espèces. Si la valeur d'une prestation dépasse le montant du bon, le client paiera la différence. Les bons ne sont échangeables que contre des prestations des exploitants et ne sont donc pas remboursables. Les exploitants n'accepteront aucun bon dont la date d'échéance est dépassée. Une fois leur délai de validité échu, ces bons expirent sans que l'acheteur ou le détenteur n'ait droit à un remboursement. Les exploitants disposent d'un délai supplémentaire de 60 jours après l'échéance des bons pour les retourner à BnBCH. En cas de cessation d'activité ou de résiliation du contrat, ils devront être retournés au plus tard dans les 30 jours après la cessation d'activité ou la fin du contrat. Si les bons ne sont pas réceptionnés par BnBCH dans ce délai, le droit à leur remboursement échoit. BnBCH n'assume aucun risque pour les bons perdus lors de leur transmission, notamment lorsqu'ils ne lui sont pas envoyés par courrier recommandé. L'exploitant groupe les bons et les retourne à BnBCH avec le formulaire « Demande de remboursement » (disponible en ligne dans l'espace membres). La valeur totale des bons sera remboursée immédiatement par BnBCH sur le compte indiqué par l'exploitant.

10. Assurance responsabilité civile entreprise

L'exploitant a la possibilité de conclure une assurance responsabilité civile entreprise avec La Mobilière Suisse, partenaire de BnBCH, dans le cadre d'un contrat collectif. Ce contrat d'assurance lie directement l'exploitant à La Mobilière, mais les primes sont facturées par BnBCH. La couverture d'assurance prend fin dès que l'exploitant quitte l'organisation BnBCH. L'avis de résiliation doit être soumis par écrit. Si seule la couverture d'assurance est résiliée sans quitter l'organisation BnBCH, les conditions générales de l'assurance responsabilité civile 2011 de La Mobilière Suisse s'appliquent.

11. Statistique de l'hébergement touristique

Depuis le 1^{er} janvier 2007, l'Office fédéral de la statistique (OFS) est mandaté par BnBCH pour relever des données statistiques dans le domaine de la paratourisme (PASTA). Il procède de la manière suivante : par échantillonnage, une fois par an auprès d'environ

70 exploitants ; dans l'intégralité pour les données des hôtels ou établissements assimilables à des hôtels, qui sont en outre classés par Hotelleriesuisse et figurent dans les statistiques sur les chambres d'hôtel HESTA. L'exploitant a donc l'obligation de livrer les données requises par l'OFS à celui-ci dans le délai imparti (soit en ligne via le login, soit en remplissant un questionnaire et en le revoyant par courrier postal). Ces données seront traitées de manière confidentielle par l'OFS, conformément à la loi sur la protection des données. Aucune donnée individuelle n'est transmise à des tiers.

12. Parrainage

Chaque nouveau contrat d'inscription conclu par l'entremise d'un exploitant donne droit à une déduction de CHF 80.00 sur la prochaine facture annuelle du parrain. Est considéré comme parrainé quiconque inscrit un établissement pour la première fois, mentionne le nom du parrain sur son contrat et paie la taxe annuelle d'inscription. En cas de retrait anticipé du parrain, la déduction est calculée au pro rata (cf. point 18).

13. Changement d'exploitant

Le transfert de l'établissement à un autre exploitant est possible aux conditions suivantes :

- l'ancien exploitant résilie le contrat conformément au point 18 ;
- l'ancien exploitant paye toutes les prétentions de BnBCH ;
- un nouveau contrat est conclu sans interruption entre BnBCH et le nouvel exploitant.

BnBCH continuera à fournir ses prestations découlant du contrat conclu avec l'ancien exploitant jusqu'à son échéance ou jusqu'à l'entrée en vigueur du nouveau contrat. Toute offre spéciale publiée par l'ancien exploitant peut être reprise par le nouvel exploitant. Si l'offre n'est pas reprise, sa publication est supprimée et la validité de l'offre s'éteint. Cette suppression ne donne pas droit à un remboursement (voir point 3.5. « Publication d'offres spéciales »).

14. Réinscription et déménagement d'un exploitant

Pour la réinscription d'un établissement ou pour la réinscription d'un exploitant ayant déménagé, aucune cotisation supplémentaire n'est due en plus de la facture annuelle d'adhésion déjà émise. La cotisation sera ajustée au 1^{er} janvier en augmentant ou en réduisant le nombre de places facturées.

15. Facturation / conditions de paiement

Les frais initiaux sont calculés et dus dès le jour de publication de l'établissement sur www.bnb.ch sous forme de pourcentage de la cotisation annuelle (y compris la taxe de certification obligatoire pour les exploitants de « B&B ») jusqu'au 31 décembre. Par la suite, les frais récurrents seront facturés au début du mois de janvier pour chaque année civile du 1^{er} janvier au 31 décembre. Les autres frais (p. ex. prime

d'assurance responsabilité civile entreprise, cotisation de SuisseMobile, articles d'adhérents, etc.) feront, en principe, l'objet de factures séparées. L'exploitant s'engage à payer le total net des factures dans les 30 jours qui suivent leur réception. Il est prié de vérifier les factures et de communiquer toute erreur dans un délai de 30 jours à compter de la date d'émission de la facture. Passé ce délai, les factures seront considérées comme correctes et acceptées. L'adaptation du nombre de places facturées ainsi que de l'abonnement BnB (basic / budget) est effectuée une fois par an sur la base de l'état au 1^{er} janvier de chaque année, conformément aux indications fournies à BnBCH par l'exploitant. Une modification d'abonnement ou une annonce d'augmentation / de diminution du nombre de places de l'établissement faite après le 1^{er} janvier n'influencera en aucune façon la facture annuelle. Cependant, si l'exploitant fournit à BnBCH des indications inexactes relatives à la capacité de son établissement, BnBCH lui facturera le complément dû pour toute l'année en cours.

16. Retard de paiement

L'exploitant est réputé en demeure sans rappel lorsque le paiement d'une facture est exigible, mais au plus tard 30 jours après la réception de la facture. Un intérêt moratoire annuel de 5 % est alors dû. Lorsque l'exploitant doit être mis en demeure à cause d'un retard de paiement, des frais de rappel de CHF 20.00 lui sont facturés lors du deuxième rappel et un supplément de CHF 20.00 y sera ajouté lors du troisième rappel. Tout dommage supplémentaire résultant de procédures de recouvrement entamées par BnBCH sera mis à la charge de l'exploitant, charge qui sera encore augmentée des frais administratifs forfaitaires de BnBCH suivants :

- réquisition de poursuite : CHF 50.00 de frais de dossier en plus du montant requis ;
- demande de mainlevée d'opposition : CHF 250.00 de frais de dossier en plus du montant requis.

Dès le 2^e rappel, BnBCH retirera l'établissement de toutes les publications jusqu'au paiement complet de la créance et des frais. La suppression de la publication n'a pas valeur de résiliation. Il n'y a aucun droit à un remboursement.

17. Autorisation d'exploitation

Par sa demande d'inscription, l'exploitant confirme qu'il est autorisé par l'éventuel propriétaire ou l'éventuelle gérance à sous-louer ses chambres ou son appartement, qu'il dispose de toutes les autorisations nécessaires à l'exploitation de son établissement selon la législation en vigueur et qu'il tient compte des législations cantonales sur l'hôtellerie et la restauration et des particularités cantonales.

18. Durée de validité du contrat et résiliation du contrat

Le contrat d'inscription est conclu pour une durée indéterminée à compter de sa signature par les deux parties. Le contrat peut être résilié, sans motifs, par chacune des parties de trimestre en trimestre pour le 31 mars / 30 juin / 30 septembre / 31 décembre de chaque année sous respect d'un délai d'au moins 30 jours. La résiliation peut être effectuée soit en ligne dans l'espace membres, soit par courrier électronique ou postal. La résiliation ne prend effet qu'avec la confirmation par courrier postal de BnB. En cas de résiliation, les montants encore impayés deviennent exigibles immédiatement. La cotisation annuelle de membre et la prime d'assurance de La Mobilière Suisse sont remboursées au pro rata pour la date de résiliation confirmée par BnBCH. L'exploitant peut demander dans sa lettre de résiliation le retrait anticipé de son offre de toutes les publications électroniques avant la fin du trimestre approuvé (31 mars / 30 juin / 30 septembre / 31 décembre). Cette option ne donne droit à aucun rabais ni remboursement. La résiliation du contrat entraîne la suppression de la publication de toute offre spéciale.

19. Modification des conditions générales

BnBCH peut modifier en tout temps les conditions générales pour l'inscription d'un établissement, le modèle d'affiliation à BnB Switzerland, le règlement de classification et les exigences minimales. Les modifications sont communiquées à l'exploitant par écrit ou d'une autre manière appropriée. Elles sont réputées approuvées et entrent en vigueur immédiatement si l'exploitant ne résilie pas le contrat dans les 30 jours qui suivent la communication de la modification. En cas de résiliation du contrat, les précédentes conditions générales pour l'inscription d'un établissement, le règlement de classification et les exigences minimales restent en vigueur jusqu'à l'échéance du contrat. Les conditions générales pour l'inscription d'un établissement, le modèle d'affiliation à BnB Switzerland, le règlement de classification et les exigences minimales peuvent être consultés sur le site internet www.bnb.ch.

20. Plaintes et exclusion

Les plaintes portées à la connaissance de BnBCH seront discutées entre BnBCH, l'exploitant et le plaignant. Dans des cas graves ou dans des cas de moindre importance mais répétitifs ou similaires, BnBCH se réserve le droit d'exclure avec effet immédiat l'établissement de l'exploitant. En cas d'exclusion, aucun remboursement des taxes annuelles n'est dû.

21. Droit applicable et for

Le contrat d'inscription et ses annexes sont régis exclusivement par le droit suisse. Le for exclusif pour tous les litiges découlant du contrat d'inscription et de ses annexes est Arlesheim, en tant que siège de BnB Switzerland GmbH.