

# Règlement intérieur de l'hôtel Golden Tulip Aix-les-Bains

Chers clients afin que le séjour de chacun se passe dans les meilleures conditions, nous vous prions de trouver ci-après notre règlement intérieur, applicable à chacun.

## **Présentation :**

L'hôtelier se réserve le droit de ne pas recevoir les clients dont la tenue serait jugée indécente ou négligée, les clients ayant un comportement bruyant ou incorrect, les clients dont le comportement est contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public.

## **Paiement :**

Lors de la demande de séjour, la réservation n'est considérée comme ferme seulement après un versement d'arrhes ou une garantie par carte bancaire.

Pour les réservations de longue durée, les notes devront être réglées toutes les semaines.

Nous acceptons les moyens de paiement suivants : carte bancaire (Visa, Mastercard, American Express), les ANCV, les espèces. Les chèques sont uniquement acceptés pour le règlement d'arrhes (une pièce d'identité peut être exigée le jour de l'arrivée) et ceci minimum 15 jours avant l'arrivée. Passé ce délai, nous nous réservons le droit de ne pas accepter le chèque.

## **Annulation :**

Toute annulation doit nous parvenir 48h avant la date d'arrivée pour les séjours individuels (hors conditions particulières mises en place par nos partenaires). Passé ce délai, la réservation est due. La non présentation est considérée comme prise effective de la chambre.

## **Réservation non remboursable :**

Le prélèvement intégral du séjour se fait au moment de la réservation. La réservation est alors considérée non modifiable, non annulable et non échangeable. L'hôtelier a la possibilité de relouer la chambre sans délai dans les conditions suivantes :

- Annulation par le client
- Modification de la réservation par le client
- Non présentation du client
- Erreur par le client lors de la prise de réservation (dates, quantité de chambres, type de chambre)

## **Taxe de séjour :**

Elle est non incluse dans le prix de la réservation et est en vigueur dans la commune. Elle est payable sur place.

## **Arrivée, accès aux chambres et départ :**

Nous demandons à tous nos clients de remplir une fiche d'arrivée.

Les personnes ayant réservé via une agence de voyage doivent obligatoirement fournir leur bon d'échange imprimé (voucher) dès l'arrivée.

L'accès aux chambres est garanti à partir de 15h00.

Votre chambre est prévue pour un nombre de personnes déterminé : pour assurer les règles de sécurité de l'hôtel, vous ne devez en aucun cas héberger des personnes supplémentaires. Les bébés et nourrissons comptent pour une personne.

Les chambres doivent être libérées avant 12h00, le jour du départ. Attention, en cas de départ au-delà, une nuit supplémentaire vous sera facturée. Si vous désirez conserver la chambre une nuit supplémentaire, le paiement de la chambre devra être effectué avant midi, sous réserve de disponibilité.

Toutes demandes de départ tardif doit faire l'objet d'une demande auprès de la réception avant la veille du départ.

Il est interdit d'emporter un objet quel qu'il soit appartenant à l'hôtel : le client devra informer l'hôtel s'il s'aperçoit d'une méprise et le renvoyer, sinon il lui sera facturé.

La clé magnétique d'accès aux chambres doit être rendue lors du départ. En cas de perte, elle sera facturée 5€.

### **En cas d'interruption de séjour :**

Il ne sera procédé à aucun remboursement. De même, en cas de départ anticipé, le séjour est dû dans sa totalité. Les retards à l'arrivée ou les départs anticipés ne peuvent en aucun cas donner lieu à un remboursement.

### **Enfants et lits d'appoint :**

Les enfants sont sous l'entière responsabilité du client dans l'ensemble de l'établissement.

Il est interdit de les laisser sans surveillance dans la chambre.

A la demande du client, l'hôtel peut fournir un lit bébé. La fourniture d'un lit bébé est soumise à disponibilité et ne peut être installée que dans les chambres supérieures et suites.

Pour les enfants nécessitant un lit d'appoint, le client devra obligatoirement faire sa demande en amont de son séjour. Le lit d'appoint sera facturé 30€ par jour.

La fourniture d'un lit d'appoint est soumise à disponibilité et ne peut être installée que dans les chambres supérieures.

Le nombre maximum de lit bébé en chambre est de 1.

Le nombre maximum de lit d'appoint en chambre est de 1.

Les suppléments ne sont pas automatiquement calculés dans le montant total de la réservation sur un site et doivent être réglés séparément et directement auprès de l'hôtel.

### **Interdictions :**

Nous vous rappelons que l'interdiction de fumer est en vigueur dans tous les lieux publics depuis le 02 janvier 2008. Il est également absolument interdit de fumer dans les chambres pour des raisons évidentes de sécurité et de confort (le non-respect entraînera également une indemnité équivalente au prix d'une nuit supplémentaire pour remettre la chambre en état). Il est également formellement interdit de démonter les appareils de détection incendie, et cela pour les mêmes raisons citées ci-dessus.

### **Animaux :**

Les petits chiens sont acceptés pour un tarif de 15 € par nuit et par animal et soumis à conditions : être tenus en laisse dans toutes les parties communes de notre établissement et ne pas être laissés seuls dans la chambre. Ils sont strictement interdits dans l'espace aqua-détente. Ils ne sont pas autorisés à monter sur les fauteuils, les lits ou autre mobilier. Les propriétaires sont responsables de leur animal, notamment en cas de dégradation de la chambre.

### **Les repas :**

Le petit-déjeuner est servi à partir de 06h30 jusqu'à 10h00 du lundi au vendredi et de 07h00 à 10h00 le samedi et le dimanche.

Le déjeuner est servi de 12h00 à 14h00 du lundi au samedi.

Le dîner est servi de 19h00 à 22h00 du lundi au dimanche.

Le brunch est servi de 11h30 à 14h00, le dimanche.

### **Le bar :**

Le bar est ouvert de 06h30 à 23h00. Nous ne servons pas d'alcool aux mineurs de moins de 18 ans. Les enfants ne peuvent commander des boissons alcoolisées pour leurs parents ou accompagnants.

### **Parties communes :**

Merci de porter une tenue correcte lorsque vous vous trouvez dans les parties communes de l'hôtel.

### **La réception :**

La réception décline toute responsabilité pour vos bagages ou objets déposés dans les lieux publics.

### **L'espace aqua-détente :**

L'espace aqua-détente est ouvert tous les jours selon les horaires suivants :

- Lundi, mercredi, jeudi, vendredi, samedi, dimanche : de 07h00 à 22h00
- Mardi : de 10h00 à 22h00

Le hammam et le sauna sont en fonctionnement à partir de 08h30.

La baignade n'étant pas surveillée, vous êtes sous votre propre responsabilité. Les enfants de moins de 16 ans doivent être accompagnés par un adulte. Les enfants de moins de 12 ans ont accès uniquement de 18h00 à 20h00.

Il est interdit de plonger, sauter, courir ou utiliser des ballons, jeux et matelas gonflables, à l'exception des équipements de sécurités des jeunes enfants.

Les animaux, les chaussures, la nourriture et les boissons sont strictement interdits dans l'enceinte de la partie aquatique.

Merci de porter un maillot de bains, les bermudas et autres vêtements étant bannis.

Merci de respecter la tranquillité des autres clients.

### **Nuisances et dégradations :**

Pour le respect et le repos des autres clients, veillez à ne pas claquer les portes ni à faire trop de bruits particulièrement entre 22h00 et 08h00. Tout bruit de voisinage lié au comportement d'une personne ou d'un animal sous sa responsabilité, pourra amener l'hôtelier à inviter le client à quitter l'établissement sans qu'il ne soit besoin de procéder à des mesures acoustiques, dès lors que le bruit engendré est de nature à porter atteinte à la tranquillité de la clientèle (art. R.1334-30 et R.1334-31 du code de la santé publique). Une chambre d'hôtel est un lieu de repos. Tout commerce y est formellement interdit.

Les chambres mises à la disposition de nos clients sont vérifiées, fonctionnelles et en bon état. Nos clients sont invités à signaler immédiatement à la réception de l'hôtel tout manquement.

En cas de problème, le client devra engager sa responsabilité civile. En cas de dégradation, l'hôtel se réserve le droit de facturer au client le coût de réparation ou de remplacement. Il en est de même pour toute infraction constatée après le départ du client, le montant des compensations sera débité sur la carte du client.

L'hôtel peut exiger en cas de dégradation volontaire ou involontaire de matériels, objets, meubles appartenant à l'hôtel le remboursement intégral avec une pénalité de dommages-intérêts de 1000 € à 3000 €.

L'hôtel peut exiger en cas d'inondation ou dégât des eaux, volontaire ou involontaire, le remboursement intégral des dégâts causés. En cas de dégâts dans d'autres chambres, le remboursement des nuitées des autres clients sera exigé.

L'hôtel peut exiger un forfait de ménage si la chambre est laissée dans un état qui sera jugé non concevable. En cas de détérioration de moquette, literie, sommier, l'hôtel exigera le remboursement des dégâts avec un forfait minimum de 1500 € pour remise en état et pour l'incapacité de pouvoir relouer la chambre.

De manière générale le client devra régler les dommages causés directement à l'hôtel. Il peut faire appel à son assurance (s'il souhaite se faire rembourser) pour tous les dommages volontaires ou involontaires qu'il causera pendant son séjour.

En cas de non-respect du règlement intérieur de l'hôtel (consultable sur place) le client sera invité à quitter l'hôtel sans pouvoir exiger aucun remboursement. L'hôtel se réserve le droit de prélever le montant des consommations non déclarées au départ ainsi que les dégâts en chambre. Ce montant sera prélevé sur la carte bancaire fournie à l'arrivée. L'hôtel n'aura aucune obligation quant à prévenir le client mais peut lui fournir sur demande une facture.

**Le règlement intérieur de l'hôtel s'applique à l'ensemble des réservations. Tout séjour entraîne l'acceptation des conditions particulières et du règlement intérieur de l'hôtel.**

**En cas de non-respect par le client d'une de ces conditions, l'hôtelier se trouvera dans l'obligation d'inviter le client à quitter l'établissement et ce, sans aucune indemnité.**