

L'HÔTELLERIE DE L'ABBAYE

SERVICE ET REGLEMENTATION

Afin de garantir le maximum de sécurité pour tous et de rendre votre séjour agréable, nous vous demandons de vous conformer au règlement intérieur de nos chambres et de vous engager à le respecter.

Réservation

Toute personne louant des chambres doit fournir un numéro de carte de crédit pour garantir la réservation au moins 1 mois avant la date de fin du séjour.

Si le paiement s'effectue en espèce l'hôtelier peut demander un dépôt de garantie à l'arrivée du client.

Le réservataire doit fournir pour le registre :

- une identité (nom et prénom) - une adresse postale - un numéro de téléphone - une adresse mail

A défaut, l'hôtelier peut refuser de lui louer une chambre et/ou annuler la réservation qu'il avait effectuée.

Les réservations en direct à l'hôtel sans intermédiaire (en dehors des plateformes de réservations) garantissent le meilleur tarif sans commission. Toute réclamation relative à une réservation via une plateforme sur laquelle nous adhérons devra être gérée s'il y a lieu par ce partenaire et non par l'hôtelier.

Annulation

En cas d'annulation, jusqu'à 3 jours avant la date d'arrivée (et jusqu'à 16h) nous ne prélevons pas de frais sur la carte de crédit fournie. En cas de no-show ou d'annulation tardive (après 16h à 3 jours avant l'arrivée) nous prélevons le montant de la première nuit du séjour sur la carte de crédit fournie. Durant cette période de non rétrocession, sans manifestation de votre part de vouloir conserver le restant du séjour ou pas, nous pourrions annuler aussi le restant du séjour s'il y a lieu.

Occupation des chambres

Les chambres sont disponibles à partir de 16h le jour de la réservation et doivent être libérées avant 10h00 le jour du départ.

Tout départ après 10h00 (late check out) donnera lieu à la facturation d'une nuit complète supplémentaire du prix de la chambre et ne devra en aucun cas dépasser 14h.

Toute réservation est nominative au nom et pour le compte du client et ne peut en aucun cas être cédée à un tiers.

Le client ne peut introduire dans la chambre des tierces personnes non connues par l'hôtelier sans autorisation.

Tout bagage demeurant dans une chambre sans renouvellement de location après 10 heures sera retiré de la chambre et pourra être récupéré par son propriétaire à la réception.

La chambre est un domaine privé, nous sommes confrontés parfois à une catégorie de clientèle qui ne souhaite pas que le personnel intervienne dans les chambres pour un court séjour ; de ce fait le ménage et le réassort du blanc (éponges toilettes ou changement hygiénique des poubelles) s'effectue sur demande du client.

L'accès aux chambres doit être laissé à la direction en cas d'urgence et nécessité de force majeure.

Le client ne peut réserver une chambre pour un nombre de personnes supérieur à celui prévu et/ou faire occuper la chambre par un nombre de personnes supérieur à celui pour laquelle elle est prévue par la réservation.

Enfants et lits complémentaires

Les enfants mineurs ne peuvent pas séjourner seuls dans une chambre sans autorisation parentale ou de l'accompagnateur responsable.

Les enfants sont sous l'entière responsabilité de leurs parents ou de leurs accompagnateurs majeurs.

Tout dommage ou nuisance causée volontairement ou involontairement devra être acquitté par la personne ayant réservé la chambre, sauf à celle d'en établir une cause externe.

Les lits complémentaires dans certaines chambres sont facturés 15€/jour par rapport au tarif de base.

La base de la réservation d'une chambre double et toujours pour un grand lit (2 personnes) et non 2 lits même si la chambre louée comporte plusieurs lits.

L'utilisation de ces lits pourra être facturée si cela n'a pas été signifié dans le nombre de personnes à la réservation.

Clés des chambres

La clé d'accès à la chambre est attribuée personnellement, il convient d'y veiller et de signaler à la réception immédiatement toute perte ou disparition.

Le client ne doit pas confier sa clé de chambre à un tiers et doit la restituer le jour du départ.

Le client doit veiller à ce que la porte de chambre soit bien fermée avant de quitter ladite chambre ou de se coucher.

Le client n'introduit dans l'hôtel aucune personne étrangère à celui-ci, sans l'accord de l'hôtelier.

Toute personne accédant aux chambres doit se présenter à la réception.

Toute perte de clé donnera lieu à une facturation de 30€.

Il est préférable de laisser sa clé à la réception lors d'excursion pour éviter toute perte.

Comportement et tenue vestimentaire

L'hôtel se réserve la possibilité de ne pas recevoir les clients dont le comportement est contraire aux bonnes mœurs et/ou à l'ordre public ou ayant un comportement bruyant, incorrect et/ou alcoolisé.

Le client est courtois et respectueux vis-à-vis du personnel de l'hôtel et des autres clients.

Il s'abstient de toute violence verbale ou physique, de tout comportement ou propos à caractère discriminatoire ainsi que de toute forme de harcèlement et de dénigrement.

Le client fait preuve de discrétion afin de ne pas perturber le service et la quiétude de l'hôtel.

L'hôtel se réserve la possibilité de ne pas recevoir les clients dont la tenue vestimentaire est indécente et/ou négligée, ou dont l'habillement est destiné à dissimuler le visage dans l'espace public.

Une tenue vestimentaire correcte est exigée dans tous les espaces publics de l'hôtel.

Responsabilités

Le client accepte et s'engage à utiliser la chambre ainsi que les espaces communs mis à sa disposition de manière raisonnable.

Tout comportement contraire aux principes de sécurité et/ou d'hygiène, aux bonnes mœurs et/ou à l'ordre public pourra conduire l'hôtelier à demander au client de quitter l'établissement.

L'établissement décline toute responsabilité pour les objets de valeurs introduits par les clients au sein de l'établissement.

Les bagages dans les espaces publics de l'hôtel sont sous la surveillance et l'entière responsabilité de leur propriétaire.

Concernant le stationnement des véhicules des clients, l'hôtel propose un stationnement dans un parking privé et clos mais non surveillé.

L'hôtel décline toute responsabilité en cas de perte/vol dégradation dans l'enceinte du parking.

Réservation et paiement

Toutes les réservations sont soumises aux conditions de l'offre; chaque prestation doit être intégralement réglée par le client.

Le client règle ses notes de chambre et frais accessoires selon la périodicité fixée par l'hôtel (à savoir repas et consommations doivent être réglés le jour même) le client doit être acquitté de ses dettes lorsqu'il quitte la chambre à la fin du séjour.

Les tarifs d'hébergement indiqués sur la réservation sont susceptibles d'être modifiés par l'hôtelier en fonction du nombre de personnes occupants la chambre.

Interdictions

Pour des raisons de sécurité et pour le respect de chacun, il est formellement interdit de fumer ou devapoter dans l'enceinte de l'hôtel. Fumer dans l'hôtel expose le client à l'amende prévue pour les contraventions de la troisième classe en cas de contrôle.

Par ailleurs des frais de nettoyage ou de dégradation pourront être facturés par l'hôtel au client en cas de non-respect de cette consigne. Enfin, des frais de réparation pourront être facturés en cas de manipulation et de dégradation des détecteurs incendie.

Pour des raisons de sécurité évidentes, il est interdit d'utiliser dans les chambres des appareils à gaz ou électriques de cuisson.

Il est strictement interdit d'introduire dans les chambres et toute partie de l'établissement des objets et substances illicites et/ou dangereux(es), tout type d'objet ou jouet ayant l'apparence d'une arme à feu, tout type d'objet ou jouet pouvant troubler la tranquillité des autres clients (porte-voix, klaxons, etc.).

Le client ne doit pas apporter de boisson ou de nourriture provenant de sources extérieures, à moins que l'hôtel l'ait expressément autorisé au préalable ou, encore, s'il s'agit de nourriture pour nourrissons et enfants en bas âge.

Il est interdit de courir, rouler (patins, trottinettes, etc.) ou crier dans l'établissement, de jour comme de nuit, d'étendre du linge aux fenêtres, de jeter tout objet par la fenêtre et de manière générale d'avoir un comportement pouvant causer tout type de préjudice aux clients de l'hôtel, aux collaborateurs de l'hôtel et/ou à l'image de l'hôtel.

Toute prise de vue des autres occupants de l'hôtel ou du personnel est interdite, sauf accord express des personnes concernées.

Animaux

Nous accueillons bien volontiers les animaux de compagnie (chien et chat) cependant nous pouvons refuser d'accueillir les nouvelles races d'animaux de compagnies susceptibles de présenter soit un risque de sécurité pour les autres occupants ou soit un risque pour le mobilier dans la chambre. L'appréciation de ce risque étant laissée à l'hôtelier.

-A l'hôtel, les animaux doivent être à jour d'un traitement antipuces, ils ne doivent en aucun cas être laissés seuls sans surveillance dans une chambre. Un supplément de 5€/nuit est applicable aux animaux de compagnie.

-Au restaurant, ils doivent être tenus en laisse et ne doivent, par ailleurs, pas faire entrave à la bonne exécution du service au restaurant en salle et sur la terrasse.

Ces dispositions ne s'appliquent pas aux chiens guides d'aveugles ou d'assistance. Tout dégât occasionné par les animaux entraînera une facturation à la hauteur du préjudice (cout de rachat et heures de ménage).

Affaires oubliées

Si le client souhaite un renvoi de ses affaires personnelles, les frais d'expédition seront acquittés par le client avant expédition.

Ces expéditions se faisant obligatoirement avec un suivi avec ou sans assurance selon le choix du client.

Sans réclamation les affaires seront considérées comme perdues au bout de 2 mois.

Dégradations et Vol

Tout dégât occasionné dans la chambre ou dans les différents espaces occupés au cours du séjour, ainsi que le vol d'accessoire pourra être directement, facturé au client.

Nuisances

Pour le respect et le repos des autres clients, le client et ses accompagnants doivent veiller à ne pas claquer les portes ni à faire de bruit particulièrement de 22 heures à 8 heures.

Tout bruit de voisinage lié au comportement d'un client, d'un de ses accompagnants ou d'un animal placé sous sa responsabilité, pourra amener l'hôtelier à inviter le client à quitter l'établissement, sans qu'il 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.

Une chambre est un lieu de repos, tout commerce y est formellement interdit. Il est également interdit de cuisiner dans celle-ci.

Filouterie

La filouterie est une infraction caractérisée par le fait de consommer un bien ou un service payant, en se sachant incapable de payer ou en étant délibérément résolu à ne pas payer, tout en faisant semblant d'être disposé à payer.

L'hôtel engagera des poursuites contre le client en cas de filouterie de ce dernier. Il est rappelé que cette infraction est punie de 6 mois d'emprisonnement et de 7 500€ d'amende en plus des dommages et intérêts.

Acceptation du règlement intérieur

Le règlement intérieur de l'hôtel s'applique à l'ensemble des réservations; tout séjour entraîne l'acceptation des conditions générales de vente, du règlement intérieur et des conditions particulières.

Sanctions

Le non-respect des dispositions ci-dessus entraîne la résiliation immédiate du contrat et des pénalités financières pourront être appliquées.

En conséquence du non-respect du règlement intérieur de l'hôtel, le client sera invité ainsi que toutes les personnes qui partagent son séjour, à quitter l'hôtel sans pouvoir exiger aucun remboursement.

Par ailleurs, l'hôtel pourra refuser toute réservation future.

Il est rappelé que le Client peut saisir le médiateur de la consommation s'il estimait devoir contester la décision de l'hôtelier en s'adressant à: *UMIH 24, 20 cours Michel de Montaigne 24000 PERIGUEUX.*

Le client devra tenir indemne l'hôtel de tout préjudice causé par la violation du présent règlement.

SAS Hôtellerie de l'Abbaye
16 Route du Peuch - Le Bourg de St Amand
24290 Coly Saint Amand

RCS Périgueux
SIREN 809 420 037