



ROYAL HAINAUT SPA & RESORT HOTEL
VALENCIENNES

Règlement intérieur



Février 2024

REGLEMENT INTERIEUR

Acceptation du règlement intérieur

Le client accepte et s'engage à respecter ledit règlement dont les dispositions s'appliquent tant à lui-même qu'à tout occupant de son fait.

Le règlement intérieur de l'hôtel s'applique à l'ensemble des réservations. Le non-respect des dispositions ci-dessus entraîne la résiliation immédiate du contrat et des pénalités financières seront appliquées.

En cas de non-respect du règlement intérieur de l'hôtel, le client sera invité à quitter l'hôtel sans pouvoir exiger aucun remboursement.

Décence

L'hôtelier se réserve la possibilité de ne pas recevoir les clients dont la tenue est indécente et/ou négligée, dont la tenue est destinée à dissimuler le visage (Loi N°2010-1192 du 11 octobre 2010), ayant un comportement bruyant, incorrect et/ou alcoolisé, ou dont le comportement est contraire aux bonnes mœurs et/ou à l'ordre public.

Une tenue correcte est exigée aux restaurants et dans les espaces publics de l'hôtel. Le client est courtois et respectueux vis-à-vis du personnel de l'hôtel.

Le client s'abstient de toute violence verbale ou physique, de tout comportement ou propos à caractère sexuel, raciste, antisémite, homophobe, ainsi que de toute forme de harcèlement.

Arrivée

Les clients nationaux séjournant dans l'établissement, doit présenter une pièce d'identité valide au nom de la personne ayant effectué la réservation au check-in. A défaut, l'hôtelier peut refuser de lui louer une chambre et/ou annuler la réservation qu'elle avait effectuée.

Les résidents étrangers, y compris les accompagnants et les adolescents de plus de 15 ans, devront obligatoirement remplir une « fiche individuelle de police ». Les informations contenues dans celles-ci sont encadrées par le « code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile », article R.611-42.

A son arrivée, sauf accord de l'hôtelier, le client ne peut pas exiger d'occuper la chambre avant 16h.

Un dépôt de garantie est obligatoire à l'arrivée. Le montant de la garantie correspond au montant du séjour, ainsi qu'aux éventuels extras consommés lors du séjour (restaurant, bar, soins).

Occupation des chambres

Toute réservation est nominative et ne peut en aucun cas être cédée à un tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux. Toute réservation pour autrui doit être libellée au nom du tiers titulaire du séjour.

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

L'accès aux chambres doit être laissé au moins une fois par jour afin que le personnel de l'hôtel puisse y effectuer le ménage, sauf demande expresse du client.

De même, le client ne peut occuper une chambre pour un nombre de personnes supérieur à celui prévu par les règlements en vigueur et le nombre de personnes prévu lors de la réservation.

En cas de manquement à cette réglementation, l'hôtel se réserve le droit de facturer au client responsable le coût de la chambre correspondant au nombre de personnes en trop, en présence ou non du client, aux tarifs en vigueur au moment de la transgression du règlement intérieur.

L'hôtel utilisera la garantie prise lors de l'arrivée du client.

Clés & badges d'accès

La/Les carte/s magnétique/s d'accès à la chambre est/sont attribuée/s personnellement, il convient d'y veiller et de signaler à la Réception de l'hôtel immédiatement toute perte ou disparition.

Une vérification d'identité sera automatiquement demandée en cas de renouvellement de celles-ci.

Au moment de son départ, le client doit remettre la clef de sa chambre à la réception. Il lui est interdit d'emporter la clef de sa chambre, l'objet appartenant à l'hôtel : il doit en avertir l'hôtelier s'il s'aperçoit d'une méprise et le renvoyer, sinon elle lui sera facturé à hauteur de 20€.

Le client doit veiller à ce que la porte de la 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, notamment par les accès dérobés sans l'accord de l'hôtelier. Toute personne accédant à l'hôtel doit se présenter à la Réception.

Service Bagagerie

Un service de bagagerie permet aux clients de confier leurs bagages à la réception de l'Hôtel contre remise d'un ticket. L'hôtel décline toute responsabilité en cas de vol ou détérioration de ses biens.

Enfants (jusqu'à 12 ans) et lits d'appoint

Les enfants sont sous l'entière responsabilité du client. Il est interdit de les laisser sans surveillance dans la chambre.

A la demande du client, l'hôtel peut fournir un lit bébé ou lit d'appoint, soumis à disponibilité et ne pouvant être installé que dans les Suites Duplex, Senior Duplex, Présidentielles et Royales.

Tarif Lit d'appoint : 30€/jour - Tarif Lit bébé : 18€/jour

Animaux domestiques

Les animaux de compagnie sont admis avec un supplément de 30€ par jour. Les animaux de compagnie sont sous la seule responsabilité de leur maître.

Nous accueillons les chats et les chiens à condition qu'ils soient tenus en laisse dans toutes les parties communes de l'établissement, étant précisé que l'hôtelier peut refuser d'accueillir tout race d'animal de compagnie ou autre susceptible de présenter un risque de sécurité pour les autres occupants, l'appréciation de ce risque étant laissée à la discrétion de l'hôtelier.

Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont pas admis dans les espaces de restauration et au Spa.

Afin de garantir la tranquillité de chacun, les animaux ne doivent pas être laissés seuls sans surveillance.

Les chiens guides d'aveugles et chiens d'assistance sont admis gratuitement avec accord préalable de l'hôtelier.

Espace Spa & Fitness

La piscine est ouverte de 07h00 à 21h00. L'hôtel décline toute responsabilité en ce qui concerne les accidents survenus dans ou autour de la piscine. Les enfants doivent être sous la surveillance des parents. L'accès au SPA n'est plus possible une fois le départ effectué.

Le hammam et le sauna sont ouverts de 09h00 à 19h00 du Lundi au Samedi, de 09h00 à 18h00 le Dimanche et sont mixtes.

Le port du maillot de bain est obligatoire. Pour des raisons d'hygiène, il est obligatoire de prendre une douche savonnée avant l'entrée dans la piscine, le sauna ou le hammam.

Le port d'une tenue adaptée et de chaussures de sport est obligatoire au centre de fitness.

Avant toute prestation, assurez-vous que votre état de santé le permet.

L'accès au sauna et hammam est strictement interdit aux femmes enceintes (chaleur excessive et propriétés abortives si huiles essentielles diffusées).

La pratique du hammam et du sauna est réservée aux personnes n'ayant aucun souci de santé et ne souffrant pas d'hypertension artérielle, de maladie cardio-vasculaire, diabète.

Le port d'une tenue de bain de type burkini est interdit, pour des raisons sanitaires, d'hygiène et de sécurité. Le port d'une tenue couvrant l'ensemble du corps n'est pas compatible avec l'obligation de prendre une douche savonnée avant l'entrée dans le bassin.

Responsabilité

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.

Le non-respect du règlement, des règles de sécurité, d'hygiène, et les dégradations ou négligences qui pourraient entraîner des dommages directs ou indirects sur le matériel, engageant votre responsabilité seront facturés.

Si vous souffrez de problèmes de santé (troubles circulatoires, cardiaques, respiratoires, allergies, asthme...) ou si vous êtes enceinte, n'omettez pas de nous en informer.

Nous déclinons toutes responsabilités en cas de dommages physiques (chutes - brûlures liés notamment au port de bijoux) ou de dommages matériels, perte ou altération de bijoux, appareils photographiques, téléphone.

Des coffres sont mis à la disposition du client dans les chambres. L'établissement décline toute responsabilité pour les valeurs non déposées dans ces coffres.

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

Interdictions

Pour des raisons de sécurité et pour le respect de chacun, il est formellement interdit de fumer dans tout l'hôtel. Conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif, fumer dans l'hôtel vous expose à une facturation supplémentaire de 90€ ou à des poursuites judiciaires.

Il est également formellement interdit de démonter les appareils de détection incendie, et cela pour les mêmes raisons citées ci-dessus.

Tout déclenchement intempestif de l'alarme incendie pour non-respect de cette disposition sera facturé 150€ pour frais de remise en service du système de sécurité incendie.

Une attitude décente, empreinte de retenue et de discrétion est de rigueur afin de respecter la sérénité des lieux. Les relations sexuelles sont strictement interdites dans l'espace bien-être.

Tout manquement aux consignes d'hygiène et de sécurité entraînera une éviction sans préavis de toute personne dont le comportement irait à l'encontre de ces règles.

Il est strictement interdit d'introduire dans les chambres et toute partie de l'établissement des objets ou 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.).

Il est interdit de courir, rouler (patins, trottinette, 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 la réputation de l'hôtel.

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

Les photographies ou vidéos professionnelles et destinées à un usage commercial (dont réseaux sociaux) sont soumises à un accord préalable de la Direction.

Dégradations et nuisances

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.

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 et dommages-intérêts de 1000€ à 2000€.

L'hôtel peut exiger un forfait de ménage si la chambre est laissée dans un état qui sera jugé non convenable.

Toutes nos chambres sont non-fumeurs. L'hôtel se réserve le droit de réclamer le montant d'une nuitée correspondant aux frais de nettoyage supplémentaire au client qui fume dans sa chambre et la non location de la nuitée suivante. Si le client souhaite continuer à fumer à l'intérieur ou en dehors des zones indiquées, il sera invité à quitter l'hôtel.

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 l'empreinte bancaire fournie à la réservation. L'hôtel n'aura aucune obligation quant à prévenir le client mais peut lui fournir sur demande une facture.

Le tapage, même diurne, est interdit. Le client causant du désordre ou du scandale sous quelque forme que ce soit, sera invité à quitter l'hôtel immédiatement et sans remboursement. Dans l'intérêt de la tranquillité de l'établissement, tout bruit doit cesser entre 22H00 et 8H00.

Tout bruit de voisinage lié au comportement d'une personne ou d'un animal sous la responsabilité du client, pourra amener l'hôtelier à inviter ce dernier à quitter l'établissement, 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). Tous tapages inappropriés seront signalés à la police le cas échéant.

Affaires oubliées

Les objets laissés ou abandonnés pourront être rendus si retrouvés. Si le client demande le renvoi de ses affaires par colis ou courrier, celui-ci se fera obligatoirement avec un suivi. L'envoi sera effectué après l'acquiescement par le client des frais d'expédition.

Parking

Un parking public est proposé à nos clients au tarif de 24€ la première nuitée puis 15€ par jour le reste du séjour à l'adresse suivante : 50 rue de l'Intendance, 59300 Valenciennes.

Celui-ci n'est ni sécurisé ni surveillé.

Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte/vol/dégradation dans l'enceinte du parking.

Sécurité

Pour votre sécurité, cet établissement est sous contrôle vidéo (Code de la sécurité intérieure, article L251-1 à L255-2 & R251-1 à R253-4). Les Clients doivent se conformer aux consignes et instructions de sécurité en cas de sinistre ou selon les dispositions en vigueur.

Sanctions

En cas de violation des dispositions du présent règlement, l'hôtelier pourra expulser immédiatement le client et toutes les personnes qui partagent son séjour. Il pourra aussi lui refuser toute réservation future.

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.

La filouterie est punie de 6 mois d'emprisonnement et de 7 500€ d'amende en plus des dommages-intérêts.

Réseau Wi-Fi

Un réseau wifi gratuit est mis à disposition de tous nos clients ne nécessitant pas de mot de passe.

Le client s'interdit, lors de son séjour, de transmettre ou consulter sur Internet toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou susceptible de porter atteinte aux droits des tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle, littéraire ou artistique.

De consulter, directement ou indirectement, tout contenu disponible sur le réseau Internet pouvant être susceptible de porter préjudice aux mineurs. Le client est seul responsable de tout préjudice direct ou indirect, matériel ou immatériel causé à des tiers du fait de son utilisation propre du service Internet précité.

Mise à jour le 13 Février 2024.