

Conformément à la loi, le présent règlement est disponible dans chaque chambre et à la réception de l'établissement. Tout client présent dans l'établissement est réputé avoir lu et accepté les obligations listées ci-dessous. Ce présent règlement s'applique à l'ensemble des clients, qu'ils soient résidents ou simplement de passage. Toute prestation, qu'elle soit de type séjour ou de type bar/restauration, entraîne l'acceptation des conditions générales de vente et du règlement intérieur de l'hôtel Emeraude. Le non-respect de ces dispositions entraîne la résiliation immédiate du contrat de vente. En cas de non-respect par le client de l'une de ces conditions, l'hôtelier se trouvera dans l'obligation d'inviter le client à quitter l'établissement sur le champ et ce, sans aucune indemnité de remboursement ou de dédommagement.

Article 1 - Présentation

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

Article 2 - Paiement

Le tarif des chambres est établi à la nuit ou à la semaine. Il est payable à l'avance ou à la fin du séjour suivant les conditions vues à la réservation. Le défaut de paiement entraînera l'expulsion immédiate du client sous réserve des poursuites judiciaires pour le règlement de son dû. En cas de contestation, la compétence sera attribuée au Tribunal de commerce de Chambéry.

L'hôtel accepte les cartes bancaires suivantes : **Visa et Mastercard à partir de 5€.** Le paiement par **chèque** est **accepté sur présentation d'une carte d'identité en cours de validité.** Les **chèques vacances ANCV** sont acceptés.

Pour tout type de paiement, une carte d'identité ou un passeport en cours de validité peut vous être demandé.

Les consommations prises au bar et au restaurant peuvent être transférées directement sur la facture chambre à la demande du client. Le serveur demandera alors au client, et pour chaque commande, **d'inscrire son nom, son prénom et son numéro de chambre sur le ticket de consommation** afin de valider sa demande de transfert. **Si le client refuse, le client devra choisir un autre moyen de paiement sinon, la commande ne sera pas honorée.**

Chaque client s'engage à venir **régler sa facture au plus tard le jour du départ.** En raison de la forte affluence à la réception le jour des départs, les clients peuvent venir régler le solde de leur séjour la veille de leur départ.

Une fois la facture réglée, aucun transfert de consommation depuis le bar ou le restaurant ne sera possible. Les clients seront priés de payer soit par carte bancaire, soit par chèque, soit en espèces.

Article 3 - Les chambres

Les chambres sont louées pour le nombre de personnes indiquées lors de la réservation et correspondent à la catégorie réservée :

Chambre double : jusqu'à 2 personnes maximum.

Chambre triple : jusqu'à 3 personnes maximum.

Chambre quadruple : jusqu'à 4 personnes maximum.

Chambre multiple : jusqu'à 5 personnes maximum.

Duplex : jusqu'à 6 personnes maximum.

En cas de manquement à cette réglementation, **l'hôtel se réserve le droit de facturer au client responsable**, le coût de la ou les chambres correspondantes au nombre de personnes constatées en trop, en présence du client ou pas, aux tarifs des chambres en vigueur au moment de la transgression du règlement intérieur. L'hôtel débitera la carte de crédit du client indélicat.

Article 4 - Dégradations

En cas de, dégradations du bâtiment et du mobilier intérieur ou extérieur, des objets de décoration, de vol (linge ou autre), l'hôtel se réserve le droit de facturer au client le coût de réparation ou de remplacement. Voir Conditions Générales de Vente.

Article 5 - Conditions d'annulation

Pour les clients individuels : Tout séjour est dû, même en cas de départ anticipé.

Conditions d'annulation : Les réservations sont annulables ou modifiables sans frais jusqu'à 31 jours avant le premier jour du séjour. Au-delà de cette date, l'hôtel conserve la totalité des arrhes versées.

Option annulation (séjour de 7 nuits minimum) : Cette option doit être choisie avant la confirmation de réservation et ce au moins un mois avant la date d'arrivée. Le client peut souscrire à l'option annulation proposée par l'hôtel pour un montant de **3% du prix total** de la prestation réservée. Cette option permet au client d'annuler sa réservation et de bénéficier du **remboursement des arrhes versées jusqu'à 7 jours avant la date d'arrivée prévue**.

Les retards à l'arrivée ou les départs anticipés ne peuvent en aucun cas donner lieu à un remboursement. En cas de non-présentation, l'hôtel exige 100% du séjour et aura la possibilité de relouer la chambre.

L'hôtelier a la possibilité de relouer une chambre sans délai dans les conditions suivantes :

- Annulation du séjour par le client
- Modification de la réservation par le client
- Non présentation du client
- Erreur par le client lors de la prise de réservation, sur les dates, la quantité de chambre ou le type de chambre.

Groupes : se référer au contrat de séjour.

Pour tous : en cas de confinement sur le territoire français ou à l'étranger : une facture d'avoir sera éditée. Sa période de validité sera conforme aux décisions du gouvernement français. En cas d'absence d'ordonnance de l'état, le code du commerce prévaut.

Article 6 - Espace détente

L'espace détente est ouvert entre 10h et 19h. **L'hôtel décline toute responsabilité en cas d'accident survenu dans ou autour de la piscine.** Par mesure de sécurité, il est **interdit de plonger, sauter, courir**. Afin de préserver l'hygiène, il est **interdit** d'introduire des **boissons** ou de la **nourriture** dans cet espace. La douche de la piscine n'est pas conçue pour évacuer shampoing et gels douche, le bassin de rétention d'eau étant un pédiluve prévu pour la désinfection des pieds. Merci de ne pas faire usage de ces produits à cet endroit, des vestiaires avec douches sont à votre disposition dans le couloir en face de l'ascenseur. **Le hammam est mixte**, il est exclusivement **réservé aux adultes**. Toutefois une exception est accordée aux adolescents de plus de 16 ans, accompagnés d'un adulte. (Attention, le hammam diffuse des huiles essentielles). **Les enfants ne sont pas autorisés à venir seuls** dans l'espace détente et doivent obligatoirement être accompagnés d'un adulte. Pour des raisons de sécurité, un digit code est installé sur la porte d'entrée de l'espace détente. Le code sera communiqué aux adultes uniquement à la réception.

Article 7 - Accès aux chambres

Les chambres mises à disposition des clients sont fonctionnelles et en bon état. Toute occupation de la chambre entraîne en conséquence la reconnaissance par le client de l'inventaire et l'état du mobilier. Nos clients sont invités à signaler immédiatement à la réception de l'hôtel tout manquement ou dysfonctionnement. A son arrivée, sauf accord de l'hôtelier, le client **ne peut pas exiger d'occuper la chambre avant 16h (16h30 pour les groupes)**. La location de la nuit cesse à **9h30** quelle que soit l'heure d'arrivée du client.

En cas de **départ après 9h30**, ou **d'arrivée avant 16h (16h30 pour les groupes)**, un **supplément sera facturé** selon les conditions tarifaires.

En cas de **départ au-delà de 12h**, une **nuit supplémentaire** sera facturée.

Pour **conserver la chambre** une nuit supplémentaire, la réception devra être informée **avant 9h le jour du départ**.

La chambre est prévue pour un nombre de personnes déterminées : pour assurer les règles de sécurité de l'hôtel aucune personne supplémentaire ne devra être hébergée.

Toute personne désireuse de loger à l'hôtel est tenue de faire connaître son identité et celle des personnes qui l'accompagnent.

Article 8 - Interdictions

Nous rappelons que **l'interdiction de fumer** est en vigueur dans tous les lieux publics depuis le 2 janvier 2008. Il est également absolument interdit de fumer dans les chambres pour des raisons évidentes de sécurité et de confort. Tout comme **il est interdit de démonter ou de modifier les détecteurs de fumée** sous peine de déclencher l'alarme silencieuse de système de sécurité. Le

non-respect engendrera **une indemnité forfaitaire de 150€**. Il est également **interdit d'utiliser d'appareils dégageant de la chaleur et susceptibles de provoquer un incendie** (chauffe plat, camping-gaz, plaque électrique...). Il sera alors invité à quitter l'établissement et ne pourra réclamer le remboursement de son séjour, ni remboursement au prorata du temps passé dans ce dernier.

Article 9 - Animaux

Les animaux de compagnie (chiens et chats) sont acceptés mais **soumis à conditions** : être tenus en laisse dans toutes les parties communes de l'établissement, être sortis à l'extérieur de l'enceinte de l'établissement pour leurs besoins naturels. Les animaux de compagnie **ne sont pas admis dans l'espace détente, ni au restaurant, ni au bar**. Un supplément sera facturé par animal et par nuitée ou en forfait semaine selon les conditions tarifaires. Ce supplément permet à l'établissement de procéder à un nettoyage complet de la chambre avec des équipements spécifiques après votre départ.

En cas de dégradation de la chambre un forfait de 150€ sera appliqué.

Article 10 - Restaurant

Le restaurant accueille ses clients pour le petit-déjeuner, le déjeuner et le dîner. Les horaires sont disponibles à l'entrée du restaurant. La salle de restaurant étant de grande capacité, le client est informé du bruit pouvant survenir lors des grosses périodes. Pour contrer cet inconvénient, des rideaux d'isolation phoniques sont installés dans la grande salle.

Toute musique apportée par le client, via quelconque support, pouvant déranger la tranquillité des autres clients, **est interdite** (enceintes...).

Les représentants de l'établissement et les serveurs sont autorisés à congédier tout client dont le comportement ou l'attitude ne seraient pas jugés corrects dans l'enceinte du restaurant.

Article 11 - Bar

Les horaires du bar sont communiqués à la réception. La carte des cocktails n'est possible qu'à certaines heures (communiquées au bar). Les enfants ne sont pas admis sans la présence d'un adulte. Le personnel et l'hôtelier ont l'obligation de refuser de servir de l'alcool à des mineurs et à toute personne ivre. Le billard est accessible aux adultes et aux adolescents de plus de 16 ans. Les queues de billard sont à demander à la réception.

Les saisonniers de la station sont admis sur autorisation de la direction uniquement, lors des périodes de faible activité et pour une durée limitée. Les représentants de l'établissement et le barman sont autorisés à congédier tout client dont le comportement ou l'attitude ne seraient pas jugés corrects dans l'enceinte du bar.

Article 12 - Réception

La réception est ouverte : de 8h à 20h 7j/7 de mi-décembre à mi-avril

Nos réceptionnistes sont à votre disposition pour tout renseignements. Merci de conserver une **attitude respectueuse et un langage correct**. Pour éviter tout débordement, la réception est placée sous vidéo surveillance.

Un large choix d'activité vous est proposé dans la station, n'hésitez pas à demander des renseignements.

En cas d'absence de nos réceptionnistes à la réception, un numéro d'appel est disponible sur le comptoir.

Article 13 – L'e-chantage

Le chantage à la e-réputation est puni par le code civil, l'article 312-10, puni de 5 ans d'emprisonnement et de 75000€ d'amende.

Article 14 : Dégradations et nuisances

Nous prions notre clientèle de respecter les lieux ainsi que la chambre dans sa globalité. En cas de **dégradations** le client devra engager sa **responsabilité civile**.

Pendant le séjour, **une seule clé par chambre** sera mise à disposition, pensez à la rapporter à la réception lors de votre départ, **en cas de perte, l'hôtel facturera 20€** au client.

Pour le respect des autres clients, veuillez à **ne pas claquer les portes ni à faire trop de bruit**, particulièrement entre 22h et 9h du matin. **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 de son séjour**. **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 ait 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 er R ; 1334-41 du code de la santé publique). Une chambre d'hôtel est un lieu de repos. Tout commerce y est formellement interdit afin de lutter contre l'exploitation des mineurs (client comme accompagnant).

Il est interdit de circuler en chaussures de ski dans les étages et parties communes de l'établissement hors accès au ski room depuis la piste de ski.

Les VTT, troti-neige ... ne sont pas admis dans l'établissement, sauf locaux prévus à cet effet.

Article 15 - Responsabilités

Les enfants sont sous l'entière responsabilité du client.

Les animaux que l'hôtelier aura accepté dans son établissement sont également sous la responsabilité du client.

Toute nuisance ou dommage causés volontairement ou involontairement devront être acquittés par la personne ayant réservé la chambre ou par la personne occupant la chambre dans le cas de réservation de groupe, il en est de même pour les dommages causés par son animal.

Tout déclenchement intempestif de l'alarme incendie sera facturé 150€ pour frais de remise en service du système de sécurité incendie. Les vidéos des caméras de vidéosurveillance seront alors consultées.

Article 16 - Enfants

La mise à disposition des lits bébé est offerte pour les enfants de moins de 2 ans. (Justificatif demandé). Le nombre maximum de lit bébé par chambre est de 1. Le client est informé que la mise en place d'un lit bébé entraîne une diminution de l'espace de confort dans la chambre.

Les enfants de moins de 6 ans ne sont pas admis sur le lit supérieur du lit superposé.

Article 17 - Vidéosurveillance

Le client est informé que l'établissement est placé sous vidéosurveillance pour la sécurité des personnes ou des biens. Les images sont conservées 30 jours et peuvent être visionnées, en cas d'incident, par les forces de l'ordre.

Article 18 – Ski Pass et assurance

L'hôtel Emeraude bénéficie d'un partenariat avec ADS lui permettant de proposer à ses clients de **réductions sur les ski-pass**. Ils sont à commander **au moment de la réservation**. Le client est informé que tout **ski-pass** « validé » auprès des remontées mécaniques ne peut être annulé ou modifié. Pour toute demande de remboursement les conditions générales de vente de l'établissement sont à la disposition du client sur le site internet de l'hôtel.

Une assurance Carré Neige est proposé au client lors de sa réservation. Elle doit être commandée en même temps que le forfait de ski auprès de l'hôtelier. Si ce n'est pas le cas, le client peut se rendre en caisse ADS pour demander l'achat de cette assurance, l'hôtel sera dans l'incapacité de lui vendre l'assurance sans forfait de ski.