



## INFORMATION AUX CLIENTS



**Le client accepte et s'engage, après en avoir obligatoirement pris connaissance lors de sa réservation, à respecter et à faire respecter ledit règlement dont les dispositions s'appliquent tant à lui-même qu'aux accompagnants ainsi qu'à tout occupant de son fait.**

**Nous attirons votre attention afin de vous signaler que l'hôtel n'est pas accessible aux personnes à mobilité réduite (fauteuil), nous avons une dérogation.**

### ➤ DÉCENCE

Le Bellevue se réserve la possibilité **de ne pas recevoir les clients** dont la tenue pourrait être indécente et/ou négligée, non conforme à l'image de l'hôtel, **qui portent une tenue destinée à dissimuler leur 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 et non respectueux des clients présent dans l'hôtel ou sur la terrasse. Une tenue correcte est exigée dans les espaces publics de l'hôtel, **le corps nu est formellement interdit**. Le client est courtois et respectueux vis-à-vis du personnel de l'hôtel et des autres clients. 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.

**Il est interdit de fumer ou de crapoter dans l'ensemble de l'hôtel** (chambres, bar, salle de restaurant...), **sauf à l'extérieur sur la terrasse sous réserve de ne pas déranger autrui.**

**En cas d'épidémie ou de pandémie reconnue par les services de l'Etat, le Client doit respecter les consignes et protocoles qui pourraient être mis en place par la direction et cela sans conditions possibles.**

**Toute demande particulière doit être adressée à la direction de l'hôtel ou à l'accueil ; en effet, le personnel n'est pas habilité et n'a pas autorité à répondre aux demandes particulières.**

### ➤ ACCUEIL A L'ARRIVÉE ET AU DÉPART DE L'HOTEL

Notre personnel parle en Anglais, Allemand ainsi que Néerlandais.

Une notice d'accueil au nom du Client et la clé de sa chambre sont remises à l'arrivée vous rappelant une partie des informations indiqués dans ce document ; cette notice rappelle certaines informations du fonctionnement de l'hôtel Bellevue ; **il lui est demandé de la lire attentivement.**

La réception est ouverte de **8h00 à 19h30**. Les arrivées se font entre **16H et 19h30** et librement après **19h15**. Pour les arrivées tardives, il convient d'utiliser le code communiqué sur le courrier de confirmation de réservation. Tout bagage demeurant dans une chambre sans renouvellement de la location après **10h00** (sauf accord de la direction) sera récupéré par son propriétaire à la Réception de l'hôtel.

**Pour les départs anticipés**, il est demandé de bien vouloir passer la veille régler la note **avant 19h00** à l'accueil et d'anticiper les consommations prises le soir du départ.

Vous trouverez à l'accueil une boutique (vitrine) avec des produits en ventes (rasoir, trousse de couture, mousse à raser, serviette hygiénique, chausson, trousse de manicure,...)

#### ➤ L'ACCES AUX CHAMBRES

Un ascenseur desservant les 4 étages est mis à disposition du client, lequel a aussi la possibilité d'emprunter les escaliers.

Attention à ne pas surcharger l'ascenseur par le nombre de personnes ou la quantité de valises dans le respect des consignes affichées.

**L'ascenseur est interdit aux enfants de -8 ans non accompagnés.**

#### ➤ LES CONSIGNES DE SECURITÉ

Il est prié au client de bien vouloir prendre en compte les consignes de sécurité affichées **derrière la porte de la chambre** et de les appliquer et les faire appliquer aux accompagnants en cas d'incendie. La Direction rappelle que ces consignes ont dû être obligatoirement lues par le client lors de la réservation et de la confirmation de réservation et qu'elles sont de plus disponibles sur le site [www.hotel-bellevue-sas.fr](http://www.hotel-bellevue-sas.fr).

**À l'accueil**, un téléphone d'**URGENCE** est disponible 24h/24 en libre-service. De même, il est possible de joindre le responsable de l'hôtel 24h/24.

**Il est rappelé que l'hôtel n'a pas de veilleur de nuit et que la direction reste disponible sur site.**

#### ➤ L'OCCUPATION DES CHAMBRES

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

Toute personne accédant à l'hôtel doit se présenter à la Réception. Il lui est interdit de passer la nuit dans la chambre du client sauf si cette personne est déclarée à la réception de l'hôtel afin **d'être identifiée** et facturée pour la ou les nuits passée(s).

Compte tenu de la réglementation relative à la sécurité incendie, 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 lequel elle est prévue.

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

#### ➤ LES CHAMBRES

À son arrivée le client trouvera sa chambre faite. Dans la salle d'eau, **des produits d'accueil** lui sont offerts (savonnette, champoing, gel douche) ; un gobelet enveloppé comme rince dents ainsi qu'une serviette de bain, une serviette éponge et un tapis de bain sont mis à sa disposition.

La recouche est réalisée par la femme de chambre entre **9h30 et 14h00** ; le client a la possibilité d'indiquer sur le panneau mis à sa disposition et déposé sur la poignée extérieure de sa porte la mention « **ne pas déranger** » ; **au-delà de 14h00 la recouche ne sera plus réalisée.**

Un coffre et une télévision est à votre disposition, la télévision n'a pas de bouquet mais seulement la TNT.

**Il est rappelé qu'il est interdit de manger des produits alimentaires frais ou cuisinés dans la chambre afin d'éviter des odeurs et la prolifération d'animaux nuisibles.**

#### ➤ **DEGRADATIONS**

Au départ du client, s'il est constaté des dégradations de nature volontaire ou non (casses, vols, taches...) un constat lui parviendra ainsi que le devis des réparations ou du remplacement des objets disparus ou détruits.

En cas de non-règlement à l'amiable ou par le biais des assurances respectives une plainte sera déposée et sera suivie par le service juridique de la SAS HÔTEL BELLEVUE.

#### ➤ **LES DECHETS**

Il est mis à la disposition du client à la laverie une poubelle pour le tri sélectif compartimenté ; il lui est demandé de bien vouloir respecter les compartiments en déposant ses déchets (**non alimentaires**).

#### ➤ **LES CLÉS**

La clé d'accès à la chambre est attribuée personnellement ; il convient d'y veiller et de signaler à la Réception de l'hôtel immédiatement toute perte ou disparition. L'hôtelier se réserve le droit de facturer au client le coût de remplacement de la clé perdue (**55.00 €**).

Le client peut déposer sous sa responsabilité sa clé dans la boîte à clés mise à sa disposition à gauche de l'ascenseur près de l'accueil.

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

Le client doit veiller à ce que la porte de sa chambre soit bien fermée avant de quitter ladite chambre ou de se coucher ainsi que le coffre mis à disposition dans la chambre.

#### ➤ **LES ENFANTS ET LIT BÉBÉ/ LIT D'APPOINT** **(Merci de le signaler avant lors de votre réservation)**

Les enfants sont sous l'entière responsabilité de leurs parents. Il est interdit de courir ou de crier au sein de l'établissement, de jour comme de nuit afin de ne pas perturber la tranquillité des clients. **Il est interdit de les laisser dans une chambre sans surveillance.**

Un lit d'appoint peut être installé dans la chambre sous réserve que celle-ci puisse l'accueillir ; un supplément de **40.00€** par nuit hors repas hors taxe de séjour sera facturé.

Un enfant jusqu'à 2 ans séjourne à titre gracieux ; un lit bébé peut être mis à disposition ; les repas n'étant pas assurés dans la prestation, il est demandé aux parents de prévoir leur alimentation.

### ➤ LE PETIT DÉJEUNER

Le petit déjeuner à la Française est en libre-service et est servi tous les jours de **7H30 à 09H30** ; il est à consommer sur place uniquement ; il peut être pris sur la terrasse de l'hôtel en fonction de la météo. **L'accès au buffet et à la terrasse pouvant être compliqué pour un enfant de -8 ans et cela afin d'éviter tout incident, il est demandé aux parents de bien vouloir les assister ou les servir.**

**Dans le but de minimiser le gaspillage alimentaire** comme la loi le préconise, le client est invité à ne prendre que ce qu'il entend consommer réellement. **Il est strictement interdit d'emmener de la nourriture dans les chambres et à l'extérieur de l'établissement.**

### ➤ LE RESTAURANT et le BAR

La carte est réalisée dans les règles de l'art et selon la méthode HACCP (qui permet de prévenir et d'identifier les dangers liés aux pratiques d'hygiène alimentaire). Le personnel et la direction suivent des stages d'hygiène dans le souci de la satisfaction du client. En fonction des demandes qui ne pourraient être satisfaites, seule la direction ou le chef de cuisine seront à même d'y apporter une réponse.

**La priorité est donnée aux produits de la région et frais en circuits courts.**

Le restaurant est ouvert de **12h00 à 13H45 et de 19h00 à 21H15**. Aucun client ne sera accepté au-delà d'un délai de 15 minutes avant la fermeture et ce, afin de respecter l'ensemble des horaires de travail du personnel de restauration.

Le bar ouvre de **11h30 à 14h30 et de 18h30 à 22h30 en fonction de l'affluence.**

Si le client est en **½ pension ou pension complète**, un menu affiché est à sa disposition dans le salon du bar ; celui-ci a la possibilité de modifier le plat principal et de le remplacer par un autre plat de la carte du restaurant **sous réserve d'en avoir averti le responsable de restauration la veille au soir pour le déjeuner et le matin pour le dîner** ; dans le cas contraire, sa demande ne pourra être prise en compte et le changement de plat ou des plats entraînera un coût supplémentaire de **10.00€ à 25.00€** en fonction de celui ou ceux choisis.

Pour les clients en pension complète il est possible de réserver son ou ses paniers repas pour le lendemain à l'accueil la veille avant la fermeture de celle-ci.

**Pour l'ensemble des clients au restaurant et au bar aucun règlement n'est à prévoir, un bon leur est remis et l'ensemble des consommations est mentionné sur la facture finale, qu'il s'agisse du B&B, de la 1/2 pension ou pension complète.**

Les clients en pension complète ou ½ pension ont la possibilité d'inviter des personnes extérieures à déjeuner ou dîner ; si ces personnes prennent le menu du jour, il leur sera facturé **18.50€** par repas, hors boissons ; sinon, elles auront toujours la possibilité de manger à la carte.

Vous trouverez au salon des jeux, les quotidiens (la Montagne et le Figaro) ainsi que des livres (prestation gratuite)

### ➤ LES ANIMAUX DOMESTIQUES

Merci de bien vouloir demander les conditions d'acceptation de l'accueil des animaux domestique à l'accueil de l'hôtel ou sur notre site internet.

➤ **LOCAL A VELOS**

Un local à vélos est à votre disposition, il suffit d'indiquer votre besoin lors de votre réservation afin que nous puissions nous organiser le jour de votre arrivée.

➤ **AVIS ET RÉCMATIONS**

**Votre avis nous intéresse ainsi que vos réclamations**, vous pouvez les effectuer par mail [dg@hotel-bellevue-sas.fr](mailto:dg@hotel-bellevue-sas.fr) et nous nous engageons à vous répondre sous 48h00 ouvré.

**Le Conseil d'Administration, le Directeur Général et la Direction vous souhaitent un excellent séjour au BELLEVUE et restent disponibles et à votre service.**