

# RÈGLEMENT INTÉRIEUR

**OH!TELS HOTELS & RESORTS**



FRANÇAIS

## INFORMATIONS DE CONTACT

T: (+34) 977 35 23 25

[comercial@ohtels.es](mailto:comercial@ohtels.es)

Carrer del Terrer, n.º 13, local 1

43840 Salou, Tarragona.

Espagne

## **Dispositions générales:**

Les personnes qui accèdent à cet établissement hôtelier sont tenues de respecter le présent règlement, dans la mesure où il ne contrevient pas à la loi 13/2011, du 23 décembre, sur le tourisme, au décret-loi andalou 13/2020, du 18 mai, sur les établissements hôteliers, et au décret catalan 75/2020, du 4 août, ainsi qu'aux autres règles et préceptes applicables.

Les usagers des services touristiques sont tenus de respecter les règles d'utilisation et le règlement intérieur des établissements touristiques, ainsi que les règles spécifiques des lieux visités et des activités touristiques ; ils doivent également respecter les règles fondamentales de coexistence sociale et de respect des personnes et des coutumes.

Cet établissement hôtelier a élaboré le présent règlement intérieur, qui définit les règles auxquelles doivent se conformer les utilisateurs pendant leur séjour, ci-après dénommés les clients.

Ce règlement est à votre disposition, en tant que client, à tout moment, dans sa version espagnole et dans ses versions dans d'autres langues ; il peut être consulté sur le tableau d'affichage situé dans la zone de réception, ainsi que sur notre site Internet.

## **CHAPITRE I Conditions d'admission**

**Article 1 - Conditions d'admission** 1.1.- L'Hôtel est considéré, à toutes fins utiles, comme un établissement à usage public, bien que l'admission ou le séjour puisse être refusé : a) Pour manque de capacité d'accueil ou d'installations. b) Pour non-respect des conditions d'admission (art. 2). c) Pour avoir adopté un comportement susceptible de causer un danger ou un trouble à d'autres personnes, qu'elles soient ou non des usagers. d) Pour avoir adopté un comportement susceptible de causer un danger ou un trouble à d'autres personnes, qu'elles soient ou non des usagers. e) Pour avoir adopté un comportement susceptible de causer un danger ou un trouble à d'autres personnes, qu'elles soient ou non des usagers. f) Pour avoir adopté un comportement susceptible de causer un danger ou un trouble à d'autres personnes). c) D'adopter un comportement susceptible de causer un danger ou un trouble à d'autres personnes, utilisatrices ou non, ou d'entraver le développement normal de l'activité. d) L'accès à tout établissement de la chaîne sera refusé aux clients qui ont gravement enfreint le règlement intérieur et à ceux qui ont été expulsés d'un hôtel de la chaîne.

**1.1.1. Politique relative aux mineurs.** Les mineurs de moins de 18 ans doivent séjourner à l'hôtel accompagnés de leurs parents, tuteurs ou adultes dûment autorisés par ceux-ci. Le personnel de l'hôtel peut exiger les documents pertinents identifiant les adultes comme leurs parents/tuteurs ou personnes autorisées.

1.2.- Lorsque les circonstances susmentionnées se produisent ou que des personnes sont soumises à une ou plusieurs des restrictions susmentionnées, le personnel responsable de

l'établissement peut leur demander de quitter l'établissement, après paiement, le cas échéant, des factures impayées pour les services et les consommations. Si nécessaire, l'assistance des forces de sécurité sera demandée, conformément à l'article 36 de la loi sur le tourisme et à l'article 25 de la loi sur le décret relatif à la gestion hôtelière. Il est expressément stipulé que le libre accès aux installations, services et logements de cet établissement hôtelier ne sera pas refusé ou restreint aux personnes qui le souhaitent, pour des raisons de sexe, de handicap, avec ou sans chien d'aveugle, de religion, d'opinion ou de toute autre circonstance personnelle ou sociale.

**Article 2 - Conditions d'admission.** 2.1 - La ou les personnes souhaitant bénéficier des unités d'hébergement, des équipements collectifs et, le cas échéant, des services complémentaires détaillés dans le présent règlement, doivent présenter leurs documents d'identification en vue de leur admission et de leur inscription sur le registre de l'établissement.

Cet établissement, une fois la ou les personnes inscrites, établit un document d'admission mentionnant le nom, la catégorie et le numéro d'enregistrement de l'établissement, le numéro ou l'identification du logement attribué, le nombre de personnes qui vont l'occuper, les dates d'arrivée et de départ et le plan de repas prévu ainsi que, en cas de contrat direct, le prix du logement. Ce document d'admission, rempli en deux exemplaires, doit être signé par l'intéressé pour formaliser son admission, après qu'il a été informé de l'existence du présent règlement et de ses droits et obligations. L'original est remis à l'usager et la copie reste en possession de l'établissement.

**Article 3 - Droits.** Recevoir les services touristiques et la qualité de ceux-ci conformément à la catégorie de l'entreprise, du service ou de l'établissement contracté. 2. de recevoir, avant de contracter, des informations suffisantes, véridiques, compréhensibles, efficaces, objectives, non équivoques et complètes sur le prix, les conditions et les caractéristiques des services touristiques offerts. 3. d'obtenir tous les documents qui accréditent les termes du contrat de services touristiques et la preuve du paiement. 4.- Les usagers sont tenus d'observer les règles contenues dans le présent règlement, qu'ils acceptent expressément en signant le document d'admission, ainsi que celles dictées par la Direction en matière de sécurité, de cohabitation et d'hygiène, pour une utilisation correcte de l'établissement. 5. de formuler des plaintes et des réclamations, et d'avoir accès aux formulaires de réclamation qui doivent être fournis par l'établissement. 6.- La présentation d'une réclamation ne les dispense pas de l'obligation de payer les services contractés. 7. de voir ses données personnelles protégées conformément aux termes établis dans le système juridique. 8- Consulter les termes de la politique de confidentialité publiée sur notre site web.

**Article 4 - Obligations.** Respecter les règles d'utilisation et le régime intérieur de cet établissement ainsi que les règlements particuliers des lieux visités. 2 - Observer les règles d'hygiène, d'éducation, de convivialité et de tenue vestimentaire. 3. payer le prix du

service contracté au moment de la présentation de la facture ou, le cas échéant, au lieu, à l'heure et de la manière convenue, sans en aucun cas formuler de réclamation ou de revendication les dispensant de l'obligation de payer. 4 - Respecter l'environnement. 5 - Respecter les installations et les équipements de l'hôtel. 6 - Respecter le système de réservation et respecter la date de départ convenue, en laissant libre la chambre occupée.

7. traiter notre personnel avec respect.

8. ne pas céder à des tiers le droit d'utiliser les services contractés. Le non-respect de cette règle entraînera la perte du régime contractuel et le passage au régime « hébergement seulement ».

9 - Les clients de l'hôtel qui, par action ou par omission, causent des dommages à l'établissement, en cas de faute ou de négligence, sont tenus de réparer les dommages causés.

## **CHAPITRE II - Règles de fonctionnement et de coexistence**

**Article 5 - Réservation. Politique d'annulation** 5.1 - Toutes les réservations comprennent la date d'arrivée et de départ, le nombre de chambres, le type de chambres, la nourriture et les boissons.

5.2 - Les conditions d'annulation sont publiées sur le site Internet de l'hôtel et sont d'application obligatoire, sauf si l'annulation de la réservation est motivée par des circonstances de force majeure, y compris une situation de crise ou d'urgence sanitaire qui affecte votre lieu de résidence ou le lieu où se trouve cet établissement, elles ne seront pas applicables.

5.3 - Notre confirmation de votre réservation sera considérée comme un contrat d'hébergement touristique ; un enregistrement physique ou électronique sera à votre disposition.

5.4 - Lorsque vous aurez obtenu la confirmation de votre réservation, nous mettrons à votre disposition le type de chambre réservé à la date convenue, si nous confirmons votre réservation sans exiger d'acompte, elle sera maintenue jusqu'à l'heure convenue, et si elle n'a pas été spécifiée, la réservation sera maintenue jusqu'à 20 heures le jour convenu, si vous avez payé l'acompte, votre réservation sera maintenue sans limite de temps pour le nombre de jours qui couvrent le montant de l'acompte, sauf accord contraire.

**Article 6 - Prix** 6.1 - Dans notre publicité, il est indiqué que le paiement des services sera effectué avant la prestation de ces derniers, en conséquence de ce qui précède, après avoir rempli le document d'admission à l'arrivée à l'hôtel, la facture correspondant aux services contractés vous sera présentée afin que vous puissiez procéder au paiement en même temps si vous ne l'avez pas fait au moment de la réservation.

Le fait de présenter une réclamation n'implique pas que vous puissiez être exempté du paiement ou que vous puissiez le différer.

Outre les services contractés lors de la réservation et payés avant la prestation de ceux-ci, vous devez payer les services que vous contractez et dont vous bénéficiez pendant votre séjour à l'hôtel, sans que la présentation d'une réclamation n'implique une exemption de

paiement.

**Politique tarifaire pour les mineurs** : les bébés sont considérés comme des enfants de moins de deux ans ; les enfants, comme des mineurs de moins de 12 ans ; à partir de 12 ans, ils sont considérés comme des adultes et le même tarif qu'un client adulte leur est appliqué

**Article 7 - Période d'occupation.** En tant que client, vous avez le droit d'occuper la chambre à partir de 14 heures le premier jour de la période contractuelle jusqu'à 12 heures le jour du départ. Aux dates d'occupation maximale, la disponibilité de la chambre peut être retardée d'une période n'excédant pas deux heures. La prolongation de l'occupation de la chambre au-delà de la période contractuelle entraînera l'obligation de payer le montant établi pour le « late check-out ».

L'occupation et le séjour de deux personnes dans une chambre double qui a été contractée comme chambre individuelle ne sont pas autorisés. Dans ce cas, le tarif établi pour une occupation double sera payé.

Coffre-fort et service de coffre-fort dans la chambre. Les établissements disposent d'un service de coffre-fort pour la conservation de l'argent et des objets de valeur. Les chambres sont équipées d'un coffre-fort. Notre hôtel n'est pas responsable de la perte ou du vol d'argent ou d'objets de valeur qui ne sont pas déposés dans le coffre-fort.

**Article 8** - Service de nettoyage des chambres. Le service de nettoyage des chambres est quotidien, de 9h00 à 17h00.

**Article 9** - La demi-pension comprend les services de petit-déjeuner et de dîner, conformément au contrat. L'hôtel peut autoriser, sur demande 24 heures à l'avance, le remplacement du dîner par le déjeuner, changement qui sera effectif pour la durée du séjour et toujours sous réserve de la disponibilité de l'hôtel.

- Les boissons ne sont pas comprises dans le prix de la pension (HD, MP ou PC), sauf accord contraire.
- Le régime IT n'inclut pas les boissons non alcoolisées dans le service de petit-déjeuner.

**Article 10** - Interdictions 1.- L'occupation et le séjour de deux personnes dans une chambre double ayant fait l'objet d'un contrat de chambre individuelle ne sont pas autorisés. Dans ce cas, le tarif établi pour un usage double sera payé.

2.- Il est interdit de fumer dans tout l'établissement, à l'exception des zones prévues à cet effet. Il est expressément interdit de fumer dans les chambres, sauf sur la terrasse. Le fait de fumer dans les chambres ou les zones non autorisées sera considéré comme une infraction très grave, qui donnera à l'établissement le droit de résilier le contrat d'hébergement avec le client et de l'obliger à quitter les lieux.

3.- Il est interdit d'entrer dans les espaces communs de l'hôtel (restaurants, bars, salle de jeux, mini-club, hall, etc.) pieds nus, torse nu et mouillés.

4 - Il est interdit d'apporter de la nourriture ou des boissons à l'hôtel pour les consommer à l'intérieur de l'hôtel.

5 - Il est interdit d'accrocher des serviettes ou tout autre vêtement aux balustrades des terrasses des chambres. La terrasse dispose à cet effet d'un étendoir à linge.

6- Cet établissement n'admet pas les animaux, à l'exception des chiens d'aveugle.

7- Il est interdit de se promener torse nu dans les piscines, sauf dans celles réservées aux adultes.

8- Limitations. L'accès à une zone ou à une installation de l'hôtel sera limité:

- Lorsque la capacité établie est atteinte ou lorsque l'heure de fermeture de la zone ou de l'installation est dépassée.

Lorsque l'âge minimum établi pour l'accès à la zone ou à l'installation, conformément à la réglementation en vigueur, n'est pas atteint. De même, pour accéder et utiliser les parcs aquatiques, les règles d'utilisation doivent être scrupuleusement respectées, notamment celles relatives à l'âge et à la taille minimale et maximale.

- Lorsqu'ils montrent ou manifestent des attitudes violentes, en particulier lorsqu'ils ont un comportement agressif ou provoquent des altercations.
- Lorsqu'elles provoquent des situations dangereuses ou des désagréments pour les autres usagers, ou qu'elles ne respectent pas les conditions d'hygiène.
- Les personnes qui consomment des drogues, des stupéfiants ou des substances psychotropes, ou qui présentent des signes de consommation.
- Les personnes qui portent des vêtements ou des symboles incitant à la violence, au racisme ou à la xénophobie, ainsi que les personnes qui ne portent pas les vêtements requis en fonction de la zone ou de l'installation.

L'assistance des forces et organes de sécurité peut être demandée pour expulser les personnes qui ne respectent pas l'une des limitations énumérées dans la section précédente, ou l'une des limitations obligatoires pour des raisons externes.

Le client est tenu de payer les frais encourus jusqu'au moment de l'interdiction d'accès ou de séjour dans la zone ou l'installation de l'hôtel.

#### **7.- Recommandations :**

- Surveillez et contrôlez vos bagages. Ne les laissez pas sans surveillance.
- Surveillez et contrôlez vos effets personnels sur la plage et dans la piscine, ne les laissez pas sans surveillance.
- Fermez la porte de votre chambre lorsque vous la quittez.
- Conservez vos objets de valeur dans le coffre-fort.
- Signalez immédiatement tout fait inhabituel à la direction de l'hôtel.