

# RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Best Western Plus Monopole Métropole 16 Rue Kuhn – 67000 Strasbourg

*Afin de garantir un séjour agréable et en toute sécurité à l'ensemble de notre clientèle, nous vous prions de bien vouloir respecter les dispositions du présent règlement intérieur. En acceptant une réservation, le client s'engage à le respecter.*

## Arrivée et départ

L'hôtel accueille ses clients 24 heures sur 24, toute l'année. Toute personne séjournant dans l'établissement doit pouvoir justifier de son identité. À défaut, l'hôtelier se réserve le droit de refuser la location de la chambre ou d'annuler la réservation.

Les clients étrangers doivent obligatoirement remplir une "fiche individuelle de police" conformément à la réglementation en vigueur.

Les chambres sont disponibles à partir de 15h00 le jour d'arrivée et doivent être libérées au plus tard à 11h00 le jour du départ.

Tout départ après 11h00 entraînera la facturation de frais supplémentaires pouvant aller jusqu'à une nuitée complète au tarif public en vigueur.

Un service « early check-in » ou « late check-out » peut être proposé sous réserve de disponibilité et moyennant un supplément. Merci de vous renseigner auprès de la réception.

## Occupation des chambres

La réservation est nominative et ne peut être cédée à un tiers, à titre onéreux ou gratuit. Le client ne peut introduire dans sa chambre des personnes non enregistrées à la réception sans l'accord préalable de l'hôtel.

Tout bagage demeurant en chambre après 11h00, sans renouvellement de location, sera retiré et conservé à la bagagerie.

Conformément à la réglementation relative à la sécurité incendie, la capacité maximale d'accueil de chaque chambre doit être strictement respectée. L'hôtel refusera toute sur-occupation.

Le client doit laisser l'accès à sa chambre au moins une fois par jour afin que le personnel puisse assurer le service de ménage et veiller à la sécurité des lieux, sauf demande expresse contraire.

## Enfants et lits d'appoint

Les enfants mineurs ne peuvent séjourner seuls dans une chambre sans la présence des parents dans une chambre sur le même étage. Si l'accompagnateur adulte n'est pas le représentant légal du mineur, une autorisation parentale écrite est requise.

Des lits d'appoint ou berceaux peuvent être mis à disposition dans la limite des disponibilités et du nombre de personnes autorisées par chambre. Ils donneront lieu à une facturation supplémentaire. Les enfants de moins de 14 ans bénéficient des berceaux et lits disponibles gratuitement.

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

## Cartes d'accès aux chambres (clés RFID)

Les cartes d'accès aux chambres sont attribuées personnellement. Toute perte ou disparition doit être signalée à la réception. Une vérification d'identité sera effectuée lors de tout renouvellement.

Le client ne doit pas confier sa carte de chambre à un tiers et doit la restituer lors du départ.

Toute personne pénétrant dans l'établissement doit se présenter à la réception. L'introduction de personnes extérieures à l'hôtel sans accord préalable est interdite.

Si une personne extérieure doit apporter ou déposer quelque chose à un client, elle ne pourra pas accéder à la chambre. Pour des raisons de sécurité, c'est au client de descendre à la réception pour récupérer les objets et en prendre décharge auprès de ladite personne.

## Comportement et tenue vestimentaire

L'hôtel se réserve le droit de ne pas accueillir les clients dont le comportement est contraire aux bonnes mœurs, à l'ordre public, ou dont la tenue est indécente ou négligée. Une tenue correcte est exigée dans tous les espaces communs de l'établissement (port de chaussures, vêtements haut et bas).

Conformément à la loi n°2010-1192 du 11 octobre 2010, il est interdit de porter un vêtement destiné à dissimuler le visage dans les espaces publics.

Le client doit se montrer courtois et respectueux envers le personnel de l'hôtel et les autres clients. Toute forme de violence verbale ou physique, de harcèlement, de comportement discriminatoire ou de propos à caractère sexiste, raciste, homophobe ou antisémite est strictement interdite et pourra faire l'objet d'un signalement aux autorités compétentes.

# Interdictions générales

## Tabac et vapotage

Il est formellement interdit de fumer (cigarettes, cigares, chicha...) ou de vapoter dans l'ensemble de l'enceinte de l'hôtel. Conformément au Code de la Santé Publique, tout contrevenant s'expose à une amende de troisième classe. Des frais de nettoyage et de désenfumage d'un montant pouvant atteindre 200 € seront facturés.

## Consommation de boissons et nourriture provenant de l'extérieur dans les espaces communs

Il est strictement interdit de consommer des boissons ou de la nourriture provenant de l'extérieur de l'établissement dans tous les espaces communs de l'hôtel (hall, bar, salon, restaurant, couloirs, espaces de détente, etc.).

L'hôtel dispose d'un bar et d'une offre de restauration à même de répondre aux besoins de sa clientèle. Cette règle vise à garantir l'hygiène, la sécurité alimentaire et la qualité des prestations proposées à l'ensemble des clients.

La loi française interdit de proposer et servir de l'alcool aux mineurs de moins de 18 ans.

Les horaires d'ouverture du bar sont réglementés par un arrêté préfectoral auquel l'hôtel ne peut déroger. Il est impossible de continuer de consommer au-delà de cet horaire. L'arrêté préfectoral est affiché au bar.

Exception : les aliments spécifiques pour nourrissons et jeunes enfants en bas âge sont tolérés.

## Appareils de cuisson et équipements personnels

Pour des raisons évidentes de sécurité incendie, il est interdit d'utiliser dans les chambres tout appareil à gaz ou électrique personnel tel que réchauds, plaques de cuisson, cafetières personnelles, etc. Il est également interdit de cuisiner dans les chambres.

## Autres interdictions

- Introduire dans l'établissement des objets ou substances illicites et/ou dangereux, ou tout objet imitant une arme.
- Courir, crier, rouler (patins, trottinettes, vélos...) dans l'enceinte de l'hôtel.
- Étendre du linge aux fenêtres ou jeter tout objet par les fenêtres.
- Photographier ou filmer les autres clients ou le personnel sans leur accord express.
- Exercer toute activité commerciale ou professionnelle non autorisée dans les chambres.

## Nourriture dans les chambres

Pour des raisons d'hygiène, il est interdit de stocker de la nourriture dans la chambre.. Le service en chambre (room service) est disponible aux horaires indiqués sur la carte présente dans chaque chambre.

## Garage souterrain et stationnement

L'hôtel dispose d'un garage souterrain privé, accessible depuis la rue Kageneck. L'accès est conditionné à une réservation préalable. Un collaborateur de l'hôtel accompagne chaque client individuellement au garage.

L'utilisation du garage souterrain est soumise aux tarifs affichés à la réception.

Le garage est sécurisé mais non surveillé en permanence. L'hôtel décline toute responsabilité en cas de vol, perte ou dégradation des véhicules ou de leur contenu dans l'enceinte du parking.

Le client doit respecter les règles de circulation et de stationnement internes (vitesse limitée, zones de stationnement délimitées).

L'accès au garage est strictement réservé aux clients de l'hôtel. Tout véhicule stationné sans autorisation pourra être mis en fourrière.

Pour des raisons de sécurité et de normes électriques françaises, l'utilisation des prises électriques de recharge est soumise à autorisation et sera facturé suivant le barème indiqué en réception.

L'hôtelier ne pourra être tenu pour responsable en cas de surcharge accidentelle, surtension, mauvais ampérage ou mauvaise manipulation.

Conformément à l'article 2286 du Code Civil l'hôtelier peut se prévaloir du droit de rétention en cas de créance impayée.

## Animaux de compagnie

L'hôtel accepte les chiens et chats sous réserve qu'ils soient tenus en laisse dans toutes les parties communes et qu'ils soient à jour de leurs vaccinations. L'accueil d'un animal de compagnie donne lieu à un supplément par jour et par animal.

Tout dégât occasionné par un animal entraînera une facturation de 200 €.

Les animaux ne doivent pas être laissés seuls et sans surveillance dans les chambres.

Ces dispositions ne s'appliquent pas aux chiens guides d'aveugles ou d'assistance, conformément à la réglementation.

## Responsabilités et objets de valeur

L'hôtel a une obligation générale de sécurité vis-à-vis de ses clients. Toutefois, si un dommage est dû à l'imprudence, la négligence ou la faute du client, la responsabilité de l'hôtel ne peut être engagée.

Des coffres-forts individuels sont disponibles dans les chambres. L'hôtel décline toute responsabilité pour les valeurs qui y sont déposées. L'hôtel ne pourra être tenu responsable des effets oubliés dans les coffres.

Les bagages dans les espaces communs restent sous la surveillance et l'entière responsabilité de leur propriétaire. En cas de vol dans la chambre, les articles 1952 à 1954 du code civil s'appliquent.

## Santé

Tout problème de santé (cardio-vasculaire, respiratoire, allergie, grossesse...) doit être signalé à l'hôtel afin de prendre les dispositions nécessaires.

## Réservation et paiement

Les demandes de réservation peuvent être effectuées par téléphone, e-mail ou via les sites de réservation en ligne. L'hôtel confirme la réservation ainsi que ses Conditions Générales de Vente (CGV) qui font partie intégrante du contrat hôtelier.

En cas de réservation garantie par carte bancaire, le client qui ne se présente pas avant 18h00 (no-show) sera facturé à minima du montant de la première nuitée, en réparation du préjudice subi par l'hôtelier.

Toute prestation consommée et non réglée avant le départ fera l'objet d'un débit sur la carte bancaire communiquée. L'hôtel peut effectuer une pré-autorisation du montant du séjour à l'arrivée.

L'hôtelier se réserve la possibilité de faire héberger le client dans un établissement de catégorie équivalente en cas d'indisponibilité de force majeure ou de problème technique, les frais de transfert étant à la charge de l'hôtel.

## Dégradations

Tout dégât occasionné dans la chambre ou dans les espaces communs au cours du séjour — qu'il soit volontaire ou involontaire — pourra être directement facturé au client. Les frais de réparation ou de remplacement des équipements dégradés seront réclamés à la personne ayant effectué la réservation.

## Nuisances sonores

Par respect pour les autres clients, le calme doit être observé dans l'ensemble de l'établissement, et tout particulièrement de 22h00 à 8h00. Le client et ses accompagnants veillent à ne pas claquer les portes, à limiter le volume sonore de tout appareil et à adopter un comportement discret dans les couloirs.

Tout bruit de voisinage susceptible de porter atteinte à la tranquillité des clients peut conduire l'hôtelier à demander au client de quitter l'établissement, sans indemnité ni remboursement (R1336-4 et 1336-5 du Code de la Santé Publique).

## Sécurité

Pour la sécurité de tous, les accès de l'établissement sont placés sous contrôle vidéo (Code de la sécurité intérieure, articles L251-1 à L 254-1 et R251-1 à R253-4).

Les clients doivent se conformer à toutes les consignes de sécurité incendie affichées dans l'établissement et dans les chambres, ainsi qu'aux instructions du personnel en cas de sinistre.

En cas de comportement menaçant ou d'atteinte à l'intégrité physique du personnel ou des clients, l'hôtel se réserve le droit de faire appel aux forces de l'ordre.

## Engagement environnemental – Label Clef Verte

L'hôtel est engagé dans une démarche de développement durable. Les produits d'accueil mis à disposition dans les chambres sont sélectionnés dans le cadre du label Clef Verte et répondent à des critères éco-responsables. Nous vous remercions de respecter cet engagement en utilisant ces produits de manière raisonnée.

Le client est invité à participer à cet effort en signalant s'il ne souhaite pas le remplacement quotidien du linge de toilette et de lit, contribuant ainsi à la réduction de la consommation d'eau et d'énergie.

## Filouterie

Conformément à l'article 313-5 du Code Pénal, le fait de consommer des prestations hôtelières (hébergement, restauration, boissons) sans avoir l'intention ou la capacité de les régler constitue le délit de filouterie, sanctionné de 6 mois d'emprisonnement et de 7 500 € d'amende. L'hôtel engagera toutes poursuites nécessaires en cas d'infraction. Conformément à l'article 2286 du Code Civil, l'hôtelier peut se prévaloir du droit de rétention en cas de créance impayée comme vu à l'article 3 pour les véhicules.

## Effets oubliés

Les effets oubliés dans l'établissement sont conservés conformément à la loi 2276 du code civil sauf si vous en demandez le renvoi ou que vous déclarez l'abandon de l'objet.

### Acceptation du règlement et sanctions

Le présent règlement intérieur s'applique à l'ensemble des clients de l'hôtel. Tout séjour vaut acceptation des Conditions Générales de Vente, du présent règlement intérieur et, le cas échéant, des conditions particulières.

## Sanctions

Le non-respect des dispositions du présent règlement entraîne la résiliation immédiate du contrat hôtelier. Le client et toutes les personnes partageant son séjour pourront être invités à quitter l'établissement sans indemnité ni remboursement. Des pénalités financières pourront être appliquées.

L'hôtel se réserve également le droit de refuser toute réservation future conformément à l'article L. 121-11 du Code de la consommation.

Le client s'engage à tenir l'hôtel indemne de tout préjudice résultant de la violation du présent règlement.