

RÉGLEMENT INTÉRIEUR

Bienvenue dans l'un de nos hôtels Excellence à Clervaux.

Afin de garantir à tous nos hôtes un séjour paisible, sûr et agréable, nous vous invitons à prendre connaissance des règles suivantes, que vous acceptez en accédant à nos établissements.

1. Accueil & Paiement

Le règlement de votre séjour s'effectue à l'arrivée.

Conformément à la législation luxembourgeoise, chaque client devra présenter une pièce d'identité en cours de validité à l'arrivée. L'hôtel est tenu de collecter certaines données d'identité et de séjour, conformément aux obligations légales en vigueur.

Une caution de 100€ par chambre est demandée au check-in par empreinte bancaire ou par dépôt en espèce. En cas d'empreinte bancaire, la pré-autorisation n'est pas débitée mais peut apparaître comme «montant réservé» sur votre compte. La libération du montant dépend de votre banque et peut prendre jusqu'à 30 jours. En cas de refus de pré-autorisation ou de non-paiement, l'accès à la chambre pourra être refusé.

2. Paiement et mise en chambre des consommations

Pendant votre séjour, il est possible de mettre en compte toutes vos consommations (restaurant, bar, spa, minibar, extras, etc.) sur la chambre, moyennant une garantie bancaire au moment du check in. Le règlement de ces services sera effectué lors de votre départ.

Tout client souhaitant bénéficier de cette option accepte que l'ensemble des montants dus soient débités sur sa facture finale.

En cas de refus de paiement, de départ anticipé non signalé ou d'absence lors du check-out, l'établissement se réserve le droit de débiter la carte bancaire utilisée lors de la réservation ou laissée en garantie.

3. Heures d'arrivée et de départ

Check-in à partir de 15h00 à l'hôtel Koener, 16h00 au Clervaux Boutique Hotel. Check-out jusqu'à 11h00.

En cas de départ tardif sans autorisation, une nuit supplémentaire sera facturée.

4. Accès au Spa et au Monde du Sauna

Durant votre séjour, vous pourrez profiter du SPA dès votre arrivée et ce jusqu'à 14h le jour de votre départ.

Le port du maillot de bain est obligatoire dans la piscine, le bain à bulles et les espaces de relaxation.

Le Monde du Sauna est une zone naturiste, où le port de la serviette est toléré, mais le maillot de bain est strictement interdit, conformément aux usages.

L'accès au Monde du Sauna est interdit aux enfants de moins de 14 ans. Les enfants sont autorisés jusqu'à midi dans l'espace piscine/bain à bulles sous la surveillance active des parents. Tout jeu est interdit dans la piscine.

5. Animaux de compagnie

Les chiens sont les bienvenus, sous réserve d'acceptation préalable par l'hôtel (supplément : 25€/nuit avec maximum 2 par chambre)

Accès autorisé: hall, couloirs, chambres, brasserie (côté bar uniquement)

Accès interdit : restaurant, salle de petit-déjeuner, spa, piscine, sauna.

Les chiens doivent être tenus en laisse dans les espaces communs. Aucun service de chambre ne sera effectué si le chien est seul dans la chambre. En cas de nuisances, aboiements ou dommages, l'accès de l'animal pourra être refusé.

6. Nuisances et respect des lieux

Le calme est de mise entre 22h00 et 8h00. Toute nuisance sonore, musique forte ou comportement inapproprié pourra entraîner une expulsion sans remboursement. Les fêtes en chambre sont strictement interdites.

7. Visiteurs extérieurs

Les visiteurs doivent être déclarés à la réception. Ils ne sont pas autorisés à utiliser les installations (spa, fitness, etc.).

Toute personne non enregistrée devra être signalée à la réception et pourra faire l'objet d'un supplément tarifaire.

8. Responsabilité des clients

Le client est responsable de tout dommage, dégradation ou acte de vandalisme causé de son fait ou de celui de ses accompagnants (adultes, enfants, animaux) dans l'établissement. Les frais de réparation, de remise en état ou de nettoyage spécifique seront facturés sur la facture finale ou débités ultérieurement.

Toute dégradation constatée lors de votre arrivée en chambre devra être signalée au plus tard 30 min après votre check in auprès de notre équipe réception. Au delà de ce délai, votre responsabilité sera engagée sur les éventuels dégâts occasionnés.

9. Objets perdus ou oubliés

Les effets personnels oubliés dans la chambre ou les espaces communs seront conservés pendant un délai maximum de 30 jours. L'envoi d'un objet perdu est possible aux frais du client.

L'hôtel décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration des effets personnels non déposés dans le coffre sécurisé de la chambre.

10. Réclamations et incidents

Toute réclamation doit impérativement être adressée par email au plus tard 48h après votre départ à l'adresse suivante : hello@excellence-group.lu. En cas de litige, une médiation peut être sollicitée via un organisme indépendant.

11. Cas de force majeure

En cas d'imprévu majeur (problème technique, fermeture administrative, raisons climatiques, décrets gouvernementaux, pandémie, etc.), l'hôtel proposera une solution alternative ou un remboursement partiel sans indemnité supplémentaire.

12. Droit de refus et d'exclusion

L'hôtel se réserve le droit de refuser l'accès ou d'exclure tout client dont le comportement serait incompatible avec les règles de bonne conduite, nuirait à la tranquillité des lieux ou manquerait de respect envers le personnel ou les autres clients. Cette mesure pourra être prise sans remboursement en cas de faute grave.

Merci de votre compréhension.



Excellence Group
HOTELS • RESTAURANTS • SPA

La direction
Excellence Hotels
Koener Hotel
Le Clervaux Boutique Hotel