



Hotel Teremar

Conditions de réservation, politiques d'annulation et autres règlements internes.

Conformément aux dispositions du décret 10/2021 du 22 janvier du Consell de la Generalitat Valenciana, qui réglemente l'hébergement touristique dans la Communauté valencienne, les conditions de réservation entre les clients et l'Hôtel Teremar, SL, ainsi que la politique d'annulation, sont énoncées ci-dessous, publiquement et pour information générale.

CONDITIONS DE RÉSERVATION ET POLITIQUES D'ANNULATION

Nous distinguerons plusieurs scénarios possibles en fonction du canal de réservation utilisé par le client:

1. Réservations directes
2. Réservations effectuées via booking.com
3. Réservations effectuées via des sites web tiers
4. Réservations effectuées via des agences de voyages ou tout autre intermédiaire agréé

1. Réservations directes

Il s'agit de réservations effectuées directement par le client auprès de l'hôtel et considérées comme un contrat entre l'hôtel et le client, par lequel l'hôtel s'engage à fournir au client, pendant les jours réservés, un hébergement aux caractéristiques convenues avec le régime alimentaire convenu, le cas échéant, et, de son côté, le client s'engage à payer le prix convenu dans les conditions convenues, en consommant chacune des journées réservées.

Ces démarches peuvent être effectuées soit par téléphone, par e-mail, par tout autre service de messagerie électronique (WhatsApp ou tout autre service que l'hôtel pourrait proposer à l'avenir), soit via le site web officiel de l'hôtel à l'adresse <https://www.hotelteremar.es/> et à l'adresse <https://booking.obehotel.com/>, qui correspond à notre moteur de réservation.

Pour **confirmer** ces réservations, l'hôtel demandera **le paiement de la première nuit pour chaque chambre réservée**. Le client devra effectuer le paiement après réception de la confirmation de réservation, soit par virement bancaire, soit par carte bancaire en toute sécurité via un lien vers la plateforme de paiement sécurisée de l'hôtel. Conformément à la réglementation en vigueur relative aux paiements par carte, le client communiquera ses informations bancaires à la banque ; ces informations ne seront en aucun cas conservées par l'hôtel.

Si vous décidez de régler la première nuit par virement bancaire, vous devez envoyer une preuve de paiement par courriel ou messagerie électronique afin d'accélérer la formalisation du paiement jusqu'à ce que notre service administratif reçoive la confirmation de notre banque que le paiement a été effectué avec succès.

Si vous choisissez de payer par carte de crédit via la plateforme de paiement de notre banque, et une fois la transaction confirmée par la banque, vous n'aurez plus rien à faire.



La réservation ne devient valable en tant que contrat entre les parties qu'après confirmation du paiement. Avant cette confirmation, aucune des parties n'est liée par une quelconque obligation.

Le règlement de ces réservations doit être effectué avant l'arrivée. Veuillez noter que la réglementation en vigueur n'autorise pas les paiements en espèces pour les réservations supérieures à 1 000 €. Les billets ne seront émis qu'après réception du paiement intégral de la réservation.

La politique d'annulation pour ce type de réservation est la suivante :
jusqu'à 8 jours avant la date d'arrivée convenue, le montant versé à titre de confirmation de la réservation sera remboursé, avec un délai administratif estimé pour ce remboursement compris entre 7 et 14 jours.

Pour toute annulation effectuée dans les 7 jours précédant l'arrivée, le montant payé pour la première nuit de chaque chambre de la réservation sera retenu.

Si le client ne se présente pas le jour de son arrivée (absence non justifiée), le montant payé sera retenu et la relation contractuelle entre le client et l'hôtel sera considérée comme résiliée.

2. Réservations effectuées via booking.com

Il s'agit de réservations pour lesquelles le client a souscrit aux services de l'hôtel via la plateforme Booking.com.

La formalisation de ces conditions sera gérée par Booking.com et c'est avec cet intermédiaire que le client devra résoudre tout litige ou situation pouvant survenir en rapport avec la réservation et les conditions contractuelles qui y sont stipulées.

Les conditions d'annulation pour ce type de réservation sont les suivantes :

Pour toute annulation effectuée dans les 7 jours précédant l'arrivée, une pénalité équivalente au prix de la première nuit de chaque chambre réservée sera facturée.

Si le client ne se présente pas le jour de son arrivée (absence non justifiée), le montant payé sera retenu et la relation contractuelle entre le client et l'hôtel sera considérée comme résiliée.

Les réservations non remboursables n'offrent aucun remboursement, quelle que soit la date d'annulation ou en cas de non-présentation.

3. Réservations effectuées via des sites web tiers

Il s'agit des cas où le client a réservé les services de l'hôtel par l'intermédiaire d'une plateforme ou d'un site web tiers.

La formalisation de ces conditions sera régie par ledit tiers et c'est avec cet intermédiaire que le client devra résoudre toute réclamation ou situation pouvant survenir en relation avec la réservation et les conditions contractuelles y afférentes.



L'hôtel ne pourra en aucun cas être tenu responsable des informations relatives aux services, à la qualité ou à tout autre aspect annoncé ou communiqué au client par ce tiers et qui ne correspondent pas à la réalité des caractéristiques de notre établissement ou des services qui y sont proposés.

Les conditions d'annulation pour ce type de réservation seront celles convenues entre le client et le tiers.

4. Réservations effectuées par l'intermédiaire d'agences de voyages ou de tout autre intermédiaire agréé

Il s'agit des cas où le client a réservé les services de l'hôtel par l'intermédiaire d'une plateforme ou d'un site web tiers.

La formalisation de ces conditions sera régie par ledit tiers et c'est avec cet intermédiaire que le client devra résoudre toute situation ou réclamation pouvant survenir en relation avec la réservation et les conditions contractuelles y afférentes.

L'hôtel ne pourra en aucun cas être tenu responsable des informations relatives aux services, à la qualité ou à tout autre aspect annoncé ou communiqué au client par ce tiers et qui ne correspondent pas à la réalité des caractéristiques de notre établissement ou des services qui y sont proposés.

Les conditions d'annulation pour ce type de réservation seront celles convenues entre le client et le tiers.

Les chambres, quelle que soit leur capacité, sont réservées à l'usage exclusif des personnes enregistrées lors de l'arrivée.

Si une chambre est occupée par moins de personnes que sa capacité ne le permet, après l'enregistrement du nouvel occupant et le paiement du supplément, celui-ci peut demander à rejoindre la chambre à la réception, à condition d'y séjourner jusqu'à la fin du séjour convenu et de bénéficier de la même formule de repas. Ces demandes sont soumises à l'approbation de l'hôtel.

AUTRES RÈGLEMENTS INTERNES

Questions générales

Dans le cas où le client enfreindrait le règlement intérieur de l'hôtel, ne tiendrait pas compte des instructions de notre personnel, adopterait une attitude antisociale qui dérange les autres clients, ou manquerait gravement de respect à notre personnel ou aux autres clients, l'hôtel lui adresserait un avertissement écrit et si, malgré tout, le client persiste dans cette attitude, l'hôtel résiliera le contrat de réservation, en lui facturant 100 % de la partie non utilisée du séjour.

Dans certaines circonstances, l'hôtel peut exiger un dépôt de garantie, de préférence par le biais d'une préautorisation (blocage d'un montant précis) sur une carte de crédit, à défaut en espèces, afin de couvrir d'éventuels dommages causés par les clients, notamment des frais de nettoyage supplémentaires pour notre personnel ou tout comportement antisocial ou inapproprié susceptible de perturber les autres clients. Si aucun de ces cas ne se produit, le dépôt sera remboursé. Dans le cas contraire, il ne sera pas restitué.



Si le client décide de quitter son séjour prématurément, l'hôtel facturera une pénalité correspondant à 100 % du prix du séjour non utilisé. En cas de force majeure, et sous réserve d'une justification dûment établie par la direction, l'hôtel déterminera si un remboursement est dû et, le cas échéant, son montant.

Si un client souhaite prolonger son séjour, il doit se renseigner à la réception, où il sera informé des possibilités et du coût, sous réserve de disponibilité. Le client ne peut en aucun cas décider unilatéralement de prolonger son séjour.

À propos des animaux de compagnie

Pour les clients souhaitant voyager avec leur chien, veuillez noter que cela n'est possible qu'en réservant directement auprès de l'hôtel. Vous devez nous en informer lors de votre réservation ; l'hôtel confirmera alors la disponibilité de votre chien, sous réserve de la capacité d'accueil des animaux aux dates demandées.

Un seul chien, d'un poids maximal d'environ 5 kg, est autorisé par chambre. Ce service entraîne un supplément, payable à l'arrivée. Aucun autre type d'animal n'est admis. Les clients voyageant avec leur chien doivent respecter **le règlement intérieur de l'hôtel concernant les animaux de compagnie**. Le non-respect de ce règlement peut entraîner l'annulation du séjour.

En aucun cas, les clients ne seront autorisés à s'enregistrer avec leur animal sans confirmation écrite préalable de l'hôtel. Les confirmations verbales ne sont pas acceptées. L'enregistrement sera également refusé si les caractéristiques du chien diffèrent de celles spécifiées.

Si le personnel de l'hôtel détecte la présence d'un animal non déclaré, le contrat de réservation sera annulé et le client sera facturé à 100% du montant non utilisé.

À propos des régimes alimentaires

Il est nécessaire que vous nous informiez à l'avance de toute allergie ou intolérance alimentaire dont pourrait souffrir un client séjournant à l'hôtel et qui a ou va souscrire un service de repas (petit-déjeuner, déjeuner ou dîner).

Pour les réservations en demi-pension, le petit-déjeuner et le dîner sont inclus par défaut. Vous pouvez opter pour le petit-déjeuner et le déjeuner uniquement en en faisant la demande à la réception lors de votre arrivée, mais ce changement sera valable pour toute la durée de votre séjour.

Pour les réservations incluant la formule pension complète, le fait de ne pas utiliser l'un des services (petit-déjeuner, déjeuner ou dîner) ne donne droit à aucun remboursement de la part de l'hôtel.

En haute saison, les boissons ne sont pas comprises dans le prix des repas et doivent être réglées directement au restaurant. Veuillez vous renseigner à la réception.

Le service de glace est inclus uniquement pour les boissons achetées, et non pour les boissons incluses, qui feront l'objet d'un supplément.

Si une réservation incluant le déjeuner est retardée et que les clients ne peuvent pas déjeuner le premier jour, l'hôtel propose de l'échanger contre un déjeuner le jour du départ, sur demande à la réception. Sinon, si le déjeuner est inclus le jour du départ, les clients peuvent commander un panier-repas à la réception au moins 24 heures à l'avance.

Durant n'importe quel jour de leur séjour, tout client peut demander, après paiement du prix et après consultation à la réception, l'accès à l'un des services (petit-déjeuner, déjeuner ou dîner) qu'il n'a pas réservés, sous réserve de disponibilité.



Les repas (petit-déjeuner, déjeuner et dîner) sont servis sous forme de buffet. Afin de faciliter l'accès à tous les convives, merci de ne vous servir que ce que vous souhaitez consommer.

Il est interdit d'emporter de la nourriture de la salle à manger . Si notre personnel constate qu'un client emporte quoi que ce soit (nourriture, fruits, yaourts, glaces, couverts, vaisselle, etc.) de la salle à manger, il en informera la réception et une pénalité de 20 € sera appliquée. En cas de récidive ou de non-paiement de cette pénalité, la réservation sera annulée et le solde du séjour ne sera pas remboursé.

Il est également interdit d'apporter de la nourriture ou des boissons de l'extérieur dans la salle à manger.

À propos de la piscine et de la terrasse

Les clients devront respecter les règles relatives aux horaires de baignade car, en dehors de ces horaires, la piscine fait l'objet de traitements de purification de l'eau.

Il est fortement conseillé aux clients d'utiliser la douche avant d'entrer dans la piscine, surtout s'ils utilisent de la crème solaire ou de l'huile solaire, ou s'ils reviennent de la plage avec du sable sur le corps ou leur maillot de bain.

Pour éviter tout accident, il est strictement interdit d'apporter des verres ou des bouteilles en verre dans la zone de baignade, et même d'entrer dans l'eau avec des aliments ou des boissons.

Le verre est autorisé uniquement aux tables de la terrasse du café et uniquement lorsque vous êtes assis à table pour consommer des aliments ou des boissons.

Les transats et les chaises en plastique sont destinés à la détente au soleil et ne peuvent être réservés. Leur utilisation est autorisée uniquement pendant votre présence, et vous pouvez les garder brièvement pour nager, prendre une douche ou utiliser les toilettes.

Il est interdit de bronzer sur les chaises aux tables.

Si notre personnel constate, ou si un autre client nous informe, que des transats, des chaises en plastique ou des chaises sont occupés sans personne, les serviettes et effets personnels seront retirés et déposés à la réception.

L'utilisation de chaises, transats ou parasols autres que ceux fournis par l'hôtel est interdite sur la terrasse. Il est également interdit de laisser des objets (transats, chaises de plage, parasols, chariots, etc.) sur la terrasse ou dans les espaces communs.

Il est interdit de déplacer les transats ou les chaises en plastique hors de l'espace solarium (de la douche à l'entrée de la terrasse depuis la rue). Il est également interdit d'apporter les chaises des terrasses de café dans cet espace solarium.

Il est formellement interdit de dormir sur la terrasse de la piscine ou dans tout autre espace commun, que ce soit sur le mobilier fourni par l'hôtel, sur une serviette ou à même le sol.

L'utilisation d'objets gonflables tels que matelas, flotteurs, ballons, etc. est interdite aussi bien sur la terrasse qu'à l'intérieur de la piscine.

En raison de la faible profondeur de la piscine et afin de ne pas gêner les autres usagers, il est interdit de sauter dans l'eau depuis le bord de la piscine ; l'accès se fait par les escaliers.

Seuls les clients séjournant à l'hôtel sont autorisés à utiliser le bain.



En cas d'orage, les clients qui se trouvent dans la piscine doivent interrompre leur baignade et même quitter la terrasse, en particulier dans la zone des arbres.

Autres problèmes

L'hôtel recommande à ses clients, s'ils le jugent nécessaire, de déposer leurs objets de valeur et/ou leur argent dans le coffre-fort de leur chambre. Ce service payant, géré par l'hôtel et fourni par une société externe, est couvert par une assurance. Les conditions générales sont précisées dans le document signé lors de la location du coffre-fort. Veuillez vous renseigner à la réception.

L'hôtel décline toute responsabilité en cas de disparition d'objets et/ou d'argent dans les chambres ou les parties communes. Toutefois, sur demande, l'hôtel mènera une enquête interne et ne communiquera aux autorités, que si une plainte est déposée et sur demande, les informations issues des caméras de sécurité et les enregistrements d'ouverture des serrures afin de faciliter l'enquête.

Veuillez utiliser le mobilier des espaces communs correctement et ne pas poser les pieds sur les tables, les chaises et les fauteuils. Il est également impératif d'utiliser les fauteuils du salon correctement, en restant assis ; il est formellement interdit de s'allonger.

Ne posez pas vos valises ni vos effets personnels sur le mobilier lors de votre arrivée, pendant votre séjour ou lors de votre départ.

Il est interdit de consommer dans les espaces communs toute boisson ou nourriture n'ayant pas été achetée à la cafétéria de l'hôtel.

Pour le bien-être de tous, il est interdit, dans les espaces communs, d'écouter de la musique, de regarder des vidéos ou de jouer à des jeux à un volume susceptible de déranger les autres clients, que ce soit sur téléphone portable, tablette, ordinateur ou tout autre appareil. Cette interdiction s'applique également aux chambres si le volume sonore et/ou l'heure sont jugés inappropriés.

Les clients peuvent recevoir des visiteurs extérieurs à l'hôtel uniquement dans les espaces communs du rez-de-chaussée, à savoir le salon de réception, la cafétéria et la terrasse du café. L'accès à la piscine et au solarium est interdit aux visiteurs.

L'accès aux étages supérieurs et aux chambres est strictement interdit aux personnes extérieures à l'hôtel.

Les clients qui retardent leur départ de plus de 12 heures le dernier jour de leur séjour se verront facturer une pénalité de 50,00 euros.

Si, après votre départ, vous souhaitez rester à l'hôtel au-delà de l'heure prévue, vous pouvez en faire la demande auprès de la réception, sous réserve de disponibilité, l'espace étant limité et réservé à nos clients. Si vous ne pouvez pas rester dans les espaces communs de l'hôtel, nous vous proposons, sous réserve de disponibilité, de laisser vos bagages en consigne pendant que vous attendez de partir à la découverte de la ville.

Vous ne pourrez les récupérer qu'à l'heure de votre départ.

Les clients qui laissent leur chambre excessivement sale ou qui modifient la configuration du mobilier se verront facturer un supplément de 100,00 euros.

Le non-respect des règles communiquées par notre personnel peut entraîner la suspension de votre séjour sans droit à remboursement.