

REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR

ARTICLE 1 – PRÉAMBULE ET CHAMP D'APPLICATION

Le présent Règlement d'Ordre Intérieur (ci-après le « ROI ») est établi par Namur Casino Resort SA (NCR) (ci-après l'« Exploitant »), situé Avenue Baron de Moreau 1, 5000 Namur. Il complète les Conditions Générales de Services d'Accor sans les contredire et s'applique à toute personne séjournant, visitant ou fréquentant le Namur Casino Resort (ci-après l'« Établissement »).

La réservation d'un hébergement, qu'elle soit effectuée via les canaux de distribution du groupe Accor ou directement auprès du Namur Casino Resort, vaut acceptation sans réserve du présent ROI.

ARTICLE 2 – ARRIVÉE ET DÉPART

L'enregistrement (check-in) est possible à partir de 15h00. Le départ (check-out) doit être effectué au plus tard à 12h00; passé ce délai, une nuitée supplémentaire pourra être facturée.

Une pièce d'identité valide est exigée à l'enregistrement, conformément à la réglementation belge. Une pré-autorisation bancaire peut être effectuée à l'arrivée à hauteur du montant de la réservation augmenté d'une provision pour consommations éventuelles.

ARTICLE 3 – RESERVATION EFFECTUEE SUR PLACE – RESERVATION DE GROUPE

Toute réservation effectuée directement à la réception de l'Établissement fait l'objet d'une vérification préalable des disponibilités et du tarif applicable par l'équipe d'accueil, avant enregistrement dans le système de gestion de l'Établissement. Une confirmation écrite reprenant les informations du séjour ainsi que les conditions applicables est transmise au Client.

La réservation est garantie par la fourniture d'une carte bancaire valide. Le règlement du séjour s'effectue au départ du Client.

Les demandes de réservation émanant de groupes sont traitées par l'équipe "groupes et événements" de l'Établissement. Celle-ci établit une offre commerciale précisant la composition des chambres, les prestations incluses ainsi que les conditions de réservation applicables.

La réservation de groupe est confirmée par écrit à réception de l'acceptation formelle du Client. Un acompte dont les modalités sont définies dans l'offre commerciale acceptée est exigé au préalable. Le solde ainsi que les éventuelles dépenses individuelles sont réglés conformément aux conditions convenues entre les parties.

ARTICLE 4 – INTERDICTION DE FUMER ET DE VAPOTER

L'Établissement est 100 % non-fumeurs. Il est strictement interdit de fumer ou de vapoter (cigarettes électroniques, narguils et assimilés) dans les chambres, les terrasses et balcons privatifs ainsi que

dans l'ensemble des parties communes (hall, couloirs, ascenseurs, restaurant, bar, espaces bien-être, salles de réunion, parkings couverts).

En cas de non-respect, l'Exploitant se réserve le droit de facturer des frais de remise en état, comprenant nettoyage approfondi et désodorisation.

ARTICLE 5 – ANIMAUX

Les animaux de compagnie, quelle que soit leur espèce ou leur taille, ne sont pas admis au sein de l'Établissement, y compris dans les chambres, les parties communes, le restaurant, le bar et l'espace bien-être. Exception faite des chiens-guides et chiens d'assistance accompagnant des personnes en situation de handicap, conformément à la législation belge. Le Client concerné est invité à en informer l'Établissement lors de la réservation.

ARTICLE 6 – TRANQUILLITÉ

Le calme est exigé entre 22h00 et 8h00. Durant ces plages horaires, toute nuisance sonore (musique, conversations bruyantes, bruits répétés) est interdite. L'utilisation d'appareils électroniques doit se faire à un volume raisonnable ne perturbant pas les voisins. En cas de trouble persistant, la direction se réserve le droit d'exiger le départ immédiat du Client sans remboursement des nuitées non consommées.

ARTICLE 7 – ESPACE BIEN-ÊTRE ET FITNESS

L'accès à l'espace bien-être (hammam, sauna, jacuzzi) et à la salle de fitness est soumis aux règlements intérieurs spécifiques affichés à l'entrée de chacun de ces espaces, auxquels le Client est tenu de se conformer strictement. Les mineurs sont soumis aux restrictions d'accès précisées dans lesdits règlements.

ARTICLE 8 – RESTAURANT, BAR ET CONSOMMATIONS

Le restaurant « La Carte du Roi » et le bar sont accessibles selon les horaires affichés à la réception. Il est interdit d'introduire des boissons ou denrées alimentaires provenant de l'extérieur au sein du restaurant et du bar de l'Établissement, sauf autorisation expresse de la direction. L'Établissement se réserve le droit de refuser le service aux personnes présentant des signes manifestes d'ivresse, conformément à la réglementation belge.

ARTICLE 9 – CHAMBRES ET ÉQUIPEMENTS

Le nombre de personnes occupant une chambre ne peut excéder la capacité maximale indiquée lors de la réservation. Tout occupant supplémentaire doit être déclaré à la réception. Les équipements de la chambre doivent être utilisés conformément à leur destination normale. L'utilisation d'appareils électriques personnels présentant un risque incendie est interdite. Il est également interdit d'utiliser ou

d'entreposer dans les chambres des bougies, ainsi que tout objet ou produit explosif ou incendiaire. Les clés ou cartes d'accès sont strictement personnelles ; le Client est invité à utiliser le coffre-fort pour ses objets de valeur.

ARTICLE 10 – RESPONSABILITÉ DU CLIENT POUR DOMMAGES

Le Client est responsable de tous les dommages causés par lui et/ou ses invités au sein de l'Établissement (chambre, mobilier, équipements, parties communes, etc.) et supporte tous les coûts engendrés par ces dommages et/ou par le non-respect des règles du présent ROI. L'Exploitant se réserve le droit d'intervenir si nécessaire et de prendre toute mesure appropriée à l'encontre du Client.

En cas de dommage constaté :

- Un état des lieux contradictoire sera effectué à la sortie de la chambre ou dès constatation du dommage ; la réception en informera le Client sans délai ;
- Les coûts de réparation, de remplacement ou de remise en état seront facturés au Client sur la base des coûts réels exposés, par débit sur la carte bancaire fournie à l'enregistrement ou par toute autre voie de droit ;
- En cas de dégradations volontaires graves, l'Exploitant se réserve le droit de déposer plainte auprès des autorités compétentes.

Le Client est invité à signaler immédiatement à la réception tout dommage préexistant constaté à son arrivée afin que celui-ci ne lui soit pas imputé.

ARTICLE 11 – SÉCURITÉ

L'accès aux étages est réservé aux résidents munis de leur carte d'accès. Il est interdit de s'introduire dans les espaces techniques ou locaux de service. En cas d'alarme incendie, le Client doit suivre immédiatement les consignes d'évacuation affichées et rejoindre les points de rassemblement. Il est interdit de bloquer les portes coupe-feu ou les issues de secours. L'Établissement est équipé d'un système de vidéosurveillance dans les parties communes, conformément à la loi belge du 21 mars 2007.

ARTICLE 12 – MINEURS

Les mineurs doivent être accompagnés d'un adulte responsable à tout moment au sein de l'Établissement.

ARTICLE 13 – WIFI ET RESSOURCES INFORMATIQUES

L'accès WiFi est strictement personnel et réservé à un usage légal. Il est notamment interdit de l'utiliser pour reproduire ou mettre à disposition des œuvres protégées par le droit d'auteur, accéder à des sites illégaux ou mener toute activité de piratage. Tout manquement peut entraîner la coupure immédiate de l'accès et engage la responsabilité du Client.

ARTICLE 14 – PARKING

Le parking privé est disponible selon les tarifs affichés à l'entrée et communiqués à la réception. Il est utilisé sous la seule responsabilité du Client; l'Exploitant décline toute responsabilité pour les dommages ou vols affectant les véhicules stationnés, sauf faute prouvée de sa part. Toute utilisation à des fins autres que le stationnement temporaire est interdite.

ARTICLE 15 – COMPORTEMENT GÉNÉRAL ET ORDRE PUBLIC

Tout comportement contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public est prohibé, notamment les comportements violents, harcelants ou discriminatoires à l'égard du personnel ou des autres Clients, l'introduction de substances illicites ou d'armes, et toute activité commerciale non autorisée. En cas de manquement grave, l'Exploitant peut exiger le départ immédiat sans remboursement, faire appel aux forces de l'ordre et engager des poursuites civiles et/ou pénales.

ARTICLE 16 – RÉCLAMATIONS

Toute réclamation doit être portée à la connaissance de la réception durant le séjour ou, par écrit, dans les 8 jours suivant le départ à l'adresse suivante : Hôtel Mercure Namur, Avenue Baron de Moreau 1, 5000 Namur – HB2T4@accor.com – +32 81 64 92 20.

ARTICLE 17 – DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Le présent ROI est régi par le droit belge. Tout litige qui ne pourrait être résolu à l'amiable relève de la compétence exclusive des juridictions de Namur. Le Client peut également recourir au service de médiation pour le consommateur conformément au livre XVI du Code de droit économique belge.