

# Guest Information

Dear guests,

We are delighted to welcome you to the Hotel Terrace and hope you will feel at home.

## Restaurant AL TAGLIO

Table Reservation: [info@altaglio.lu](mailto:info@altaglio.lu) or +352 621 153 364

## Breakfast AL TAGLIO

Breakfast will be served in the breakfast room at the AL TAGLIO restaurant.

Please book your breakfast in advance.

[info@altaglio.lu](mailto:info@altaglio.lu) or +352 621 153 364

Monday – Friday: 7:30 a.m. – 9:30 a.m.

Weekend & Holiday: 8:00 a.m. – 10:00 a.m.

## Bike rental

Electric and normal touring bikes are not available on site. Nevertheless, you can reserve bicycles at a nearby store. (Reservations must be pre-booked 24 hours in advance on weekdays and 72 hours before on weekends)

## Cancelation

When you finalize a reservation, you enter a legal contract between you (who makes the reservation, person or company), the portal (reservation platform on which you reserve our hotel) and the host (hotel). Different booking platforms and hotels have different cancellation policies based on various factors. Please read your cancellation conditions carefully. Free cancellation, up to 7 days before arrival. After 7 days, we will charge your credit card for the total amount of your stay. An early departure will be charged the total amount of your stay.

## Car park

Free private parking at the hotel.

## Registration – Check-in

We will send you a code by mail to open the key box.

If you have any further questions, you can reach us by phone throughout the day.

*Hotel (+352 26 80 13)*

### **Express departure**

The departure time is before 11:00 am.

When checking out, please check your room to avoid missing items. We ask that you deposit your room key in our drop box next to our hotel door.

### **Kids & Bed**

Children are welcome in our hotel.

0 - 1 year old Can use an existing bed for FREE  
Possibility to use a cot on request € 15 per child, per night  
2 - 6 years old Can use existing bed €7 per child, per night  
7 - 10 years old Can use existing bed €9 per child, per night

*Supplements are not calculated automatically in the rates.  
Customers must pay at reception.*

### **Rates**

It depends on the room rate policy.

Non-refundable rates: If you do not provide a valid bank card as guarantee, we will ask you for a deposit of €200 in cash. Please pay attention to the payment policy before making the reservation.

### **Fire / Emergency**

In case of fire or other emergencies. Call 112.

### **Damage, breakage and anti-social behavior**

Mutual respect, courtesy and love are the standards that make up the Hotel Terrace. We are a small hotel maintained by the manual work and the know-how of various people. Unfortunately, these are people who don't treat our staff and property the same way we do. Guests are responsible for any breakage or damage that you and/or those accompanying you or visitors, whether staying at the hotel or not, cause to the hotel, the accommodation and its contents, including the associated parts of the hotel. We ask for your cooperation in reporting any incident to us as soon as it occurs in order to resolve the situation.

*We will charge your credit card or send a registered letter for:*

- *Damage/breakage or missing items (depending on damage).*
- *Supplement for non-reporting (up to €50).*
- *Cost of repairing the damage caused.*

In addition, the hotel will charge a minimum of €150 for bedding, towels, carpets, furniture (>€1500) and dirty staining caused by the guest in the room, but not limited to vomiting, food and drink stains, blood and enuresis. The hotel will also invoice all nights lost resulting from such damages and incidents mentioned in these conditions. (Up to 250€/night/room)

Excessive noise, disturbance, inconvenience, discomfort and misconduct by our guests/or staff is unacceptable. Such behavior will result in the evacuation of the room and hotel premises but will be charged in full for the reservation and damages.

### **Doctor**

If you need a doctor, the nearest hospital is:

North Hospital Center  
120 Avenue Lucien Salentin  
L-9080 Ettelbrück

If you are looking for a pharmacy: [www.pharmacie.lu](http://www.pharmacie.lu)  
Open 24/7

### **Laundry room**

Additional charges will apply (ask our reception). The reservation at the reception is only made the day before the deposit of your linen with the cleaning lady. You can drop off your laundry bag with the housekeeper before 9 am. Return between 48h and 72h.

### **Hair dryer**

All bathrooms in our hotel are equipped with portable hair dryers.  
Please use electrical devices carefully and responsibly.

### **Hotel Room Key**

The key will open your room door and the hotel door. Please keep your key with you whenever you leave the hotel as the staff is not at reception all the time to open the front door. The hotel door locks automatically when it closes. Guests received one key per room, regardless of room category. In case you have lost the key, inform the reception immediately. As it takes time to produce duplicates, we have to charge extra for it. (30€/key). Additional charges for not reporting to us (up to €50/key).

### **Room cleaning**

Our housekeeping lady starts cleaning your room from 11 a.m. till 4 p.m.

If you do not want to be disturbed, please hang the "Do Not Disturb" sign on the door. Our staff will not enter the room and your room will not be refreshed. Bedding will be changed on the third day of your stay. On request, we can replace your bedding before the third day at an additional cost. (8€ per person). Please ask for a day before changing. Towels will be replaced daily in the morning and if you wish you can request additional towels during the day. In case you need more bathroom products like toilet paper, you can ask our housekeeper.

### **WIFI**

Free Wi-Fi is available on site.

### **Security**

The restaurant's front door is usually locked and opens for restaurant service.

Guests need their room key each time to enter the hotel. We have installed CCTV cameras around the hotel. But we strongly suggest that you take your valuables. Don't leave it outside your bedroom. The hotel will not be responsible for this. Lock your door every time you leave the room. We have a safe in each room for your belongings.

### **Taxi**

Customers can call a taxi 24 hours a day all week from "EURO TAXI SARL"  
Tel: +352 621 223 947

### **Television, Audio, News**

All rooms are equipped with remote control, energy efficient flat screen TV. You can find the program list in the customer information book with all international channels. Radio and music channels are included.

### **Visitors, Food & Bicycle**

Visitors are not allowed in your hotel room for security reasons. Please tell your visitor to obey the hotel rules. Also read the damage section for more details. The same prohibition for your bicycles and food consumption. We ask for your cooperation and understanding.

### **THANKS**

We hope you fully enjoyed your stay and discovered our beautiful region.  
We provide all services as well as possible. However, there is always room for improvement and we welcome honest and productive feedback from our valued customers.

We greatly appreciate if you can send us your comments by e-mail ([info@terrace.lu](mailto:info@terrace.lu)).  
We will do our best to implement it and of course you will be the first to hear from us.

## **Guest Information**

Dear guest,

We are delighted to welcome you to the Hotel Terrace  
and hope you will feel at home.

Cuisine (Restaurant AL TAGLIO)

Réservation : [al.taglioluxembourg@gmail.com](mailto:al.taglioluxembourg@gmail.com)

En cas d'allergies, veuillez demander à notre personnel le menu des allergies.

Réception

Notre réception est ouverte de 07h00 à 23h00

Si vous avez besoin d'aide, appelez-nous ou venez nous voir. S'il pleut dehors, vous avez la possibilité d'obtenir un parapluie de notre part. Si vous souhaitez imprimer des documents, vous pouvez vous rendre à la réception et utiliser l'ordinateur client pour imprimer en privé.

Petit-déjeuner

Le petit-déjeuner sera servi dans la salle du petit déjeuner au restaurant AL TAGLIO. Veuillez réserver votre petit déjeuner le jour avant votre arrivée ou le soir avant.

Réservation : [al.taglioluxembourg@gmail.com](mailto:al.taglioluxembourg@gmail.com)

**Heures du service : Lundi – Vendredi : 07h30 – 09h30 et Weekend : 08h00 - 10h00**

Location de vélos

Les vélos de randonnée électriques et normaux ne sont pas disponibles sur place. Néanmoins, vous pouvez réserver des vélos dans un magasin à proximité. (Les réservations doivent être préréservées 24 heures à l'avance en semaine et 72 heures avant le week-end)

Annulation

Lorsque vous finalisez une réservation, vous concluez un contrat légal entre le client (qui effectue la réservation, personne ou entreprise), le portail (plate-forme de réservation sur laquelle vous réservez notre hôtel) et l'hôte (hôtel). Différentes plateformes de réservation et hôtels ont des politiques d'annulation différentes en fonction de divers facteurs. Veuillez lire attentivement vos conditions d'annulation. Annulation gratuite, jusqu'à 7 jours avant l'arrivée. Après 7 jours, nous débitez votre carte de crédit du montant total de votre séjour. Un départ anticipé sera facturé du montant total de votre séjour.

Parking

Parking privé gratuit à l'hôtel.

Enregistrement

Nous vous enverrons un code par mail pour ouvrir la boîte à clés. En cas de questions supplémentaires, vous pouvez nous joindre par téléphone toute la journée.

Départ express

L'heure limite de départ est 11h00.

Le départ tardif sera débité sur votre carte de crédit d'un montant de 20 euros par heure sur demande.

Lors de votre départ express, veuillez jeter un coup d'œil à votre chambre pour éviter d'avoir des affaires manquantes. Nous vous demandons de déposer la clé de votre chambre dans notre boîte de dépôt à côté de la porte de notre hôtel.

### Enfants & Lit

Les enfants sont les bienvenus dans notre hôtel.

0 - 1 an Peut utiliser un lit existant GRATUITEMENT

Possibilité d'utiliser un lit bébé sur demande 15 € par enfant, par nuit

2 - 6 ans Peut utiliser un lit existant 7 € par enfant, par nuit

7 - 10 ans Peut utiliser un lit existant 9 € par enfant, par nuit

Les suppléments ne sont pas calculés automatiquement dans les tarifs. Les clients doivent payer à la réception.

### Caution

Cela dépend de la politique tarifaire de la chambre.

Tarifs non remboursables : Si vous ne fournissez pas de carte bancaire valide en garantie, nous vous demanderons une caution de 200€ en espèces. Veuillez prêter attention à la politique de paiement avant de faire la réservation.

### Incendie / Urgence

En cas d'incendie ou autre urgence et alarmes. Appelez le 112.

Dommages, bris et comportements antisociaux

Le respect mutuel, la courtoisie et l'amour sont les normes qui composent l'Hôtel Terrace. Nous sommes un petit hôtel entretenu par le travail manuel et le savoir-faire de diverses personnes. Malheureusement, ce sont des gens qui ne traitent pas notre personnel et nos biens de la même manière que nous. Les clients sont responsables de tout bris ou dommage que vous et/ou ceux qui vous accompagnent ou les visiteurs, qu'ils séjournent ou non à l'hôtel, causez à l'hôtel, à l'hébergement et à son contenu, y compris les parties associées de l'hôtel. Nous demandons votre coopération pour nous rapporter tout incident, dès qu'il se produit afin de résoudre la situation.

Nous débitez votre carte de crédit ou envoyons une lettre recommandée pour :

- Dommages/casses ou éléments manquants (selon les dommages).
- Supplément pour non-signalement (jusqu'à 50€).
- Coût de réparation des dommages causés.

De plus, l'hôtel facturera un minimum de 150 € pour la literie, les serviettes, les tapis, les meubles (>1500€) et les colorations sales causés par le client de la chambre, mais sans s'y limiter, les vomissements, les taches de nourriture et de boisson, le sang et l'énurésie. L'hôtel facturera également l'intégralité des nuitées perdues résultant de tels dommages et incidents mentionnés dans ces conditions. (Jusqu'à 500€/nuit)

Le bruit excessif, les perturbations, les désagréments, l'inconfort et l'inconduite de nos invités/ou de notre personnel sont inacceptables. Un tel comportement entraînera l'évacuation de la chambre et des locaux de l'hôtel mais sera facturé intégralement pour la réservation et les dommages.

### Docteur

Si vous avez besoin d'un médecin généraliste, l'hôpital le plus proche est :

Centre Hospitalier du Nord  
120, avenue Lucien Salentin  
L-9080 Ettelbrück

En cas de recherche de pharmacie : [www.pharmacie.lu](http://www.pharmacie.lu)  
Ouvert 24/7

### Buanderie

Des frais supplémentaires s'appliqueront (demandez à notre réception). La réservation à la réception se fait uniquement la veille du dépôt de votre linge chez la femme de ménage. Vous pouvez déposer votre sac à linge auprès de la femme de ménage avant 9 heures du matin. Retour entre 48h et 72h.

### Sèche-cheveux

Toutes les salles de bain de notre hôtel sont équipées de sèche-cheveux portable.  
Veuillez utiliser les appareils électriques avec précaution et de manière responsable.

### Clé de l'hôtel et chambre

La clé ouvrira la porte de votre chambre et la porte de l'hôtel. Veuillez garder votre clé avec vous chaque fois que vous quittez l'hôtel car le personnel n'est pas à la réception tout le temps pour ouvrir la porte d'entrée. La porte de l'hôtel se verrouille automatiquement lorsqu'elle se ferme. Les clients reçoivent une clé par chambre, quelle que soit la catégorie de chambre. Au cas où vous auriez perdu la clé, informez-en immédiatement la réception. Comme il faut du temps pour produire des doublons, nous devons facturer un supplément pour cela. (30€ / clé). Frais supplémentaires pour ne pas nous avoir signalé (jusqu'à 50 € / clé).

### Nettoyage de la chambre

Notre personnel de ménage commence à nettoyer votre chambre de 11h00 à 16h00. Si vous ne voulez pas être dérangé, veuillez accrocher le panneau « Ne pas déranger » à la porte. Notre personnel n'entrera pas dans la chambre et votre chambre ne sera pas rafraîchie. La literie sera changée le troisième jour de votre séjour. Sur demande, nous pouvons remplacer votre literie avant le troisième jour moyennant des frais supplémentaires. (8€ par personne). Veuillez demander un jour avant de changer. Les serviettes seront remplacées tous les jours le matin et si vous le souhaitez, vous pouvez demander des serviettes supplémentaires pendant la journée. Au cas où vous auriez besoin de plus de produits de salle de bain comme du papier toilette, vous pouvez demander à notre femme de ménage.

### WIFI

Une connexion Wi-Fi gratuite est disponible sur place.

Mot de passe : **hotelterrace**

### Sécurité

La porte d'entrée du restaurant est généralement verrouillée pendant la journée. Les clients ont besoin d'une clé à chaque fois pour rentrer dans l'hôtel. En cas d'oubli de votre clé pendant les heures de réception, notre personnel se fera un plaisir de vous ouvrir la porte. Nous avons installé des caméras de vidéosurveillance à

la réception et dans les environs de l'hôtel. Mais nous vous suggérons fortement de prendre vos objets de valeur. Ne le laissez pas à l'extérieur de votre chambre. L'hôtel n'en sera pas responsable. Verrouillez votre porte chaque fois que vous quittez la chambre ou que vous passez la nuit. Nous possédons un coffre-fort dans chaque pièce pour vos biens.

#### Taxi

Les clients peuvent appeler un taxi 24h/24 toute la semaine depuis "EURO TAXI SARL"

Tél : +352 621 223 947

#### Télévision, Audio, Actualités

Toutes les chambres sont équipées d'une télécommande, d'une télévision à écran plat économe en énergie. Vous pouvez trouver la liste des programmes dans le livre d'information des clients avec toutes les chaînes internationales. Les chaînes de radio et de musique sont incluses.

#### Visiteur

Les visiteurs ne sont pas autorisés dans votre chambre d'hôtel pour des raisons de sécurité. Veuillez dire à votre visiteur de respecter les règlements de l'hôtel. Lisez également la section sur les dommages pour plus de détails. Nous demandons votre coopération et votre compréhension.

#### Merci

Nous espérons que vous avez pleinement apprécié votre séjour et découvert notre belle région. Nous fournissons tous les services aussi bien que possible. Cependant, il y a toujours place à l'amélioration et nous sommes heureux d'écouter les commentaires honnêtes et productifs de nos chers clients. Nous apprécions grandement si vous pouvez nous faire part de vos commentaires soit par une note manuscrite personnelle, soit par e-mail ([info@terrace.lu](mailto:info@terrace.lu)). Nous ferons de notre mieux pour le mettre en œuvre et vous serez évidemment les premiers à avoir de nos nouvelles.