Cheneaudière
HÔTEL SPA 5*

Questions fréquentes à propos du Spa

CLIENT AYANT RÉSERVÉ UNE CHAMBRE

- **Faut-il réserver pour accéder au Spa lorsque j'ai une chambre ?**
  Non, l'accès à l'ensemble du spa est inclus dans le tarif de la chambre.

- **Si j'ai réservé une chambre, à quelle heure je peux aller au spa le jour de l'arrivée ? Et jusqu'à quand je peux rester au spa le jour du départ ?**
  Vous pouvez accéder au spa pendant tout le temps de jouissance de la chambre, C'est à dire à partir de 15h30 le jour d'arrivée jusqu'à 11h le jour du départ (jusqu'à 12h si vous avez réservé l'un des différents types de suites).

- **Quels sont les horaires d'ouverture du Spa pour les clients résidents à l'hôtel ?**
  Les clients ayant réservé une chambre peuvent déjà profiter d'une partie du spa dès 7h00 (espace Piscine-Famille avec bassin intérieur, sanarium, sauna tonneau, bain bouillonnant…).
  La totalité du spa et tous les saunas sont ouverts dès 9h jusqu'à 19h30 pour les clients résidents à l'hôtel.

- **Lorsque j'ai rendu ma chambre, est-il possible de rester plus longtemps au spa ?**
  Oui, nous proposons en supplément l'option « Partez + tard » qui vous permet de rester au spa jusqu'à 19h, incluant le déjeuner. De même, il est possible de profiter déjà du spa dès 10h le jour de l'arrivée à l'hôtel, avant de prendre possession de votre chambre à 15h30 (option « Arrivez + tôt » en supplément, déjeuner inclus). Des casiers sont mis à votre disposition au spa.
  Options à réserver par avance car le nombre d'accès est limité.

- **Le Spa est-il accessible aux enfants ?**
  Le « Nature Spa » est réservé aux personnes de plus de 15 ans.
  L'espace « Piscine Famille » accueille les enfants de moins de 15 ans (il est composé d'une piscine, un bain bouillonnant, un sanarium, des lits chauffants, une piscine inox à débordement, et d'un espace de relaxation). Les enfants doivent être obligatoirement sous la surveillance d'un adulte.

CLIENT AYANT RÉSERVÉ UN DAY SPA (non-résident)

Questions fréquentes à propos de la réservation

- **Comment réserver ma ½ journée/journée au Spa ?**
  Les réservations se font exclusivement par le biais de notre site internet en cliquant sur l'onglet « Réservez votre day spa » sur la page principale.

- **Pourquoi faut-il impérativement réserver ?**
  Car nous limitons le nombre d'accès au spa.
  Le spa d'une surface de 2500 m2 est dimensionné pour accueillir un certain nombre de clients d'autant plus qu'il est rare que ce nombre maximum de clients soit au spa au même moment. Il peut cependant y avoir par moments des 'heures de pointe' dans la journée et notamment en fin de journée.

- **Comment faire une réservation day spa si j'ai un bon-cadeau ?**
  Les réservations se font également par le biais de notre site internet en cliquant sur l'onglet « Réservez votre day spa » sur la page principale. Il suffira ensuite d'y renseigner le numéro de votre bon cadeau.

- **Il n'y a plus de disponibilité à la date souhaitée, comment faire ?**
  Nous vous invitons à vous inscrire sur la liste d'attente en ligne afin que nous puissions vous recontacter en cas de désistement.

- **Que faire si je n'ai pas reçu de confirmation de réservation ?**
  Il est possible que la confirmation soit arrivée dans votre boite 'mails indésirables' ou spam.
  Si tel n'est pas le cas, merci de nous informer par mail à spa@cheneaudiere.com

- **Le Spa est-il accessible aux enfants ?**
  Le « Nature Spa » est réservé aux personnes de plus de 15 ans.
  L'espace « Piscine Famille » accueille les enfants de moins de 15 ans (il est composé d'une piscine, un bain bouillonnant, un sanarium, des lits chauffants, une piscine inox à débordement, et d'un espace de relaxation). Les enfants doivent être obligatoirement sous la surveillance d'un adulte. Veuillez noter qu'il n'y a pas de tarifs spécifiques pour les enfants.

- **Puis-je réserver au Spa pour un groupe ?**
  Oui, jusqu'à 8 personnes maximum.

- **Les animaux sont-ils admis ?**
  Les animaux ne sont pas admis au spa.

- **Mon bon cadeau arrive bientôt à échéance, je peux le prolonger ?**
  La réservation est possible pendant 2 années dans le cadre des conditions stipulées sur le bon. Le bon ne peut être ni prolongé, ni remboursé.

- **Puis-je régler mon day-spa sur place ?**
  Non, nous vous demanderons d'effectuer le règlement en ligne lors de la réservation.

- **Acceptez-vous les chèques vacances ANCV ?**
  Oui et non. Il n'est pour l'instant pas encore possible de payer son day spa en ligne avec des chèques vacances (paiement en ligne avec e-ANCV bientôt disponible). Néanmoins, nous acceptons les chèques vacances sur place pour le règlement de vos extras.

- **Comment annuler/reporter ma ½ journée/journée au Spa ?**
  Toute réservation de moments au spa peut être annulée ou reportée jusqu'à 3 jours avant votre venue (jusqu'à midi) en adressant un mail à spa@cheneaudiere.com uniquement. Passé ce délai, la réservation devient non annulable, non modifiable. Il est possible d'opter pour une assurance annulation au moment de la réservation (en supplément).

Questions fréquentes à propos de l'organisation sur place

- **Que dois-je emporter pour un day spa ?**
  Nous vous mettons à disposition peignoirs, serviettes, chaussons, une corbeille de transport et des gobelets ; En guise de caution pour ce prêt, nous vous demanderons de nous déposer votre clé de voiture. Gel douche/shampoing et sèche-cheveux sont également à disposition aux vestiaires.

- **Les vestiaires sont-ils mixtes ?**
  Les vestiaires sont mixtes mais sont équipés de cabines de douche et de change individuelles. Sèche-cheveux et gel douche/shampoing y sont présents.

- **Y a-t-il des casiers ?**
  Oui, un casier est attribué pour les offres matinée/après-midi et journées.
  Les casiers sont sécurisés par un bracelet qui vous sera remis à votre arrivée.

- **Le spa est-il accessible aux personnes à mobilité réduite ?**
  Le spa est accessible aux personnes à mobilité réduite. Certaines installations ne sont cependant pas accessibles. Nous vous remercions de nous en informer au moment de la réservation.

- **Les shorts de bain sont-ils autorisés ? Et les combinaisons de bain ?**
  Les shorts de bains sont autorisés. Les combinaisons de bain ne sont pas autorisées pour des raisons d'hygiène.

- **Peut-on venir en sous-vêtements dans le Spa ?**
  Nos clients doivent venir dans le spa munis de maillots de bain. Le port de sous-vêtements seuls ou sous le maillot de bain n'est pas autorisé pour des raisons évidentes d'hygiène.

- **Les saunas sont-ils naturistes ?**
  Non, la nudité visible n'est pas autorisée au sein du spa. Le maillot de bain peut néanmoins être retiré à condition de se couvrir avec une serviette.

- **Y a-t-il un parking pour le Spa ?**
  Oui, l'accès au parking privatif surveillé de l'hôtel est inclus dans votre prestation.
  13 bornes de recharge électrique sont à votre disposition (recharge en supplément).

- **Les téléphones sont-ils permis**
  Oui. Nous vous remercions de respecter le calme et le silence dans l'enceinte du spa. Il est préférable de mettre les téléphones sur mode silencieux, et de prendre les appels en dehors du spa.
  Le réseau wifi par fibre dans le spa et tout l'hôtel est offert.

Questions fréquentes à propos des soins/massages

- **Comment réserver des soins/massages ?**
  Nous vous conseillons de nous contacter directement par mail à spa@cheneaudiere.com
  La carte des soins/massages est consultable sur notre site internet.

- **Faut-il réserver les soins/massages à l'avance ?**
  Oui, nous vous conseillons vivement de réserver en amont de votre venue car nous ne pouvons vous garantir avec certitude qu'il nous restera des créneaux le jour même.

- **Pouvons-nous faire nos soins/massages dans la même cabine ?**
  Oui, sous réserve de disponibilité d'une suite de soin duo.

- **Puis-je réserver un soin/massage sans accéder au Spa ?**
  Oui, sous réserve de disponibilité.

- **Puis-je accéder gratuitement à l'espace Spa si je réserve un soin ?**
  Non, la réservation d'un soin ne permet pas l'accès aux équipements du spa

- **Je suis enceinte, puis-je faire un soin ?**
  Oui, nous proposons certains soins adaptés aux futures mamans, réalisables entre le 4ème et le 8ème mois de grossesse. Hormis ces soins, les autres ne sont pas réalisables sur les femmes enceintes pour une question de sécurité.

- **Puis-je annuler un soin que j'ai réservé ?**
  Oui, les soins peuvent être annulés jusqu'à 24h avant le rendez-vous en adressant un mail à spa@cheneaudiere.com.

Questions fréquentes à propos de la restauration du Spa

- **Comment se présente le déjeuner dans les offres day-spa ?**
  Le déjeuner est servi dans les salons « Le Calixte » sous forme de buffet avec live-cuisine de 12h15 à 14h30.

- **Comment se présente le buffet « Gourmandises d'enfance » inclus dans certaines offres day spa ?**
  Il s'agit d'un buffet accessible de 15h à 17h dans les salons « Le Calixte » vous proposant de gouter les douceurs qui vous rappelleront votre enfance tout en étant ambiancé par la musique de circonstance. Ces douceurs sont faites maison ou produites localement.

- **Je peux manger en peignoir ?**
  Oui, l'accès en peignoir et chaussons en cours de journée est tout à fait approprié. Il ne vous sera néanmoins pas possible de retirer votre peignoir, même à table, sauf à porter un haut de corps qui couvre les épaules.

- **Comment réserver ma table au buffet déjeuner ?**
  Le buffet déjeuner est réservé automatiquement lorsque vous réservez votre moment au Spa.
  Un créneau horaire vous sera demandé à votre arrivée.

- **Comment faire si j'ai des intolérances/allergies/un régime alimentaire particulier ?**
  Nous vous invitons à nous le signaler au moment de la réservation afin que nous puissions en informer notre Chef de cuisine.

- **Le Spa est-il équipé d'un bar :**
  Oui, un bar est présent au sein du spa (horaires d'ouverture variables selon saison).
  Il y a également le bar principal de l'hôtel qui est ouvert en permanence et accessible en peignoir.

- **Comment payer mes boissons aux bars ou au restaurant ? Dois-je toujours avoir un moyen de paiement sur moi ?**
  Au cours de votre moment au spa, vous n'aurez pas besoin de moyens de paiement.
  Vos achats et consommations seront portés sur votre compte client et seront à régler au moment de votre départ auprès de la réception de l'hôtel.

- **Peut-on amener à manger ou à boire ?**
  La nourriture/boisson venant de l'extérieur de l'hôtel n'est pas autorisée au spa.
  Des fontaines à eau de source plate ou gazeuse sont disponibles à différents endroits du spa.
  Pour des raisons d'hygiène, il est également interdit de ramener au sein du spa de la nourriture et boisson issues des buffets.