

FAQ

Table des matières

FAQ.....	1
Comprendre la brochure de mariage.	3
1- Qu'est-ce qu'un forfait mariage ?.....	3
2- Expliquer le cout du mariage, qu'est-ce que je paie ?	3
3- Qu'est-ce que la réservation ?	3
4- Qu'est- ce que la privatisation (location de l'espace de la réception) ?	3
5- Quels sont les extras ?	3
6- D'après ce que j'ai vu dans la brochure, le cocktail est inclus dans le forfait indigo Royal. Pourquoi apparait-il comme une option payante dans une autre page de la présentation ?	3
Composition du package	4
7- Quel est la différence entre les forfaits Indigo Royal et Indigo Select ?	4
8- Qu'est-ce qui est inclus dans les 2 forfaits ?	4
9- Qu'est ce qui est à la charge du Client ?	4
10- Est-ce que le système de son est inclus pendant la réception ?	4
11- Qu'est-ce qui n'est pas inclus dans le forfait ?	4
Réservations	5
12- Comment réserver une chambre pour un mariage ?	5
13- De quoi ai-je besoin pour faire une réservation ?	5
14- Quand dois- je réserver ?	5
15- Quel est la date limite pour les réservations des chambres de mes invités ?	5
16- Y a t – il un prix spécial mariage pour les invités ?	5
17- Comment faire les réservations pour mes invités plus rapidement ?	5
18- Comment payer une réservation ?	6
19- Tous les invités doivent- ils obligatoirement dormir au Resort ?	6
20- Qu'est-ce qu'une entrée journée (Daypass) ou soirée (Nightpass) ?	7
21- Le nombre d'entrée journée (Daypass) ou soirée (Nightpass) est-il illimité ?	7
Paiement	8
22- Comment payer un mariage ?	8
23- Le mariage doit-il être payé en une seule fois ?	8
24- Est-il possible de réserver (garder) une date pour le mariage ? Si oui, combien de temps ?	9
25- Quel est le plan de paiement ?	9

26-	Que se passerait-il en cas de retard sur le paiement ?	9
27-	Accepte-t-on les cartes de crédits ?	9
28-	Ma carte de crédit est refusée alors que j'ai de la disponibilité dessus, que dois-je faire ?	9
29-	Pourquoi ne puis-je pas payer avec une carte de crédit qui n'est pas à mon nom ?	9
30-	Accepte t'on les chèques ?	9
31-	Quand est-ce qu'une entrée journée (Daypass) ou soirée (Nightpass) doit être payé ?	9
32-	Peut-on avoir un prix fixe pour les invités ?	9
	Détails de l'évènement.....	10
33-	Quelles informations supplémentaires dois – je fournir à l'hôtel pour la réalisation de mon mariage ?	10
34-	Et si je viens avec mon propre gâteau ?	10
35-	Qu'est-ce qui est inclus dans la chambre de préparation (Bridal Room) ? Est-ce que je peux la garder ?	10
36-	Chambre de préparation : Puis-je venir avec 20 personnes dans la chambre de préparation ?	10
37-	Si je paye un DJ, pourquoi dois-je apporter ma musique ?	10
38-	En prenant un opérateur de musique, est ce que le système de son est inclus ?	10
39-	Quelles sont les spécifications pour le son ?	10
40-	Pourquoi lorsque je paye le plan C de la privatisation le DJ n'est-il pas inclus alors que le disco est inclus ?	11
41-	Si je viens avec mon DJ, a-t 'il besoins de venir avec son système de son ?	11
42-	Avez-vous le tapis pour la cérémonie ?	11
43-	Aurais-je des tables rondes ? Quel est la dimension des tables ?	12
44-	Quel est la mise en place inclus pour la réception ?	12
45-	Si notre réception dure plus longtemps que prévu, quels sont les frais additionnelles ?	12
46-	Peut-on avoir le plan de salle ?	12
47-	Pourquoi ne puis-je pas me rendre directement à l'hôtel sans rendez-vous ?	12
48-	Y a-t-il un tarif promotionnel pour le transport de mes invités à partir de l'aéroport ?	12
	Vos commentaires.....	12

Comprendre la brochure de mariage.

1- Qu'est-ce qu'un forfait mariage ?

Le forfait mariage est l'ensemble de produits et services réuni sous une appellation et ayant un tarif unique par personne. Nous avons deux forfaits disponibles, à savoir :

- ➔ Indigo Royal
- ➔ Indigo Select

2- Expliquer le cout du mariage, qu'est-ce que je paie ?

Le prix du mariage se compose de la réservation de la chambre, le forfait, la privatisation (location de l'espace de la réception) et les extras.

3- Qu'est-ce que la réservation ?

La réservation correspond à la durée du séjour des mariés à l'hôtel. C'est la première partie du coût du mariage.

4- Qu'est-ce que la privatisation (location de l'espace de la réception) ?

La privatisation ou location d'un espace est un frais que vous payez pour l'utilisation de l'espace de réception. Ce frais varie selon la durée de celle – ci.

Vous payez ce frais car la location de l'espace pour la réception n'est pas incluse dans le forfait. Le paiement de ce frais vous donne accès à un espace totalement privé pour vous et vos invités.

5- Quels sont les extras ?

Les extras sont des services additionnels que nous vous offrons pour enjoliver votre mariage qui ne sont pas inclus dans les forfaits. Ex : feu d'artifices, saxophoniste, table de fromage, show, Lanternes, etc.

6- D'après ce que j'ai vu dans la brochure, le cocktail est inclus dans le forfait indigo Royal. Pourquoi apparait-il comme une option payante dans une autre page de la présentation ?

Il y a un menu cocktail d'une heure inclus dans le forfait *Indigo Royal*. Il y a un menu spécifique (voir brochure) pour ce cocktail. Cependant, nous vous offrons la possibilité d'agrémenter votre Menu cocktail en vous offrant d'autres options.

Composition du package

7- Quel est la différence entre les forfaits *Indigo Royal* et *Indigo Select* ?

Le forfait *Indigo Royal* comprend tout ce qui est inclut dans le forfait *Indigo Select*.

En plus de celui-ci, le forfait vous accès à :

- Cocktail d'une (1) heure
- Gâteau de deux (2) étages
- Transport en voiture de Golf décorée de la chambre à la cérémonie
- Deux (2) vin mousseux supplémentaire
- Massage de 45 minutes au lieu de 25 minutes
- Petit déjeuner servi au lit le jour suivant le mariage (pour le couple)

8- Qu'est-ce qui est inclus dans les 2 forfaits ?

Les produits et services suivants sont inclus dans les forfaits :

- Setup de cérémonie et de la réception de base
- L'arche de mariage
- Chaises blanches (résine)
- Chaises pour la réception. **Option 1** : Chaises du restaurant. **Option 2** : chaises LIFETIME blanches **Option 3** : Chaises Martha Stewart blanches
- Tables pour la réception (carré, ronde ou rectangulaire)
- Nappes blanches (Standard)
- Buffet
- Boissons : 2 bouteilles de vin mousseux pour le toast. Dans le bar : vin, bière, boissons alcoolisées, (full bar)
- Couverts
- Opérateur de musique, microphone pour la cérémonie et 2 haut-parleurs
- Gâteau de mariage (standard Decameron)

9- Qu'est ce qui est à la charge du Client ?

Le client est responsable de :

- Coordinateur de mariage (Wedding planner)
- La Décoration
- La Liste d'invités
- Le Programme de la cérémonie et de la réception
- Le choix du menu
- Les Extras

10- Est-ce que le système de son est inclus pendant la réception ?

Non, le système de son est inclus pour la cérémonie. Vous avez l'option de prendre notre opérateur de musique, venant avec le système de son pour la réception.

11- Qu'est-ce qui n'est pas inclus dans le forfait ?

La décoration, la sonorisation pour la réception, la programmation de la cérémonie, le photographe et le vidéographe ne sont pas inclus dans le forfait.

Réservations

12- Comment réserver une chambre pour un mariage ?

Il y a plusieurs façons de réserver une chambre. Vous pouvez :

- ➔ Faire la réservation au téléphone, en appelant le +509 2815-0111 pour Haiti ou le +1 855 303 0375 pour les Etats-Unis (choisir option 3 ou 4).
- ➔ En ligne en visitant notre site internet www.decameron.com
- ➔ En passant au bureau commercial au 11 rue Ogé, Petion-Ville, Haïti.
- ➔ Ou en envoyant un email à votre agent de vente de référence de votre mariage à Decameron avec les informations suivantes :
 - ✓ Nom et prénom
 - ✓ Numéro d'identité (CIN, NIF, passeport...)
 - ✓ Adresse email
 - ✓ Adresse postale
 - ✓ Date de check in et de check out
 - ✓ Accommodation souhaitée pour les chambres. (Simple : 1 adultes, double : 2 adultes, triple : 3 adultes), le nombre d'enfants entre 0 et 3 ans, le nombre d'enfants entre 3 et 11 ans.

13- De quoi ai-je besoin pour faire une réservation ?

Pour réserver vous avez besoin d'une pièce d'identité officielle, d'un numéro de téléphone, d'une adresse email, d'une date de check in et d'une date de check out.

14- Quand dois- je réserver ?

Le plus tôt possible, pour être sûr de trouver une chambre et payer moins.

15- Quel est la date limite pour les réservations des chambres de mes invités ?

Toutes les chambres doivent être réservées et payées deux (2) mois avant le mariage.

16- Y a t – il un prix spécial mariage pour les invités ?

Les invites paient leur chambre au prix promotionnel disponible pour la période du mariage jusqu'à deux (2) mois avant la date de la cérémonie.

17- Comment faire les réservations pour mes invités plus rapidement ?

Nous avons un service spécial VIP pour vous. Nous allons vous envoyer un lien nécessitant une connexion internet pour que vos invités puissent envoyer leurs coordonnées et les détails de réservations. Nous vous appelons ensuite pour confirmation et paiement.

18- Comment payer une réservation ?

Vous pouvez payer une réservation directement en donnant votre numéro de réservation à sept (7) chiffres.

Les voies de paiements disponible :

➔ En ligne sur votre compte SOGEBANKING

Dans la section "Paiement des Factures" / "Ajouter facture"

Puis payez en gourde ou dollar (HTG/USD)

➔ Par téléphone

Haiti au +509 2815-0111

Etats-Unis au +1 855 308 0375 (choisir option 3 ou 4)

Ouvert du Lundi au Samedi de 8h à 19h

Ouvert le dimanche de 8h à 16h

Voici les cartes acceptées : VISA – MASTERCARD – AMEX – DINNERS DISCOVERY

La limite de paiement est \$5000 US

Carte de crédit.

➔ Par dépôt ou transfert (72H avec la date d'échéance)

Les dépôts doivent être faits à la banque suivante au nom de Hoteles Decameron Haiti S.A.

SOGEBANK

SWIFT : SOGHHTPP

No de compte. 2216003109 (USD)

No de compte. 2206007490 (HTG)

Chaque copie de dépôt doit être envoyé, **avant 12h00** à la date fixée afin d'être traités par notre système, à **payments.indigo@decameron.com** et sur l'email de votre agent de vente de référence. Le code et le sceau de la banque doivent être visibles.

➔ Paiement à notre bureau de Port-au-Prince :

#11 rue Ogé, Petionville, Haiti

BATIMENT PLATINUM (Après Giant Market et le marché aux fruits, en face de TIKI BAR avant les feux de signalisation, vous verrez le grand bâtiment jaune de plusieurs étages)

Ouvert du Lundi au Vendredi de 9h à 18h

Ouvert le samedi de 9h à 14h

Depot, transfert, Chèque certifié (Chèque de direction), espèce ou carte de crédit.

19- Tous les invités doivent- ils obligatoirement dormir au Resort ?

Oui. Decameron est une destination de mariage. Cela signifie que les invitées doivent rester au moins une nuit au Resort.

Cependant, l'hôtel se réserve le droit de vous autoriser à laisser un nombre restreint d'invités à assister à votre mariage sans dormir. Ces derniers auront à payer une entrée journée (Daypass) ou soirée (Nightpass) en plus du forfait que vous avez payé. Le prix de cette entrée varie selon la période ; l'agent de vente de référence s'occupant de votre mariage vous communiquera le montant correspondant à la période de votre mariage.

20- Qu'est-ce qu'une entrée journée (Daypass) ou soirée (Nightpass) ?

Le Daypass est un droit d'entrée journée à Decameron. Il vous donne un accès sans chambre au resort de 10 :00 AM à 5 :00 PM.

Le Nightpass est un droit d'entrée de nuit à Decameron. Il vous donne un accès sans chambre au resort de 6 :00 PM à 2 :00 AM ; exception pour les mariages de 3 :00 PM à 11 :00 PM.

Le prix sera fixé par l'hôtel.

21- Le nombre d'entrée journée (Daypass) ou soirée (Nightpass) est-il illimité ?

Non. Pour un mariage de 50 personnes, nous pouvons accorder 10 entrées journées (Daypass) ou soirées (Nightpass). En dessous de 50 personnes, tous les invités doivent dormir au resort.

Païement

22- Comment payer un mariage ?

Vous pouvez payer une réservation directement en donnant votre numéro de réservation à sept (7) chiffres.

Les voies de paiements disponible :

➔ En ligne sur votre compte SOGEBANKING

Dans la section "Païement des Factures" / "Ajouter facture"

Puis payez en gourde ou dollar (HTG/USD)

➔ Par téléphone

Haiti au +509 2815-0111

Etats-Unis au +1 855 308 0375 (choisir option 3 ou 4)

Ouvert du Lundi au Samedi de 8h à 19h

Ouvert le dimanche de 8h à 16h

Voici les cartes acceptées : VISA – MASTERCARD – AMEX – DINNERS DISCOVERY

La limite de paiement est \$5000 US

Carte de crédit.

➔ Par dépôt ou transfert (72H avec la date d'échéance)

Les dépôts doivent être faits à la banque suivante au nom de Hoteles Decameron Haïti S.A.

SOGEBANK

SWIFT : SOGHHTPP

No de compte. 2216003109 (USD)

No de compte. 2206007490 (HTG)

Chaque copie de dépôt doit être envoyé, **avant 12h00** à la date fixée afin d'être traités par notre système, à **payments.indigo@decameron.com** et sur l'email de votre agent de vente de référence. Le code et le sceau de la banque doivent être visibles

➔ Paiement à notre bureau de Port-au-Prince :

#11 rue Ogé, Petionville, Haïti

BATIMENT PLATINUM (Après Giant Market et le marché aux fruits, en face de TIKI BAR avant les feux de signalisation, vous verrez le grand bâtiment jaune de plusieurs étages)

Ouvert du Lundi au Vendredi de 9h à 18h

Ouvert le samedi de 9h à 14h

Depot, transfert, Chèque certifié (Chèque de direction), espèce ou carte de crédit.

23- Le mariage doit-il être payé en une seule fois ?

Decameron facilite ses clients avec un paiement en plusieurs fois **sans frais**.

Vous devez verser un dépôt de 30% minimum du montant total de la réservation pour garder la date de votre mariage. Autrement nous ne pouvons garantir la disponibilité de cette date

24- Est-il possible de réserver (garder) une date pour le mariage ? Si oui, combien de temps ?

Oui, les dates étant limitées, DECAMERON vous donne la possibilité d'effectuer un versement de 30% du montant total de la réservation pour garder la date.

En versant les 30% du total du mariage, vous gardez la date du mariage jusqu'au prochain versement exigé et si toutes les autres échéances du contrat ont été respecté.

25- Quel est le plan de paiement ?

Nous vous conseillons de verser la totalité du montant de votre mariage dès le commencement.

Cependant nous donnons l'option de paiement suivante :

- ➔ 30 % pour confirmer la date de mariage et vous assurer d'obtenir la date désirée.
- ➔ 60 % deux (2) mois et demi (½) avant la cérémonie
- ➔ 100 % un (1) mois et demi (½) avant la cérémonie

26- Que se passerait-il en cas de retard sur le paiement ?

Dans le cas où, il y aurait un retard sur le paiement, nous ne pouvons garantir la disponibilité de la date.

27- Accepte-t-on les cartes de crédits ?

Oui, nous acceptons les cartes de crédits suivantes :

VISA – MASTERCARD – AMEX – DINNERS DISCOVERY

28- Ma carte de crédit est refusée alors que j'ai de la disponibilité dessus, que dois-je faire ?

Raison 1 : Pour des raisons de sécurité, notre système autorise trois essais par numéro de réservation. Si c'est le cas, nous pouvez contacter notre centre d'appel et leur demander de créer un nouveau numéro de réservation.

Raison 2 : Pour des raisons de sécurité, certaines banques restreignent les paiements selon le montant et/ou la destination de ceux-ci. Vous devrez contacter votre banque pour vérifier si c'est le cas et leur demander de débloquer cette restriction.

29- Pourquoi ne puis-je pas payer avec une carte de crédit qui n'est pas à mon nom ?

Vous ne pouvez pas payer avec une carte d'une autre personne pour des raisons de sécurité.

30- Accepte-t-on les chèques ?

Nous n'acceptons pas les chèques personnels et institutionnels, excepté les chèques de direction. Certaines conditions sont applicables. Veuillez contacter avec votre agent de vente de référence.

31- Quand est-ce qu'une entrée journée (Daypass) ou soirée (Nightpass) doit être payé ?

Une entrée journée (Daypass) ou soirée (Nightpass) doit être réservé et payé à l'avance avec votre agent de vente de référence. Tout comme les chambres une entrée journée (Daypass) ou soirée (Nightpass) ne peut pas être payé à l'arrivée au Resort (Check-IN).

32- Peut-on avoir un prix fixe pour les invités ?

Decameron offre les tarifs promotionnels disponibles pour la période du mariage aux mariés et à leurs invités.

Les invités auront droit à ces tarifs jusqu'à un (1) mois et demi (½) avant la date du mariage. Attention, nous pouvons garantir le tarif mais pas la disponibilité.

Détails de l'évènement

33- Quelles informations supplémentaires dois – je fournir à l'hôtel pour la réalisation de mon mariage ?

- ➔ Vous devez donner une liste complète de vos invités avec un numéro de réservation pour chacun. Votre agent de vente de référence fournira le format approprié.
- ➔ La programmation du mariage. Votre agent de vente de référence fournira le format approprié.
- ➔ L'inventaire des matériels de décoration.
- ➔ Le choix du MENU. Votre agent de vente de référence fournira le format approprié.

34- Et si je viens avec mon propre gâteau ?

Oui, vous pouvez venir avec votre propre gâteau. Dans ce cas, le gâteau inclus dans le forfait sera remplacé par d'autres desserts. Cependant, le gâteau, s'il vient de l'extérieur, devra être apporté le jour même de la célébration. Decameron ne peut garantir le stockage de celui-ci avant et après l'évènement. L'hôtel n'est pas responsable des dommages potentiels, avant, pendant et après l'évènement.

DECAMERON décline toutes responsabilités en cas d'intoxication alimentaire.

35- Qu'est-ce qui est inclus dans la chambre de préparation (Bridal Room) ? Est-ce que je peux la garder ?

La chambre de préparation (Bridal Suite) est une chambre pour la préparation de la mariée pour le mariage. Elle contient un miroir, un réfrigérateur contenant 2 jus, 4 gazeuses, 8 bouteilles d'eau, 2 bières et un sceau avec une bouteille de vin. Cette chambre est donnée le jour du mariage et peut être gardé jusqu'à l'heure de la cérémonie.

36- Chambre de préparation : Puis-je venir avec 20 personnes dans la chambre de préparation ?

La chambre de préparation peut prendre 8 personnes au maximum. Si vous voulez accommoder un plus grand nombre de personnes vous devez prendre plusieurs chambres de préparation selon la disponibilité.

37- Si je paye un DJ, pourquoi dois-je apporter ma musique ?

Decameron ne vend pas les services d'un DJ mais celui d'un opérateur de musique. Comme son nom l'indique il s'agit d'un opérateur de musique et non pas un DJ. Il ne dispose pas de platine. Il a une liste de musique.

Cependant, pour éviter toutes frustrations et/ou tout malentendu avec la mariée et ses invités, nous demandons à la mariée d'apporter les musiques qu'elle veut absolument sur une clef USB en format mp3.

DECAMERON décline toutes responsabilités dans le passage des musiques si les mariés n'apportent pas leur liste de musique.

C'est pourquoi, nous recommandons aux mariés de venir avec leur propre DJ.

38- En prenant un opérateur de musique, est ce que le système de son est inclus ?

Oui, deux (2) haut-parleur sont inclus. Voir les spécifications ci-dessous.

39- Quelles sont les spécifications pour le son ?

En prenant l'opérateur de musique, 2 haut-parleur sont inclus dans le forfait. Voici les spécifications de chaque haut-parleur :



Caractéristiques :

400 Watts programme
800 Watts peak
Dispersion 100° par 50°
Haut-parleur 12 pouces (305 mm)
Membrane en titane Peavey RX14 de 1.4"
Points d'insert en haut en bas et à droite de l'enceinte
Grille perforée en aluminium brossé
Construction robuste
Poids : 16.783 kg
Dimensions (en cm) : 50.8 (L) x 67.945 cm (H) x 46.355 (P)

40- Pourquoi lorsque je paye le plan C de la privatisation le DJ n'est-il pas inclus alors que le disco est inclus ?

Le dernier plan correspond à la location de tout l'espace, c'est-à-dire le restaurant + le bar + le disco (sud seulement) les services au bar illimités (OPEN BAR) jusqu'à 2h du matin. Par conséquent ce plan donne droit à l'utilisation de tout le restaurant et des services du bar pour six heures de temps. Cependant il n'inclut pas les services de l'opérateur de musique.

41- Si je viens avec mon DJ, a-t'il besoins de venir avec son système de son ?

Oui, obligatoirement. Pour des raisons de connectivité, de sécurité et de responsabilité, une personne extérieure à DECAMERON ne peut pas utiliser les équipements sonores en combinaison avec les siens.

42- Avez-vous le tapis pour la cérémonie ?

Non, nous n'avons pas de tapis pour la cérémonie ou pour la réception. Votre décorateur pourra l'apporter ou bien nous pouvons vous référer à un de nos collaborateurs.

43- Aurais-je des tables rondes ? Quel est la dimension des tables ?

Oui, c'est possible, nous donnons l'option des tables rondes pour votre mariage. Ce sont des tables de 60 pouces qui peuvent contenir 8 personnes.

44- Quel est la mise en place inclus pour la réception ?

Pour la réception nous vous offrons :

- ➔ Des tables rondes ou des tables carrées standard
- ➔ Des nappes blanches simples standard
- ➔ Des couverts standard
- ➔ Des chaises standard

45- Si notre réception dure plus longtemps que prévu, quels sont les frais additionnelles ?

Dans le cas où votre réception dure plus longtemps que prévu, nous chargeons \$5 us par heure par personne.

46- Peut-on avoir le plan de salle ?

Oui, il est disponible sur demande auprès de votre agent de vente de référence. Vous avez aussi la possibilité de visiter les espaces disponibles en prenant rendez-vous avec votre agent de vente de référence.

47- Pourquoi ne puis-je pas me rendre directement à l'hôtel sans rendez-vous ?

Lors de votre visite d'inspection, nous tenons à ce que vous ayez le maximum d'informations possible. Dans ce cadre, vous rencontrez notre responsable des événements.

Votre rendez-vous dépend de ses disponibilités.

48- Y a-t-il un tarif promotionnel pour le transport de mes invités à partir de l'aéroport ?

Oui, selon le nombre d'invités et le nombre de véhicule. Par exemple, les tarifs sont plus avantageux si vous prenez un seul bus pour 40 personnes.

Vos commentaires

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.