

# REGULAMENT HOTELIER ALFA HOTELS

**Prezentul regulament** are ca obiectiv stabilirea condițiilor de ședere a turiștilor în incinta hotelurilor administrate de ALFA HOTELS.

**Regulamentul** se aplică tuturor turiștilor care intră în hotel și trebuie să se conformeze fără limite sau rezerve.

În calitate de **Gazde**, dorim să aveți o ședere plăcută în oricare din hotelurile aflate în administrarea ALFA HOTELS, asigurându-vă că ne străduim ca serviciile oferite să fie la nivelul cerințelor dumneavoastră.

Pentru a ne putea duce la îndeplinire aceste obiective, în așa fel încât să reveniți la noi cu plăcere de fiecare dată, vă rugăm să respectați următoarele reguli de ordine interioară:

- **Turist** este orice persoană care beneficiază de orice serviciu prestat de Alfa Hotels;
- **Cazarea se face la recepție**, prezentând actul de identitate pentru înregistrarea electronică destinată oaspeților, completând toate documentele conform legii, pentru a se elibera **cheia/cartela de acces** aferentă camerei rezervate;
- **Cazarea de regulă se face începând cu ora 16.00, iar eliberarea camerei se face până la ora 12.00; acest orar se poate modifica cu condiția ca recepția să anunțe din timp turistul;**
- **Achitarea costurilor aferente cazării** se face cel târziu în momentul sosirii, la recepție. Din momentul preluării cheii/cardului de la recepție, până la eliberarea acesteia, **turistul răspunde** pentru camera rezervată;
- **Persoanele care vin în vizită trebuie** să fie anunțate la recepție, acestea trebuind să părăsească complexul **până la cel târziu ora 23.00 în aceeași zi;**
- La plecarea din cameră vă rugăm **să vă asigurați** ca ați **închis** robinetele de apă, luminile și geamurile/ușile către exterior;
- **Micul dejun are loc între orele: 8.00 – 10.00; acest orar se poate modifica cu condiția ca recepția să anunțe din timp turistul!**
- **Prânzul are loc între orele: 12.30 – 15.30; acest orar se poate modifica cu condiția ca recepția să anunțe din timp turistul!**
- **Cina are loc între orele: 18.30 – 22.00; acest orar se poate modifica cu condiția ca recepția să anunțe din timp turistul!**
- **Nu folosiți prosoapele** pentru: șters părul vopsit, pentru demachiat, curățat încălțăminte, geamantanele, pardoseala etc. **A se folosi doar pentru uz corporal.**
- **Orice accident** produs ca urmare a **utilizării necorespunzătoare** a obiectelor din dotare sau a nerespectării prezentului regulament, este **responsabilitatea turistului;**
- De asemenea, **orice accident** produs ca urmare a **supravegherii necorespunzătoare a copiilor** este **responsabilitatea însoțitorului/însoțitorilor;**
- Hotelul **nu își asumă responsabilitatea** pentru **mașinile din parcare** și pentru **obiectele lăsate** în interiorul acestora dar **există supraveghere video;**
- Este **interzis** accesul și utilizarea **consumatorilor electrici mari** (ex.: reșouri, radiatoare, fierbătoare, etc) în complexul hotelier, altele decât cele dotate de noi;
- **Fumatul/vapatul** (țigară electronică – conform hot. C.E.) este permis doar în spațiile special amenajate; este **interzisă** aruncarea **mucurilor de țigări** în alt loc decât coșuri de gunoi sau scrumiere și doar după ce în **prealabil au fost stinse;**

- **Gunoii și resturile menajere** se vor depozita în **locurile special amenajate**, în saci menajeri sau în coșurile de gunoi;
  - **Nu aruncați în vasul WC** obiecte care ar putea conduce la **înfundarea sistemului de canalizare**; valabil și pentru sifoanele de la lavoar și duș;
  - Turiștii pot să-și pregătească un **grătar** în **locurile amenajate special**, acolo unde există. Putem asigura lemn sau cărbuni contracost. După fiecare folosire a gratarului **focul se va stinge cu apă**;
  - Se **interzice** folosirea **aparaturii și echipamentelor** din dotarea hotelului, altele decât cele destinate turiștilor, fără acordul personalului hotelier;
  - Este **interzis** introducerea în hotel a: **armelor, armelor albe sau substanțelor** interzise prin lege;
  - Este **interzis** consumul sau comercializarea de **substanțe halucinogene** sau **“psihotrope”** acestea se **pedepsesc** conform legilor în vigoare.
  - **Accesul în bazele de tratament și/sau SPA** este permis doar persoanelor luate în evidență la recepție. Orice **accident** produs ca urmare a nesupravegherii copiilor **nu este responsabilitatea noastră**.
1. Copiii sub vârsta de 14 ani **trebuie** să fie însoțiți de un adult;
  2. **Accesul** la baza de tratament se face între orele **08.00 – 15.00**, iar la centrul SPA este între orele **14.00-22.00**; **orarul se poate modifica cu condiția ca recepția să anunțe din timp turistul!**
- **Predarea cheii/cartei de acces** la recepție se face după ce s-a realizat în prealabil verificarea camerei de către personalul de serviciu al hotelului;
  - În cazul **plecării anticipate** trebuie anunțată recepția hotelului cu **minim 12 ore** înainte.

#### **Turiștii au obligația:**

- să nu preia la plecare vreun obiect din dotarea hotelului și/sau care nu le aparține;
  - să nu deterioreze obiectele din dotarea hotelului, în caz contrar aceștia datorează hotelului o sumă egală cu valoarea obiectului deteriorat la care se adaugă manopera aferentă;
  - să folosească spațiile comune ale hotelului și camerele rezervate de ei;
  - să nu intre în alte camere sau în spațiile cu acces interzis pentru turiști;
  - să nu lase copiii nesupravegheați;
  - să anunțe cât de repede posibil orice defecțiune a aparatelor sau instalațiilor din dotare;
- Nu încercați să reparați dumneavoastră!!!**
- să păstreze liniștea în hotel și să respecte celelalte persoane;
  - să respecte orele de odihnă din hotel, respectiv intervalul orar: **22:00–08.00**.

Deoarece confortul fiecărui turist este important pentru noi, va rugăm să respectați orele de odihnă. Dacă din motive obiective sosiți în complex după ora 22:00 vă rugăm să păstrați liniștea.

**De asemenea, va rugăm să utilizați dozatoarele cu dezinfectant pentru mâini, instalate la toate intrările principale.**

**ALFA HOTELS SRL**, în spațiile administrate, ia toate măsurile legale pentru stoparea și sau diminuarea riscurilor la care pot fi expuși turiștii și angajații prin încălcarea și/sau nerespectarea regulamentului hotelier, inclusiv evacuarea persoanelor care pot pune în pericol alte persoane.

Sănătatea oaspeților și membrilor echipei noastre este principala noastră prioritate.

Angajamentul nostru este acela de a asigura servicii de calitate și de maximă siguranță.

**Regulamentul hotelier se modifică și se adaptează** în permanență la legislație, la recomandările turiștilor, ale angajaților și colaboratorilor astfel încât să oferim garanție și siguranță maximă tuturor persoanelor care intră în hotelurile noastre.

**Vă rugăm să contribuiți, împreună cu noi, la respectarea Regulamentului!**