

**ANEXA TREBUIE SEMNATA SI PREZENTATA LA RECEPTIE  
PROCEDURA DE CAZARE SE POATE EFECTUA NUMAI IN BAZA ACESTEI ANEXE SEMNATE DE CLIENT**

In continuare sunt precizate regulile de comercializare si de conduita valabile in perimetrul proprietarii private "Zenith - conference & spa hotel", reguli elaborate si implementate din respect fata de oaspeti si fata de confortul acestora, dar si in spiritul respectului reciproc. Nerespectarea acestor reguli interne, precizate inainte de achizitia serviciilor, poate activa dreptul legal al proprietarului si/sau managementului hotelului de a selecta clientela.

**A ) CAZARE:**

1. Din ratiuni sanitare evidente, SE INTERZICE CATEGORIC INTRODUCEREA IN INCINTA HOTELULUI SI DEPOZITAREA in camera sau pe balcoane a MANCARURILOR SI BAUTURILOR ADUSE DIN EXTERIOR in vederea consumului acestora in incinta. MANAGEMENTUL HOTELULUI NU ISI ASUMA RESPONSABILITATEA RISCULUI SI EFECTELOR CONSUMULUI in incinta proprietatii DE ALIMENTE SI BAUTURI DIN SURSE NEVERIFICATE SI NECERTIFICATE prin procedurile legale specifice unei unitati comerciale hoteliere.
2. UTILIZAREA ECHIPAMENTELOR DE GATIT/INCALZIT in camerele de hotel ESTE STRICT INTERZISA. Hotelul isi rezerva dreptul de a evacua din hotel persoanele care aduc si utilizeaza astfel de echipamente.
3. Oricare dintre spatiile de cazare, indiferent de tip sau localizare, are urmatoarele caracteristici: SUPRAFATA TOTALA A CAMEREI ESTE DE 22mp, INCLUZAND BAIA SI BALCONUL. Baia dispune de cabina de dus cu usi glisante, vas wc, chiuveta, oglinda pe tot peretele, uscator de par, cosmetice. Holul de intrare si baia au pardoseala placata cu gresie. Camera este mochettata si dispune de perdele si draperie. Balconul dispune de doua scaune de terasa, sau doua taburete in camerele in care balconul este mai mic. In toate camerele sunt televizoare LED conectate la retea TV cablu, doua fotolii si o masuta. Amenajarea camerei ofera o ambianta placuta, luminoasa si colorata, dotarile asigurand tot confortul. Camera dispune de sistem de conditionare a aerului pe principiul a doua sezoane distincte ( vara -aer rece, iarna - aer cald ). TEMPERATURA IN SISTEMUL DE AER CONDITIONAT ESTE PRESTABILITA DIN CENTRALA, IN FUNCTIE DE SEZON, IN CAMERA PUTAND FI REGLATA NUMAI INTENSITATEA FLUXULUI DE AER, NU SI TEMPERATURA AERULUI.
4. PATUTURILE DE COPII (BABYCOT) SUNT IN NUMAR LIMITAT FIIND O FACILITATE ACORDATA IN MOD GRATUIT CLIENTILOR HOTELULUI INSA NUMAI IN LIMITA DISPONIBILITATII, LA MOMENTUL SOLICITARII EFECTUATE LA RECEPTIA HOTELULUI.
5. Camerele NU DISPUN DE FRIGIDERE CASNICE CARE SA PERMITA DEPOZITARE DE ALIMENTE sau bauturi. Camerele sunt dotate cu racitoare hoteliere de 35 l, tip MINIBAR, DESTINATE EXCLUSIV PASTRARII BAUTURILOR MINIATURALE, specifice acestui tip de serviciu. Racitoarele mini-bar nu ofera conditiile si volumul necesare depozitarii alimentelor, cu atat mai mult nu pot asigura pastrarea alimentelor pentru sugari si copii mici. Avand in vedere ca echipamente permit numai pastrarea bauturilor ofertate pentru consum, minibarurile din camere sunt incarcate cu bauturi racitoare diverse, bere, vinuri, miniaturi bauturi spirtoase. Toate aceste produse sunt precizate in fisa de consum a minibarului. SCOATEREA PRODUSELOR DIN RACITOR (in vederea eliberarii racitorului pentru alte scopuri) VA FI CONSIDERATA CA SI INTENTIE DE CONSUM a bauturilor, aceasta situatie determinand incarcarea valorii produselor lipsa din minibar in contul camerei, SOLICITANDU-SE ACHITAREA ACESTORA.
6. IN FIECARE CAMERA EXISTA CASETA DE VALORI care se inchide/deschide prin tastarea unui cod personal, potrivit instructiunilor. Caseta de valori este montata in interiorul dulapului din holul camerei. Oaspetii sunt rugati sa-si depuna valorile pe care le au cu ei in aceste casete. ADMINISTRATIA HOTELULUI NU RASPUNDE DE OBIECTELE SAU VALORILE UITATE, PIERDUTE, NESUPRAVEGHEATE SAU NEPROTEJATE, oriunde s-ar intampla disparitia acestora, in incinta hotelului, sau perimetrul exterior al proprietatii.
7. Camerele DUBLE STANDARD NU DISPUN DE VEDERE CATRE MARE si sunt localizate atat in corpul JUNONA cat si in corpul JUPITER.  
Camerele DUBLE FAMILY SUNT SITUATE EXCLUSIV IN CORPUL JUPITER SI NU DISPUN DE VEDERE LA MARE.  
  
Camerele duble cu vedere la mare si apartamentele sunt situate numai in corpul JUNONA.  
  
CAMERELE STANDARD SAU FAMILY "BEST PRICE" SUNT LOCALIZATE EXCLUSIV IN CORPUL JUPITER, LA PARTER ORIENTARE CATRE NORD, dimensiunile si dotarile fiind identice cu ale celorlalte camere standard/family, insa patul dublu suprapus din CAMERA FAMILY „BEST PRICE” pentru copii este din structura metalica.
8. Potrivit regulilor generale hoteliere si a procedurilor de lucru, REPARTIZAREA CAMERELOR SE POATE FACE NUMAI CU O SEARA INAINTE, SAU CHIAR IN DIMINEATA INTRARII CLIENTILOR, numai in functie de structura si numarul camerelor similare ce urmeaza a fie eliberate (check-out) in ziua respectiva.

9. ORA 16:00 ESTE SINGURA ORA DE LA CARE POATE INCEPE ZIUA HOTELIERA, "check-in". ORA 12:00 ESTE ORA PANA LA CARE TREBUIE ELIBERATA CAMERA, "check-out". ELIBERAREA CU INTARZIERE A CAMEREI POATE FI FACUTA NUMAI CU ACORDUL EXPRES SI EXPLICIT AL DEPARTAMENTULUI DE RECEPTIE SI NUMAI CU PLATA UNUI TARIF SUPLIMENTAR.

Tarifele pentru eliberarea tarzie a camerei ("late check-out") sunt:

- intre orele 12.00-15.00 - 30% din valoarea camerei cu mic dejun si TVA.
- intre orele 15.00-18.00 - 50% din valoarea camerei cu mic dejun si TVA.
- dupa orele 18.00 - 100% din valoarea camerei cu mic dejun si TVA.

Orice solicitare in afara precizarilor contractuale poate ramane ca o simpla optiune, pe care incercam sa o satisfacem numai in limita posibilitatilor si disponibilitatilor, FIIND EXCLUSA GARANTAREA.

10. NU SE ONOREAZA NICIO CERERE DE PAT SUPLIMENTAR IN NICI UN TIP DE CAMERA. Hotelul nu dispune de paturi suplimentare pliabile. In „camerele duble” sunt admise doar 2 persoane adulte si un singur copil de maxim 4 ani in acelasi pat cu parintii. In camerele “duble standard junior” sunt admise doar 2 persoane adulte si un singur copil de maxim 8 ani, care are la dispozitie o canapea neextensibila. Camerele „duble family” au balcon de tip “french” de cca 1 mp. Acest tip de camere este destinat cazarii a 2 adulti si maxim 2 copii cu varsta de pana la 14 ani, pentru care sunt disponibile doua paturi suprapuse.

## **B ) RESTAURANT**

1. Serviciile de masa platite in avans sunt comercializate NUMAI ca demipensiune (EXCLUSIV PRANZ - FARA POSIBILITATEA DE SCHIMBARE CU CINA) si pensiune completa (PRANZ si CINA). MICUL DEJUN, DEJUNUL SI CINA SE SERVESC EXCLUSIV IN SALONUL SPECIAL DEDICAT MESELOR IN REGIM BUFET IN PERIOADA DE SEZON ESTIVAL (16.06 - 03.09 ), iar in extrasezon si sezoanele intermediare se poate organiza bufet numai cu conditia intrunirii numarului minim de 40 de persoane inscrite la acest tip de masa. In cazul in care numarul minim de participanti pentru bufet nu este intrunit mesele se servesc “la farfurie”, in regim “a la carte”, inasa strict in limita bugetului alocat.
2. Din ratiuni sanitare evidente si in baza unor minime principii comerciale, categoric NU SE PERMITE INTRODUCEREA SI CONSUMUL IN SPATIILE PUBLICE ALE HOTELULUI, terase, bar, restaurant, spa-piscina a mancarurilor si bauturilor aduse din exterior. MANAGEMENTUL HOTELULUI NU ISI ASUMA RESPONSABILITATEA RISCULUI SI EFECTELOR CONSUMULUI in incinta proprietatii DE ALIMENTE SI BAUTURI DIN SURSE NEVERIFICATE SI NECERTIFICATE prin procedurile legale specifice unei unitati comerciale hoteliere. Managementul isi rezerva dreptul de a solicita persoanelor aflate in aceasta ipostaza sa paraseasca de indata aceste spatii.
3. SERVIREA MESELOR IN REGIM BUFET PLATITE IN AVANS SE FACE NUMAI INTRE ANUMITE ORE: MIC DEJUN 07.00 - 10.00, PRANZ 12.30-14.30, CINA 18.30 - 20.30. PRINCIPIUL BUFETULUI ESTE ACELA AL CONSUMULUI FARA RESTRICTII DE STRUCTURA SAU CANTITATE A PREPARATELOR, INSA EXCLUSIV PE DURATA ALOCATA SI EXCLUSIV IN SPATIUL ALOCAT. Pe durata sejurului, la mesele tip bufet, inclusiv micul dejun, NU ESTE PERMISA SCOATEREA PREPARATELOR SAU BAUTURILOR DIN PERIMETRUL SPATIILOR ALOCATE SERVIRII MESEI. Pentru cazurile exceptionale medicale solicitarile speciale se adreseaza sefului de sala.
4. Clientii care au ales oferta pachet de cazare cu demipensiune (exclusiv pranz) sau pensiune completa (pranz+cina) sau clientii care au cumparat numai cazare si achizitioneaza separat, dupa sosire, demipensiune(exclusiv pranz) sau pensiune completa, vor primi la receptie, la “check-in”, sau ulterior, tichetele zilnice, aferente fiecarei persoane si fiecarei mese platite (fara mic dejun). Numai in baza acestor tichete se asigura accesul la bufetele de dejun sau/si cina in salonul special alocat. Accesul la micul dejun se face in baza precizarii numelui si numarului camerei ocupate.
5. Pranzul si/sau cina in regim bufet se serveste numai in salonul special alocat in restaurantul Jupiter si pe terasa dedicata. Aceste mese includ: 2 variante supa/ciorba(pranz), 4-5 variante aperitive(cina), 4-5 tipuri salate, 4-5 tipuri preparate principale, 3-4 tipuri garnituri, 2 variante desert, la fiecare masa beneficiind de cate doua (2) jetoane / adult si un (1) jeton / copil pentru orice bauturi imbuteliate la alegere dintre: apa carbogazoasa 500 ml, bauturi racoritoare acidulate 500 ml, bauturi racoritoare neacidulate 500 ml, bere la doza 500 ml. Automatele de apa plata sunt disponibile gratuit numai in perimetrul salonului dedicat servirii meselor bufet si numai in intervalele orare stabilite pentru fiecare masa.
6. Serviciile de masa, demipensiune (exclusiv pranz) si pensiune completa (pranz+cina) se comercializeaza conform numarului total de pers (inclusiv copii) ocupante ale camerei. Nu se accepta vanzarea partiala din total numar ocupanti camera. Pentru copii sunt reduceri de tarif, in functie de varsta lor.
7. Pentru servicii de masa “a la carte” puteti rezerva mese in avans, iar comenzile pot fi preluate in restaurant, pentru dejun intre orele 14.00 - 16.30 si pentru cina intre orele 20.00 - 23.30.

**C ) FACILITATI:**

1. Accesul la SPA-ul hotelului este permis EXCLUSIV PERSOANELOR PESTE 18 ANI, cu plata, in intervalul 08.00-20.00. SPA-ul dispune de piscina exterioara cu apa incalzita, salina, jacuzzi, sauna umeda, sauna uscata, dusuri aromatice, dus emotional, cabinete de masaj ( masajele se achita separat ), fresh bar ( consumatiile se achita separat ) si terasa cu vedere directa la mare. Tariful accesului la SPA este de : **25 lei/persoana/zi** in perioada **24 APRILIE - 15 IUNIE 2017 si 04 SEPTEMBRIE 2017 - 26 APRILIE 2018, 35 lei/persoana/zi** in perioada **16 IUNIE - 06 IULIE 2017 si 21 AUGUST - 03 SEPTEMBRIE 2017 si 60 lei/persoana/zi** in perioada **07 IULIE - 20 AUGUST 2017**. Accesul la SPA se va face NUMAI folosind papucii si halatul din camera ocupata, pe la RECEPTIA SPA de la etaj 1 si NUMAI in baza achitarii taxei precizate si purtarii obligatoriu a unor bratari de identificare pe toata durata zilei, in fiecare zi bratarile avand o culoare diferita. Achitarea taxei, intrarea in posesia bratarilor si accesul, fara posibilitatea rezervarii anticipate, se va face EXCLUSIV pe la la RECEPTIA SPA-ului, situata la capatul culoarului la etajul 1, in Corp Junona. Nu este permisa iesirea din SPA pe la CASIERIA PLAJA, ci exclusiv pe la receptia SPA

Pe durata sezonului estival, in mod EXCEPTIONAL si EXCLUSIV OASPETILOR hotelului este admis NUMAI CU PLATA si accesul separat DOAR la piscina exterioara a SPA-ului, in intervalul 09.00-19.00. Accesul separat la piscina se face EXCLUSIV pe la CASIERIA PLAJA pe baza principiului « primul venit - primul servit », numai in limita sezlongurilor libere. Nu se admit persoane in incinta piscinei numai pentru folosirea bazinului, fara sa fie loc liber pe sezlong. Este cu desavarsire interzis accesul persoanelor care nu au bratara corespunzatoare de la piscina catre facilitatile spa-ului. Piscina dispune NUMAI de 60 de sezlong-uri care vor fi ocupate numai pe principiul « primul venit - primul servit ». Copii cu varsta pana la 18 ani sunt acceptati NUMAI insotiti de un adult. Indiferent de varsta persoanelor, tarifele pentru ocuparea unui sezlong sunt de : **25 lei/persoana/zi** in perioada : **24 APRILIE - 15 IUNIE 2017 si 04 SEPTEMBRIE 2017 - 15 OCTOMBRIE 2017, 30 lei/persoana/zi 16 IUNIE - 06 IULIE 2017 si 21 AUGUST - 03 SEPTEMBRIE 2017 si 40 lei/persoana/zi** in perioada **07 IULIE - 20 AUGUST 2017**. Singura exceptie o fac copii cu varsta pana la 4 ani, care au acces gratuit la piscina, insa cu obligativitatea purtarii de scutece speciale pentru piscina. Tariful platit pentru un loc la piscina include ocuparea unui sezlong, prosop, acces la dusuri, grupuri sanitare, bazin cu apa incalzita, ambianta muzicala, serviciu de bar la sezlong (consumatiile se achita separat). Accesul la piscina se va face EXCLUSIV PE LA CASIERIE PLAJA, pe baza platii taxei precizate si a unor bratari obligatoriu purtate pe toata durata zilei, in fiecare zi bratarile avand o culoare diferita. Achitarea taxei si intrarea in posesia bratarilor se va face EXCLUSIV LA CASIERIA PLAJA, NUMAI INCEPAND CU ORA 08 :00. DE LA ORA 07 :00 PANA LA 08:00 CASIERIA PLAJA serveste exclusiv oaspetilor care au optat pentru plaja.

Hotelul administrazza un sector de plaja concesionat, zona fiind amenajata cu sezlonguri si umbrele, inchirierea sezlongurilor fiind posibila zilnic intre orele 07.00 si 19.00. Tariful de inchiriere a unui sezlong de plaja (tarif EXCLUSIV APLICABIL OASPETILOR HOTELULUI) este: **15 RON/loc/zi** in perioada **24 APRILIE - 15 IUNIE 2017 si 04 SEPTEMBRIE - 17 SEPTEMBRIE 2017, 20 RON/loc/zi** in perioadele **16 IUNIE - 06 IULIE 2017 si 21 AUGUST - 03 SEPTEMBRIE 2017, respectiv 25 RON/loc/zi** in perioada **07 IULIE - 20 AUGUST 2017**. Umbrelele si masutele pe plaja se asigura gratuit, insa numai in limita disponibilitatilor. ASISTENTILOR DE PLAJA LE ESTE CU DESAVARSIRE INTERZIS SA INCASEZE TAXELE DE INCHIRIERE SI SA ACORDE SALTELE SI LOCURI FARA SA LE PREZENTATI TICHETUL SI BONUL FISCAL PRIMIT DE LA CASIERIA PLAJA. Inchirierea sezlong-urilor de plaja se face prin achitarea taxei NUMAI LA CASIERIA PLAJA, in limita locurilor libere si fara posibilitatea rezervarii si/sau platii in avans la casierie.

Lenjeria, prosoapele, halatele si papucii sunt dedicati EXCLUSIV utilizarii in camera. Se INTERZICE categoric scoaterea acestora din camera pentru utilizare pe plaja sau la piscina.

EXCLUSIV pentru accesul la SPA puteti utiliza halatele si papucii din camera pe care o ocupati, intorcand aceste obiecte in camera.

**HOTELUL NU ASIGURA PROSOAPE PENTRU ACCESUL LA PLAJA.**

2. PARCAREA GRATUITA A AUTOTURISMELOR PERSOANELOR CAZATE IN HOTEL SE POATE FACE NUMAI IN LIMITA CELOR 110 LOCURI DISPONIBILE. 25 de locuri sunt disponibile de-a lungul aleii de acces in fata hotelului si 85 de locuri pe spatiul special dedicat situat pe latura de nord a hotelului. Calea catre parcare de 85 locuri este semnalizata stradal si accesul este strict controlat si se acorda pe principiul "primul venit - primul servit", potrivit locurilor libere. ACCESUL IN PARCARE ESTE PERMIS NUMAI DUPA EFECTUAREA CAZARII SI NUMAI CU PRECIZAREA NUMELUI, NUMARULUI DE CAMEREI SI PREDAREA CATRE PERSONALUL DIN PARCAREA CU BARIERA A TICHETULUI ELIBERAT DE RECEPTIE, COMPLETAT CU NUMARUL DE INMATRICULARE SI TELEFONUL DE CONTACT.

Nu pot fi rezervate locuri de parcare, nici de catre receptioneri, nici de catre curieri, nici de catre paznici. La iesirea din parcare hotelului, oricand pe durata sejurului, LOCUL DE PARCARE NU POATE FI RETINUT, LA INTOARCERE ACCESUL FIIND POSIBIL NUMAI DACA MAI SUNT LOCURI INCA LIBERE.

Agentilor de paza le este strict interzis sa manevreze autoturisme sau sa pastreze cheile de contact ale celor parcate. Administratia hotelului nu are nici o responsabilitate privind eventuale pagube produse propriilor vehicule, sau ale altor persoane, prin manevrarea sau parcarea neglijenta a acestora de catre proprietari.

Recomandam sa PARCATI EXCLUSIV IN SPATII SI LOCURI CLAR MARCATE. Chiar si pe alei, nu ignorati semnele specifice de circulatie. Parcarea neregulamentara determina asumarea de proprietar a amenzilor si a taxei de recuperare a vehicolului ridicat de organele abilitate. RIDICAREA AUTOTURISMULUI NU SE RECLAMA LA RECEPTIA HOTELULUI, CI SE APELEAZA 112.

3. Conexiunea internet "wireless" este disponibila GRATUIT in camere si in toate spatiile publice ale proprietatii, inclusiv holuri, terase, centru SPA-piscina exterioara si plaja. Fiind o facilitate acordata gratuit, datorita unor limitari tehnice de trafic, in perioadele de maxima solicitare ( peste 400 utilizatori simultani ), este posibil sa nu poata fi pe deplin asigurata viteza si constanta conexiunii.
4. ESTE CATEGORIC INTERZIS ACCESUL ANIMALELOR DE COMPANIE oriunde in perimetrul proprietatii, inclusiv pe terase, spa-piscina sau plaja.
5. Activitatea teraselor si restaurantelor din jurul hotelului Zenith - conference & spa hotel nu se afla sub controlul hotelului, fiind activitati private independente. RESPECTAREA DE CATRE ACESTE UNITATI COMERCIALE A NORMELOR SI REGULILOR DE EXPLOATARE STABILITE PENTRU PERIOADA ESTIVALA ESTE LA UNICA DECIZIE A ADMINISTRATORILOR ACESTOR LOCALURI, HOTELUL NEPUTAND FI RASPUNZATOR DE ABATERILE ACESTORA, respectiv depasirea nivelului admis de sonorizare sau a orelor limita stabilite legal. Administratia hotelului face toate eforturile sa elimine orice disconfort ce poate fi generat de vecinatati, fara insa a constitui o obligatie si o raspundere contractuala. Responsabilitatea respectarii acestor norme apartine exclusiv operatorilor unitatilor comerciale din vecinatatea hotelului si eventuale reclamatii trebuie adresate organelor locale de control abilitate.
6. TOTI MEMBRII ECHIPEI OPERATIONALE SI AI MANAGEMENTULUI HOTELULUI SUNT PERMANENT SI DEPLIN DEDICATI ASIGURARII CELOR MAI BUNE CONDITII, SERVICIILOR DE CALITATE SI COMUNICARII PERMANENTE CU OSPETII. In acelasi spirit sunt definite riguros si conditiile de comercializare, cat si regulile interne de furnizare a serviciilor, dar si de conduita in perimetrul unei proprietati private, reguli care sa asigure premisele satisfactiei tuturor oaspetilor. Fara indoiala, greseli pot fi facute de oricare dintre angajatii hotelului, iar exigenta si asteptarile unor oaspeti pot fi peste limitele fizice ale spatiilor si dotarilor hotelului, sau chiar si peste nivelul standardelor fizice si logistice asumate de hotel. In absolut toate situatiile veti remarca o buna si corecta comunicare, bazata exclusiv pe onestitate si dorinta de a identifica cat mai repede cea mai buna solutie de a rezolva eventuale nemulumiri, in limita posibilitatilor. Insa, intotdeauna DIALOGUL INTRE HOTELIER SI OASPETE TREBUIE SA FIE ONEST DIN AMBELE PERSPECTIVE SI SA FIE PURTAT PORNIND DE LA PREMISE CORECTE, BAZAT EXCLUSIV PE UN REAL SI DEPLIN RESPECT RECIPROC.

*Am adus la cunostinta,*

*Nume & prenume:*

*Perioada sejur:*

*Data*

*Semnatura:*