

**PREZENTA ANEXA ESTE OBLIGATORIU SA INSOTEASCA VOUCHERUL
NUMAI SEMNATA DE CLIENT SI DE AGENT ACEASTA ANEXA VALIDEAZA VOUCHERUL**

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

A) CAZARE:

1. Din ratiuni comerciale si sanitare, categoric nu se admite introducerea in incinta hotelului si depozitarea in camera sau pe balcoane a mancarurilor si bauturilor aduse din exterior. 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.

2. Spatiile de cazare din Corpul Jupiter au urmatoarele caracteristici: suprafata totala este de cca. 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 are 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/o canapea si o masuta. Amenajarea si dotarea camerei este luminoasa si colorata, asigurand confort si ambianta placuta. Dispune de sistem de conditionare a aerului pe principiul a doua sezoane, cald sau rece.

3. In camere nu exista frigidere casnice, ci numai mici racitoare hoteliere, tip MINIBAR, destinate exclusiv pastrarii bauturilor miniaturale, specifice acestui tip de serviciu. Racitoarele mini-bar nu sunt in masura sa pastreze alimente, 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, iar scoaterea acestora 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 clientului achitarea acestora.

4. Corpul de cazare Jupiter dispune in fiecare camera de casete de valori cu introducere de cod personal. Oaspetii sunt rugati sa 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.

5. Camerele duble standard, standard junior si family nu dispun de vedere catre mare si sunt localizate **exclusiv** in corpul **JUPITER**.

6. Potrivit procedurilor de lucru ale Hotelului, repartizarea camerelor se poate face numai cu o seara inainte, sau chiar in dimineata intrarii clientilor, in functie de structura si numarul camerelor similare ce urmeaza a fie eliberate (check-out) in ziua respectiva.

7. Ora de incepere a zilei hoteliere "check-in", categoric nu poate fi decat de la ora 16.00 si ora de eliberare a camerei "check-out", categoric nu poate fi mai tarziu de ora 12.00.

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

- intre orele 12.00-15.00 - 30% din tariful de receptie;
- intre orele 15.00-18.00 - 50% din tariful de receptie;
- dupa orele 18.00 - 100% din tariful de receptie;

Sunt fara acoperire si numai pe raspunderea agentiei de turism acele promisiuni facute clientilor privind posibilitatea de preluare a camerei mai devreme de ora 16:00, sau eliberarea mai tarziu de ora 12:00, sau ca vor avea camere alaturate de prieteni sau rude, sau ca vor primi camera la un anumit etaj/corp al hotelului.

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 EXCLUSIVA GARANTAREA, sens in care Agentia de turism accepta si recunoaste ca Hotelul este exonerat de orice raspundere in raport cu acei clienti care au primit garantii ce exced conditiile contractului.

8. Nu se onoreaza nicio cerere de pat suplimentar in camera "dubla standard". In aceste camere 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 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 (micul dejun si demipensiune PRANZ) se servesc exclusiv in regim bufet in perioada de sezon estival (01.06 - 15.09 pentru micul dejun si 24.06 - 31.08 pentru masa de pranz), iar in extrasezon si sezoanele intermediare se poate organiza bufet numai cu conditia intrunirii numarului minim de 40 de persoane inscrise 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 comerciale si sanitare, categoric nu se permite introducerea si consumul in spatiile publice ale hotelului, terase, bar, restaurant, piscina a mancarurilor si bauturilor aduse din exterior. 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**. Principiul bufetului este acela al consumului fara restrictii de structura sau cantitate a preparatelor, inasa 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 se adreseaza sefului de sala.

4. Accesul in restaurant in vederea servirii meselor in regim bufet (micul dejun si pranz) se face in baza tichetelor de masa primite de la receptia hotelului si a listelor nominale, prin verificarea numelui si numarului camerei ocupate.

5. Pranzul in regim bufet se organizeaza in restaurantul Jupiter si include: 2 variante supa/ciorba, 8-10 tipuri salate, 4-6 tipuri preparate principale, 3-4 tipuri garnituri, 3 variante desert, la fiecare masa beneficiind de cate doua (2) jetoane / adult si un (1) jeton / copil pentru orice bauturi la alegere dintre: apa plata/carbogazoasa 500 ml, bauturi acidulate 500 ml, bauturi neacidulate 500 ml, bere 500 ml.

6. Suplimentul de demipensiune se comercializeaza conform numarului total de persoane (inclusiv copii) ocupante ale camerei. Nu se accepta vanzarea partiala din total numar ocupanti camera. Pentru copii sunt reduceri aplicabile in functie de varsta.

7. Pentru servicii de masa "a la carte" puteti rezerva mese in avans, iar comenzile pot fi preluate in restaurant, pentru dejun intre orele 13.30 - 16.30 si pentru cina intre orele 19.30 - 23.30.

C) FACILITATI:

1. Accesul la SPA-ul hotelului este permis exclusiv persoanelor peste 16 ani, cu plata, in limita disponibilitatilor, in intervalul 08.00-20.00. SPA-ul dispune de piscina exterioara, salina, jacuzzi, sauna umeda, sauna uscata, dusuri aromatice, dus emotional, cabinete de masaj (masajele se achita separat), fresh bar (consumatiile se achita separat), self fitness corner si terasa cu vedere directa la mare. Tariful accesului la SPA este de : **25 lei/persoana/zi** in perioada *13 iunie - 04 iulie 2019 si 25 august - 07 septembrie 2019* si **40 lei/persoana/zi** in perioada *05 iulie - 24 august 2019*. Accesul la SPA se va face folosind numai 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 receptia SPA-ului. 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 bratarile 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 16 ani sunt acceptati numai insotiti de un adult. Indiferent de varsta persoanelor, tarifele pentru ocuparea unui sezlong sunt de : **20 lei/persoana/zi** in perioada : *26 aprilie - 13 iunie 2019 si 08 septembrie - 12 octombrie 2019*, **25 lei/persoana/zi** *14 iunie - 04 iulie 2019 si 25 august - 07 septembrie 2019* si **35 lei/persoana/zi** in perioada *05 iulie - 24 august 2019*. Singura exceptie o fac copiii cu varsta pana la 4 ani, care au acces gratuit la piscina, inasa cu obligativitatea purtarii de scutece speciale pentru piscina. Tariful platit pentru folosirea piscinei include obligatoriu ocuparea unui sezlong, prosop, acces la dusuri, grupuri sanitare, bazin, ambienta muzicala, serviciu de bar la sezlong (consumatiile se achita separat). Accesul la piscina se va face exclusiv pe la casieria 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 09:00. De la ora 07:00 pana la 09:00 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: **gratuit** in perioada *26 aprilie - 23 mai 2019 si 22 septembrie - 30 septembrie 2018*, **15 ron/loc/zi** in perioada *24 mai - 13 iunie 2018 si 08 septembrie - 21 septembrie 2019*, **20 ron/loc/zi** in perioadele *14 iunie - 04 iulie 2018 si 25 august - 07 septembrie 2019*, respectiv **25 ron/loc/zi** in perioada *05 iulie - 24 august 2019*.

S.C. MAMAIA RESORT HOTELS S.R.L.

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 spatiul special dedicat din spatele hotelului, pe latura de nord, in limita celor **85 locuri disponibile**. Accesul este strict controlat si se acorda pe principiul "primul venit - primul servit", potrivit locurilor libere.

Nu pot fi rezervate locuri de parcare la receptie sau 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 altora, prin manevrarea sau parcare neglijenta a acestora de catre proprietari.

Recomandam sa se parcheze exclusiv in spatii si locuri clar marcate. Nu trebuie ignorate 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, piscina si plaja. Fiind o facilitate acordata gratuit, cu anumite limite tehnice, nu poate fi garantata viteza si constanta conexiunii in perioadele de maxima solicitare.

4. Este categoric interzis accesul animalelor de companie oriunde in perimetrul proprietatii, inclusiv pe terase, piscina sau plaja.

5. Activitatea teraselor si restaurantelor din jurul hotelului Zenith - conference & spa hotel nu se afla sub administrarea hotelului, fiind activitati private independente. Respectarea de catre aceste terase 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 impuna regulile generale, fara insa a constitui o obligatie si raspundere o contractuala. Responsabilitatea asigurarii respectarii acestor norme apartine administratorilor si eventuale reclamatii adresati-le organelor locale de control abilitate.

6. Membrii echipei operationale si ai managementului hotelului sunt permanent si deplin dedicati asigurarii celor mai bune servicii. De aici si aceasta rigoare a prezentarii conditiilor de comercializare si a regulilor interne de conduita, care sa nu lase loc interpretarilor. Fara indoiala, greseli pot fi facute de angajatii hotelului, iar exigenta si asteptarile unor oaspeti pot fi peste limitele fizice ale spatiilor si dotarilor hotelului, sau chiar si peste nivelul standardelor asumate de hotel. In absolut toate situatiile veti remarca o buna si corecta comunicare, bazata exclusiv pe onestitate si dorinta de a identifica o solutie de a rezolva eventuale nemulumiri, in limita posibilitatilor. Insa, intotdeauna dialogul trebuie purtat pornind de la premise corecte si bazat pe un real si deplin RESPECT RECIPROC.