

ANEXA 2

Informatii obligatorii ce trebuie transmise turistilor

1. Ora de incepere a zilei hoteliere, **ora de check-in** este **16:00**. In ziua plecarii, ora de eliberare/**check-out** este **12.00**.

- Tarifele pentru late check out sunt:

- intre orele 12.00- 15.00 – 30% din valoarea cazarii
- intre orele 15.00- 18.00 – 50% din valoarea cazarii
- dupa orele 18.00 – 100% din valoarea cazarii

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 promisiunea de camere alaturate, sau pe un anumit etaj/ corp al hotelului.

2. Fiecare oaspete are obligatia la check-in de a prezenta receptionerului actul de identitate (carte de identitate sau pasaport valabil). Fiecare persoana adulta trebuie sa se legitimeze. Nu este suficient un act de identitate pentru o camera dubla. Conform Codului de Conduita privind Prevenirea si Protejarea Copiilor de Exploatarea Sexuala în Turism, adultii insotiti de copii pana la 14 ani, vor prezenta certificatul de nastere al copilului sau pasaportul, precum si orice alt in scris prin care se face dovada relatiei de rudenie. Adultii insotiti de copii de peste 14 ani, vor prezenta cartea de identitate a copilului sau pasaportul, precum si orice alt in scris prin care se face dovada relatiei de rudenie. Hotelul isi rezerva dreptul de a nu caza oaspetii fara acte identitate. Numele care figureaza pe voucher agentie trebuie sa coincida cu numele oaspetilor prezenti la check-in.

3. Oaspetii au accesul gratuit la **plaja privata a hotelului**. Sezlongurile de pe plaja nu se rezerva ci se ocupa in ordinea sosirii pe plaja a oaspetilor. *Prosoapele pentru plaja/ piscina se acorda in schimbul unui card special, primit de la Receptia Hotelului in momentul cazarii si se returneaza in ziua plecarii. In cazul in care oaspetele nu returneaza cardul in ziua check-outului, va achita o taxa de 100 lei/card.*

4. **Parcarea gratuita** a autoturismelor persoanelor cazate in hotel se poate face in spatiile amenajate in fata hotelului, in limita disponibilitatii. Nu pot fi rezervate locuri de parcare de catre personalul hotelului. 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 DISPONIBILE**. Hotelul dispune si de un garaj subteran, monitorizat unde accesul autoturismului este contracost (12 eur/ zi), pe baza de rezervare prealabila in functie de disponibilitate. Pentru a evita blocajele din parcare oaspetii sunt rugati sa lase numarul masinii si numarul de telefon la receptie.

5. Cerintele de upgrade de tip de camera sau vedere la mare se discuta cu Departamentul Rezervari inainte de a se caza, nu in ziua de check-in la receptie. Aceste modificari se pot efectua conform politicii tarifare, contracost si in functie de disponibilitate.

6. **Accesul la Centrul Spa** este inclus in tarif pentru cei care au achizitionat pensiune completa. In caz contrar accesul este contracost 65 lei/ adult/zi, copii 3-6.99 (GRATUIT) si 45 lei/ copil/zi (7-12.99 ani).

7. In perioada **14-29 Iunie 2020 CENTRUL IAKI SPA** va fi inchis pentru lucrarile de mentenanta **anuala**. Sunt disponibile serviciile de masaj si terapiile pe piscina exterioara.

8. Oaspetii sunt obligati sa prezinte la check-in un card de credit valid pentru garantare, hotelul isi rezerva dreptul de a preautoriza suma aferenta cazarii sau minibarului (500 lei).

9. *NU ESTE PERMIS in interiorul hotelului accesul cu animale de companie!*

10. **Fumatul** *NU ESTE PERMIS in interiorul hotelului cu exceptia spatiilor special amenajate: terasa (taxa penalizare fumat in camera 100 euro/zi).*

11. Hotelul accepta la plata urmatoarele **carti de credit**: Visa, MasterCard, American Express, Eurocard.

12. *Din motive comerciale si sanitare, categoric nu se admite introducerea in incinta hotelului si depozitarea in camera sau pe balcoane a **produselor alimentare 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.*

13. *In camere nu exista frigidere casnice, ci numai mici racitoare hoteliere, tip minibar, destinate exclusiv pastrarii bauturilor miniaturale, specifice acestui tip de serviciu. **Racitoarele minibar** nu sunt in masura sa pastreze alimente, cu atat mai mult nu pot asigura pastrarea alimentelor pentru sugari si copii mici. Folosirea racitorului in alte scopuri decat cel de minibar implica o taxa de 10 euro/zi/camera.*

14. Hotelul 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 produce disparitia acestora, in incinta hotelului sau perimetrul exterior proprietatii.

15. **Regimul demipensiune** este format din mic dejun si pranz. Micul dejun și prânzul se servesc

începând cu a doua zi de cazare și inclusiv în ziua plecării. În prima zi se intră cu cina, doar în cazul achiziționării pensiunii complete.

Serviciile de masa platite în avans, mic dejun, pranz sau cina se servesc în regim bufet în cazul în care se asigură numărul de minim 30 persoane, în caz contrar va fi disponibil un serviciu set menu. Pentru accesul la pranz/ cina este obligatorie purtarea bratarii înmanată la recepție la momentul cazării;

Demipensiunea/ pensiunea completa se serveste în interiorul celor doua restaurante (Ballroom sau Coriolis), terasa restaurantului este destinata doar oaspetilor a la carte.

16. Pe durata sejurului, la mesele bufet, inclusiv la micul dejun, **nu este permisă parasirea spațiilor alocate servirii mesei cu bauturi sau produse alimentare.** Pentru cazurile exceptionale medicale, oaspetii se vor adresa sefului de sala.

17. Administratia hotelului nu isi asuma responsabilitatea pentru **copiii lasati nesupravegheati** în spațiile din incinta hotelului, plaja, piscina sau perimetrul exterior al proprietatii.

19. Dacă durata sejurului se scurtează din motive independente de hotel, hotelul nu are obligația a de a restitui contravaloarea noptilor neconsumate.

20. Dacă sunt persoane care perturba liniștea celorlalți oaspeti în camerele de hotel sau spațiile comune, hotelul își rezerva dreptul de a evacua oaspetii respectivi.

21. Recomandăm decență și respect atât față de ceilalți oaspeți, cât și față de personal. Nu vor fi acceptate în restaurant, lifturi și recepția hotelului persoanele îmbrăcate necorespunzător.

Spa Etiquette

Oaspetii cazati în hotel, ce au acest serviciu inclus în pachetul de servicii achiziționat, pot accesa gratuit centrul de relaxare o dată pe zi, în acel moment primind de la Recepția Spa un prosop și papuci destinați folosirii piscinei.

Programarea - Pentru o mai bună desfășurare a activității, procedurile solicitate de oaspeti necesită programare. Programarea se face în avans la Recepția Spa, în funcție de disponibilitate. Este necesară mențiunea preferințelor oaspetilor. Ce tip de terapeut se dorește: femeie/ bărbat. Confortul oaspetilor este cel mai important lucru pentru noi.

Probleme medicale - Oaspetele necesită o consultație medicală, înainte de efectuarea procedurilor, recomandăm să se comunice maseurului orice afecțiune medicală.

Copii - Accesul copiilor la piscina se va face doar sub supravegherea unui adult, iar la sala de fitness accesul acestora este permis după vârsta de 17 ani.

Folosirea piscinei și a saunelor. Pentru a asigura un mediu curat și igienic, se va folosi dusul

inainte de accesarea saunei si a piscinei. Se va purta casca de protectie in apa piscinei. Este interzis accesul in piscina persoanelor cu plagi deschise, dermatite sau alte boli transmisibile. Centrul isi rezerva dreptul de a refuza accesul in piscina persoanelor care prezinta afectiuni ale pielii.

Obiecte pierdute - Iaki Spa nu este raspunzator pentru pierderea obiectelor personale, de aceea sugeram ca obiectele de valoare sa nu fie lasate nesupravegheate.

Plata serviciilor - Serviciile efectuate la Spa se achita la inceputul efectuarii lor la Receptia Spa sau se pot incasa impreuna cu serviciile hoteliere.

Folosirea echipamentelor- Pentru a evita unele neplaceri, va rugam sa respectati instructiunile de folosire afisate si recomandarile personalului Iaki Spa.

Am luat la cunostinta.....