



Regulament de frecventare si ordine interioara Allegria Hotel

Dragi oaspeti,

Dorim sa va oferim o experienta frumoasa cat timp sunteti cazati la Allegria Hotel & Spa si de aceea am stabilit o serie de reguli si principii pe care o sa vi le prezentam in cele ce urmeaza si de care va rugam sa tineti cont pe toata durata sejurului dumneavoastra. Pentru orice alte detalii sau nelamuriri va rugam sa ne contactati telefonic la numarul de receptie.

Rezervare

- Rezervarile se pot face in urmatoarele moduri: la receptie (walk in), la numarul de telefon de receptie 0358.401.730, pe site-ul oficial al hotelului www.allegriahotel.ro sau pe platforma de rezervari online www.booking.com .
 - Rezervarea la receptie (walk in) sau rezervarea telefonica la numarul de receptie va fi valabila dupa ce clientul comunica receptionerului toate datele necesare procesarii unei rezervari, iar receptionerul ii confirma disponibilitatea si crearea rezervarii.
 - Rezervarea pe site-ul hotelului www.allegriahotel.ro se va efectua in urmatorul mod: se completeaza formularul de pe site cu toate datele necesare apoi se trimite formularul. ATENTIE! Rezervarea este valabila doar in momentul cand primiti pe adresa dumneavoastra de e-mail o confirmare in acest sens, de la receptia hotelului.
 - Rezervarile pe platforma Booking.com se fac in functie de disponibilitatea hotelului, in conformitate cu termenii si conditiile platformei. Va rugam sa va informati cu privire la acestea.
- Inainte de a face o rezervare care sa includa si accesul la Centrul Spa sau la piscina exterioara (in sezon) va rugam sa cititi regulamentul centrului spa prezent pe site-ul hotelului www.allegriahotel.ro sau sa cereti informatii la receptia hotelului cu privire la acest aspect. Accesul la centrul spa se face in limita locurilor disponibile.
- Orice anulare de rezervare a camerei se face in scris pe adresa de email receptie@allegriahotel.ro cu minim 24 ore inainte de data de check in.
- Tarifele difera atat in functie de tipul de camere dorit cat si de disponibilitate, anotimp, numar de persoane in camera. Pentru mai multe detalii va rugam sa verificati site-ul www.allegriahotel.ro sau sa ne contactati telefonic la numarul de receptie 0358.401.730.

Cazare



➤ Check in – Check out

Primirea camerei (check in) se poate face incepand cu ora 14⁰⁰

Eliberarea camerei (check out) se va face inainte de ora 12⁰⁰

In cazul in care clientul solicita camera inainte de ora de check in, aceasta se va onora in limita disponibilitatii.

- Toti copii sunt bineveniti. Cazarea copiilor se poate face in camere care sunt dotate standard cu paturi suplimentare sau pot fi solicitate paturi suplimentare (pliante), acestea fiind onorate in functie de disponibilitate. Va rugam sa va informati la receptia hotelului cu privire la tarife deoarece acestea pot fi diferite in functie de varsta copiilor, perioada de cazare, anotimp, facilitati, etc. Capacitatea maxima pentru paturi suplimentare intr-o camera este 1.
- Accesul cu animale de companie (de orice marime sau specie) este interzis in toate zonele din incinta Allegria Hotel & Spa
- Fumatul este interzis in toate spatiile inchise din incinta Allegria Hotel & Spa (camere, restaurant, spa, sali de conferinta, etc.). Fumatul este permis in spatiile deschise (terasele restaurantelor, pe balcoanele camerelor, curte interioara, etc). Va reamintim ca fumatul in spatiile inchise este interzis prin lege (legea 349.2002 modificata si completata prin legea 15/2016).
- Daca la primirea camerei, clientul observa nereguli sau obiecte defecte, acesta este rugat sa anunte imediat receptia hotelului cu privire la acest aspect. In cazul in care clientul aduce pagube sau distruge obiectele din camera, acesta va fi obligat sa achite contravaloarea pagubelor create.
- Clientii sunt rugati sa nu lase la vedere lucrurile de valoare. Toate camerele sunt dotate cu chei (carduri de acces) si cu seif-uri. Nu ne asumam nici un fel de raspundere cu privire la obiectele pierdute, uitate sau presupus furate in incinta Allegria Hotel & Spa
- Toate camere sunt dotate cu minibar. Toate produsele consumate din minibar trebuie achitate la receptia hotelului conform listei cu preturi pentru minibar prezente in fiecare camera.
- Room service-ul este disponibil conform listei de meniu prezente in fiecare camera si se percepe o taxa pentru acest serviciu. Va rugam sa retineti ca in anumite perioade acest serviciu poate fi indisponibil, de aceea va rugam sa cereti informatii la receptia hotelului cu privire la acest aspect.

Restaurant:

- Restaurantul hotelului functioneaza atat pentru cazati cat si pentru persoanele venite din exterior. Acesta functioneaza cu meniu international "a la carte". Spatiul de servire si mesele sunt disponibile in numar limitat, clientii si comenzile se vor onora in sistemul "primul venit, primul servit". Incercam sa servim toti clienti restaurantului dar nu putem garanta prezenta unei mese



disponibile la momentul intrarii in restaurant. In acest sens, va vom oferi o masa imediat ce aceasta este eliberata de alti clienti.

- Restaurantul hotelului este deschis in intervalul orar 12⁰⁰ - 22³⁰ (in situatii exceptionale si rare, programul restaurantului incepe la ora 13⁰⁰, clientii fiind anuntati cu privire la acest aspect).
- In toate spatiile de servire a restaurantelor este permis consumul exclusiv a produselor comercializate de Allegria Hotel & Spa, accesul in restaurant cu produse din exterior fiind interzis. In cazuri speciale (onomastici, aniversari, etc) clientilor le este permis sa aduca tort doar daca acesta este insotit de certificat de conformitate emis de compania de provenienta a produsului, iar transportul este facut in conformitate cu normele in vigoare. Ne rezervam dreptul de a nu servii si a nu permite accesul cu produse din exterior daca acestea nu corespund cerintelor anterioare.
- Accesul cu animale de companie (indiferent de marime sau rasa) este interzis atat in interiorul restaurantelor cat si pe terasele acestora.
- Din motive de siguranta si igiena, clientilor le este interzis sa patrunda in locurile destinate exclusiv angajatilor (bar, bloc alimentar, vestiare, etc).
- Restaurantul isi rezerva dreptul de a nu mai servii clientii aflati in stare de ebrietate si care devin recalcitranti.
- Clientii au obligatia de a achita contavaloarea produselor comandate, iar personalul de servire are obligatia de a inmana clientului documentul fiscal.

Centrul SPA

In vederea unei bune functionari si pentru a putea oferi clientilor servicii de calitate, am stabilit o serie de reguli si principii in ceea ce priveste centrul spa. Va vom prezenta pe scurt cateva dintre acestea (*pentru mai multe detalii cu privire la acest aspect va rugam sa consultati regulamentul de ordine interioara a centrului SPA prezent pe site-ul hotelului www.allegriahotel.ro sau la receptia centrului SPA*):

- Accesul in centru spa cu alimente sau bauturi din exterior este strict interzis.
- Va rugam sa pastrati un ton calm in asa fel incat sa nu deranjati alti clienti.
- Saritul in piscina sau jacuzzi este interzis.
- NU se fac programari pentru accesul in centrul spa sau la piscina exterioara.
- Pentru servicii de masaj sau impachetari sunt necesare programari in prealabil.
- Accesul in centrul SPA (interior) este destinat exclusiv persoanelor cazate la hotel.
- Va rugam sa cititi si sa tineti cont de toate contraindicatiile (afisate la centrul spa) in ceea ce priveste serviciile oferite (saune, masaj, salina, etc.)



- Va rugam sa efectuati un consult medical inainte de a utiliza serviciile spa care va pot afecta in mod negativ starea de sanatate. In caz contrar Allegria Hotel & Spa nu este raspunzatoare pentru nici o problema medicala aparuta/agravata a clientilor.
- Accesul cu animale de companie (indiferent de marime sau rasa) in centrul SPA este interzis.
- Va rugam sa folositi toata aparatura centrului in conformitate cu recomandarile acestora. Va rugam solicitati personalului centrului detalii cu privire la acest aspect.
- Va rugam sa nu folositi un limbaj obscen, necuviincios, gesturi indecente, violenta, sau un comportament care poate prejudicia imaginea Allegria Spa & Wellness sau a altor clienti.
- Este interzisa vaporizarea altor substante in sauna decat cele puse la dispozitie de catre Allegria SPA & Wellness in acest sens.
- Va rugam sa nu introduceti obiecte gonflabile in piscina sau in jacuzzi deoarece acestea pot crea un disconfort altor clienti.
- Va rugam sa nu fotografiati sau sa filmati alte persoane fara acordul lor.
- Pentru siguranta clientilor si a personalului angajat, accesul persoanelor cu boli infectioase este interzis.
- Este interzisa practicarea nudismului in centrul SPA.
- Accesul in centrul spa (interior) sau la piscina exterioara (in sezon) se face in limita locurilor disponibile.
- Tariful de intrare se achita o singura data pe zi sau daca este cazul pentru un program (va rugam sa cereti informatii cu privire la programele de weekend). Tariful ramane neschimbat chiar si in cazul in care clientul nu poate ramane pentru toata perioada de zi/ program.
- Pentru mai multe detalii va rugam sa consultati regulamentul centrului SPA (excluv) prezent pe site-ul hotelului (www.allegriahotel.ro) sau la receptie centrului spa. De asemenea puteti cere informatii despre acest aspect si personalului angajat.

Modalitati de plata

- Pentru plata serviciilor Allegria Hotel & Spa sunt acceptate urmatoarele modalitati: card bancar (VISA, Master Card, Maestro), plata numerar in moneda nationala (RON)

Program de eliminare a clientilor indezirabili

- Clientul trebuie sa se conformeze regulamentului hotelier. Acesta va trebui sa respecte atat linistea in hotel, restaurant, centru SPA, terase, piscina exterioara, parcare, cat si normele de convietuire sociala si cele morale.
- Clientul trebuie sa aiba grija de proprietatea incredintata lui pe intreg parcursul sederii lui la Allegria Hotel & Spa.



- Orice incalcare a regulamentului sau a normelor de convietuire sociala da dreptul hotelierului sa intrerupa imediat contractul/cazarea clientului, faza nici un preaviz.
- Ne rezervam dreptul de a refuza cazarea sau de acces pe proprietatea noastra a clientilor in stare de ebrietate, turbulenti ori nepoliticosi, care prin atitudinea lor, aduc prejudicii imaginii hotelului sau creaza un disconfort altor clienti. De asemenea ne rezervam acest drept si in cazul clientilor care au savarsit in trecut aceste actiuni.
- Ne rezervam dreptul de a evacua fortat de pe proprietatea noastra clientii indezirabili si de a anunta organele abilitate in cazul unor dispute care nu pot fi solutionate amiabil intre personalul nostru si client.
- Tinand cont de cele mentionate mai sus, ne rezervam dreptul de a ne selecta clientela.

Dispute si reclamatii

- Incercam in permanenta sa ne imbunatatim serviciile si sa oferim clientilor servicii de inalta calitate. In cazul in care apar sugestii, reclamatii sau nemulumiri la adresa serviciilor oferite sau la adresa personalului va rugam sa completati un formular in registrul de "sugestii si reclamatii"
- Orice controversa, disputa sau reclamatie care ar putea interveni in urma aplicarii acestor termeni si conditii, vom face tot posibilul sa o rezolvam pe cale amiabila. In cazul in care nu este posibil, aceasta va intra sub jurisdicia instantelor judecatoresti din Alba Iulia.

Siguranta si protectie

- Siguranta la incendiu: Intreg complexul este dotat cu detectoare de fum, sirene de avertizare, planuri pentru evacuare in caz de incendiu, hidranti si stingatoare. In cazul unui incendiu va rugam sa va indreptati catre caile de evacuare marcate corespunzator cu elemente luminoase.
- Parcare: Allegria Hotel & Spa beneficiaza de un spatiu generos destinat parcarii, aici fiind prevazute peste 300 de locuri de parcare. Parcarea este gratuita si monitorizata video. Desi luam toate masurile de precautie, NU ne asumam nici o responsabilitate in caz de furt sau daune pe suprafata proprietatii noastre. Va rugam sa nu lasati obiecte de valoare la vedere, in interiorul autoturismelor.



- Dorim sa asiguram cele mai bune conditii pentru toti clientii nostrii, de aceea majoritatea spatiilor din hotel sunt accesibile persoanelor cu dizabilitati si sunt dotate cu rampe de acces pentru persoane cu dizabilitati, lifturi, etc.
- Daca aveti nevoie de asistenta speciala va rugam sa ne anuntati in prealabil pentru a putea sa va oferim o experienta cat mai placuta.
- Confidentialitatea datelor: Toate datele cu caracter personal sunt solicitate si stocate conform legii in vigoare. Nu vom folosi niciodata numele sau alte informatii despre dumneavoastra fara sa obtinem un acord in prealabil. Pentru mai multe detalii despre datele cu caracter personal pe care le colectam, va rugam sa va informati pe site-ul nostru www.allegriahotel.ro

Clauze finale

- Termenii, conditiile si regulamentul pot fi modificate oricand de catre Allegria Hotel & Spa, fara a fi necesara o notificare in prealabil. Aceste modificari vor fi afisate de indata.
- Consideram ca orice client in momentul accesarii, rezervarii sau achitarea oricarui serviciu oferit de catre Allegria Hotel & Spa (cazare, restaurant, SPA, evenimente, etc) a luat la cunostinta toate conditiile de mai sus si le-a acceptat.

**Va multumim pentru intelegere si va dorim sedere placuta la
Allegria Hotel & Spa!**