

ANEXA 2 LA CONTRACT 157 CL / 04.11.2019

**ANEXA LA VOUCHER** Nr \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Pentru \_\_\_\_\_

**VOUCHERUL EMIS FIZIC CLIENTULUI ESTE VALABIL NUMAI INSOTIT DE ANEXA DE FATA PREZENTATA SI SEMNATA DE AGENTUL CARE A EMIS VOUCHERUL SI DE CATRE CLIENT  
VOUCHERUL EMIS „ONLINE” ESTE VALABIL NUMAI INSOTIT DE PREZENTA ANEXA  
TIPARITA AUTOMAT IN URMA ASUMARII DE CATRE CLIENT INAINTEA EMITERII VOUCHERULUI**

Mai jos este prezentat un extras din setul de reguli de comercializare, reguli interne si de conduita valabile in perimetrul proprietatii hoteliere private “Zenith”. Regulamentul complet este prezentat pe website: [www.zenithhotel.eu](http://www.zenithhotel.eu). Regulile sunt elaborate si implementate din respect fata de toti oaspetii hotelului si fata de confortul acestora, dar si in spiritul respectului reciproc si al unei comunicari decente si eficiente intre hotel, oaspete si agentie. Ignorarea acestor reguli sau incalcarea acestora cu buna stiinta si in mod repetat, poate activa dreptul legal al proprietarului si managementului hotelului de a selecta clientela. Comunicarea corecta, decenta si eficienta este solutia oricaror probleme. Un sejur agreabil intr-un hotel implica o relatie onesta intre oaspete si gazda.

**A ) CAZARE:**

1. Din ratiuni comerciale si sanitare, in incinta proprietatii hoteliere private „Zenith” categoric nu se admite introducerea si depozitarea in camera sau pe balcoane a mancarurilor si bauturilor aduse din exterior. Introducerea si utilizarea echipamentelor de gatit/incalzit in camerele de hotel este strict interzisa din motive de siguranta la incendiu, potrivit legislatiei in vigoare. Managementul hotelului va evacua deodata din hotel persoanele care introduc si utilizeaza astfel de echipamente in camera de hotel.
2. **Absolut toate camerele contractate charter de catre tour operatori sunt situate exclusiv in Corpul Jupiter al hotelului Zenith, avand orientarea ferestrelor si balcoanelor catre Nord sau catre Sud, fara vedere catre mare.** Nu toate tipurile de camere sunt orientate pe ambele laturi ale cladirii.

**Camere duble standard, corp Jupiter, fara vedere la mare** dispun de: un pat matrimonial sau de doua paturi twin, lenjerie, perne si pilote, TV LED cu semnal prin cablu, telefon, acces internet Wireless, seif, 2 fotolii, masuta, baie cu cabina de dus, cosmetice, prosoape, uscator de par, papuci de interior, halate de baie, draperii blackout 80%, suport de bagaje, minibar cu produse contra cost, pahare si plasa de tantari la usa de la balcon. Pe balcon exista doua scaune si o masuta din plastic. Dimensiuni paturi: un pat de 1.6 x 2.00 m - pat matrimonial sau doua paturi de 0.90 x 2.00m - pat twin.

**Suprafata totala a modului de cazare este de 21 mp, din care spatiu functional de 12 mp sau de 14 mp (in functie de marimea balconului), vestibul de 3 mp, baie de 3 mp, balcon de 1 sau de 3 mp.**

In aceste camere se pot cazamaximum 2 adulti si un copil cu varsta cuprinsa intre 0-3 ani.

**Camere duble standard, corp Jupiter, fara vedere la mare, cu o canapea neextensibila pentru un copil** dispun de: pat matrimonial, canapea neextensibila pentru un copil de pana la 7 ani, balcon de 1mp, lenjerie, perne si pilote, TV LED cu semnal prin cablu, telefon, acces internet Wireless, seif, masuta, baie cu cabina de dus, cosmetice, prosoape, uscator de par, papuci de interior, halate de baie, draperii blackout 80%, suport de bagaje, minibar cu produse contra cost, pahare si plasa de tantari la usa de la balcon. Pe balcon exista doua taburete si o masuta din plastic.

Dimensiuni pat : 1.60 x 2.00 m - pat matrimonial. Dimensiuni canapea neextensibila: 0,7 x 1.5 m.

**Suprafata totala a modului de cazare este de 21 mp, din care spatiu functional de 14 mp, vestibul de 3 mp, baie de 3 mp, balcon de 1mp.**

In aceste camere se pot caza maximum 2 adulti si un copil cu varsta cuprinsa intre 0-7 ani.

**Camere duble standard, corp Jupiter, fara vedere la mare, cu doua paturi suprapuse pentru copii** dispun de pat matrimonial si 2 paturi supraetajate pe structura de lemn pentru copii cu varsta de pana la 13 ani, balcon de 1mp, lenjerie, perne si pilote, TV LED cu semnal prin cablu, telefon, acces internet Wireless, seif, 2 fotolii, masuta, baie cu cabina de dus, cosmetice, prosoape, uscator de par, papuci de interior, halate de baie, draperii blackout 80%, suport de bagaje, minibar cu produse contra cost, pahare si plasa de tantari la usa de la balcon. Pe balcon exista doua taburete si o masuta din plastic. Dimensiuni pat : 1.60x2.00 m - pat matrimonial ; 0.90x1.90 m - paturi supraetajate.

**Suprafata totala a modului de cazare este de 21 mp, din care spatiu functional de 14 mp, vestibul de 3 mp, baie de 3 mp, balcon de 1mp.**

In aceste camere se pot caza maximum 2 adulti si 2 copii cu varsta cuprinsa intre 0-13 ani.

**Camere duble standard, corp Jupiter, fara vedere la mare, cu usa comunicanta catre camera alaturata, exclusiv la etajul 4** dispun de: un pat matrimonial sau de doua paturi twin, lenjerie, perne si pilote, TV LED cu semnal prin cablu, telefon, acces internet Wireless, seif, 2 fotolii, masuta, baie cu cabina de dus, cosmetice, prosoape, uscator de par, papuci de interior, halate de baie, draperii blackout 80%, suport de bagaje, minibar cu produse contra cost, pahare si plasa de tantari la usa de la balcon. Pe balcon exista doua scaune si o masuta din plastic.

Dimensiuni paturi: un pat de 1.6 x 2.00 m - pat matrimonial sau doua paturi de 0.90 x 2.00m - pat twin.

**Suprafata totala a modului de cazare este de 21 mp, din care spatiu functional de 12 mp, vestibul de 3 mp, baie de 3 mp, balcon de 3 mp.**

In aceste camere se pot caza maximum 2 adulti si un copil cu varsta cuprinsa intre 0-3 ani.

3. **Lipsa din camera ocupata a obiectelor precizate in lista de inventar** existenta in camera va implica **adaugarea automata a valorii acestora pe factura finala a camerei**, potrivit preturilor precizate in mapa cu informatii din camera.
4. **In camere nu exista frigidere casnice, ci numai mici racitoare hoteliere, tip MINIBAR, destinate exclusiv pastrarii bauturilor miniaturale**, specifice acestui tip de serviciu. **In racitoarele mini-bar nu se pot pastra alimente, cu atat mai putin alimentele pentru sugari si copii mici.** Avand in vedere ca aceste 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 si **solicitanu-se clientului achitarea acestora.**
5. **In fiecare camera sunt montate 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 in perimetrul exterior al proprietatii.
6. Potrivit procedurilor de lucru ale Hotelului, **repartizarea camerelor se poate face numai cu o seara inainte sau chiar in dimineata zilei de incepere a cazarii**, operatiune care trebuie sa tina seama de structura si numarul camerelor similare ce urmeaza a fie eliberate (check-out) in ziua respectiva si corelarea cu rezervarile zilelor urmatoare. **Nu pot fi facute repartizari preferentiale**, ignorand procedurile de lucru si regulile hoteliere.
7. **Ora de incepere a cazarii in prima zi ("check-in")**, categoric nu poate fi mai devreme de **ora 16.00**, iar ora de **eliberare a camerei ocupate ("check-out")**, categoric nu se poate face mai tarziu de **ora 12.00.**
8. **Nu in cazul in care solicitarea pentru eliberarea tarzie a camerei ("late check-out") este ferm confirmata de receptie, exclusiv in limita disponibilitatilor, tarifele aplicabile sunt urmatoarele:** - 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;
9. Sunt fara nici o acoperire contractuala si **complet false acele informatii sau promisiuni facute clientilor de catre agentii de turism privind posibilitatea de preluare a camerei mai devreme de ora 16:00 sau privind eliberarea camerei mai tarziu de ora 12:00** sau ca vor fi sigur alocate camere alaturate pentru prieteni/rude sau ca vor primi camera exact cu o anumita pozitie si la un anumit etaj al hotelului. Toate aceste promisiuni false raman in responsabilitatea morala si legala a agentului care le-a facut.
10. Orice solicitare in afara precizarilor contractuale reprezinta 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 false garantii care nu au tinut seama de conditiile si prevederile contractului.**
11. **Nu se onoreaza absolut nicio cerere de pat suplimentar in camerele hotelului.** Hotelul nu dispune de paturi suplimentare pliabile. Capacitatea maxima admisa pentru fiecare tip de camera este precizata la punctul 2.
12. Eventuale defectiuni tehnice pot aparea oricand. De indata ce sunt sesizate acestea vor fi **anuntate prompt la receptia hotelului**, urmand ca in cel mai scurt timp posibil un tehnician sa remedieze defectiunea. O defectiune neanuntata nu poate fi reparata.
13. Orice eventuale **sesizari oneste si justificate** privind spatii, personal, facilitati, servicii, produse, comunicare, conditii, etc., vor fi **formulate (verbal sau in scris) direct la receptia hotelului de indata ce s-a constatat neconformitatea respectiva pe durata sejurului.** Scopul unei sesizari este acela de a aduce prompt la cunostinta un aspect care nemultumeste, pentru ca in cel mai scurt timp angajatii hotelului sa faca tot ce le sta in putinta sa rezolve situatia prezentata. O reclamatie tardiva nu are un scop onest.

## **B ) RESTAURANT**

1. **Serviciile de masa platite in avans** (micul dejun si, dupa caz, demipensiune PRANZ sau pensiune completa PRANZ si CINA) se servesc **exclusiv in regim bufet numai in perioada de sezon estival si numai in salonul restaurantului dedicat acestui tip de servire** (01.06-14.09.2020 pentru micul dejun si 22.06 - 31.08 pentru masa de pranz). In restul perioadelor, sau oricand pentru cina, se poate organiza **bufet numai in masura in care exista un numar minim de 40 de persoane care au optat in avans** pentru acest tip de servire. In cazul in care numarul minim de clienti pentru bufet nu este atins, atunci oricare dintre mesele zilei se serveste individual, in regim "a la carte", inasa pana la valori cumulate echivalente cu sumele platite in avans.
2. Din ratiuni comerciale si sanitare, categoric **nu se permite introducerea si consumul in oricare dintre spatiile publice ale hotelului** (hol, terase, bar, saloane restaurant, piscina, spa) a **produselor alimentare 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, cina 18.30 - 20.30.** Principiul bufetului este acela al **consumului fara restrictii de structura sau de cantitate a preparatelor, insa exclusiv pe durata alocata si exclusiv in salonul alocat** acestui tip de serviciu. Pe durata sejurului, la toate mesele tip bufet, inclusiv micul dejun, oaspetilor **nu le este permis sa scoata din perimetrul spatiilor alocate servirii tip bufet a oricaror piese de vesela, tacamuri, sticlarii si a nici unui tip de preparate sau de bauturi** expuse pentru consum in salon. Pentru cazuri exceptionale medicale se poate solicita asistenta sefului de sala.
4. **Structura sortimentelor de produse si preparate** pentru bufete este stabilita astfel incat **sa existe cat mai multe optiuni pentru cat mai multe preferinte, insa fara indoiala ca nu pot fi acoperite absolut toate dorintele.** Micul dejun prezinta zilnic un **sortiment relativ constant, cu alternante facute la fiecare cateva zile** asupra tipurilor de produse sau preparate din diferite grupe. **Sortimentele prezentate la bufetele pentru dejun sau cina sunt stabilite astfel incat pe durata unei saptamani sa fie repetate cat mai rar preparatele oferite.**
5. **Accesul in salonul dedicat in vederea servirii meselor in regim bufet** (micul dejun, pranz si cina) se face in baza precizarii la intrare a **numarului de camera si a identitatii, sau in baza bratarilor speciale care trebuie inchise la mana, sau in baza unor tichete** primite de la receptia hotelului.
6. **Pranzul in regim bufet** se organizeaza in salonul dedicat si include: 2 variante supa/ciorba, 8 tipuri salate simple sau/si combinate, 4 tipuri de preparate principale, 4 tipuri de garnituri, 2 variante de desert, fructe, la fiecare masa beneficiind de cate doua (2) jetoane / adult si un (1) jeton / copil 8-13 ani pentru orice bauturi imbuteliate la pet sau doza, la alegere dintre: apa plata/carbogazoasa 500 ml, bauturi acidulate 500 ml, bauturi neacidulate 500 ml, bere 500 ml.
7. **Cina in regim bufet** se organizeaza in salonul dedicat si include: 4 variante aperitive, 8 tipuri salate simple sau/si combinate, 4 tipuri de preparate principale, 4 tipuri de garnituri, 2 variante de desert, fructe, la fiecare masa beneficiind de cate doua (2) jetoane / adult si un (1) jeton / copil 8-13 ani pentru orice bauturi imbuteliate la pet sau doza, la alegere dintre: apa plata/carbogazoasa 500 ml, bauturi acidulate 500 ml, bauturi neacidulate 500 ml, bere 500 ml.
8. **Suplimentele de demipensiune (pranz) si pensiune completa (pranz + cina) se comercializeaza exclusiv in raport cu numarul total de persoane care ocupa camera (inclusiv copii, pe varste). Nu se accepta vanzarea partiala de mese** din totalul numarului de persoane care ocupa o camera. Pentru copii sunt aplicate reduceri in functie de varsta, respectiv fara nici un cost pana la 7 ani si cu o reducere de peste 40% pentru copiii intre 8 si 13 ani.
9. Pentru **servicii de masa "a la carte" puteti rezerva mese in avans, iar comenzile pot fi preluate in salonul restaurant alocat pentru acest tip de serviciu, pentru dejun intre orele 13.30 - 16.30 si pentru cina intre orele 19.30 - 23.30.**
10. **In nici o situatie, din motive sanitare si logistice, in camerele de hotel nu sunt servite preparate culinare, produse alimentare sau bauturi, in afara celor existente in minibarul din fiecare camera.**
11. **In toate spatiile publice exterioare si interioare, in mod special pe terasele si in saloanele barului si restaurantului, este strict interzis accesul in vestimentatie sumara de plaja (costume de baie, sort, imbracaminte transparenta). Personalul de serviciu nu va prelua comenzi din partea unor persoane neadecvat imbracate si nu le va permite ocuparea unor locuri in spatiile precizate.**
12. **In toate spatiile publice exterioare si interioare, in holul receptiei, pe terasele si in saloanele barului si restaurantului, este strict interzis accesul cu biciclete, triciclete, trotinete, patine cu rotile, placi, hover-board, etc. si nici cu obiecte gonflabile, umbrele de plaja, saltele.**
13. **Pe toata durata prezentei in saloanele barului si restaurantului, cat si pe terase, parintii au obligatia sa-si supravegheze permanent copii si sa-i indrume sa aiba un comportament care sa nu deranjeze ceilalti oaspeti care se afla in aceste spatii.**
14. **In toate spatiile publice exterioare si interioare ale hotelului, in holul receptiei, pe terasele si in saloanele barului si restaurantului, este strict interzis accesul cu orice animal de companie.**

### **C ) FACILITATI:**

1. **Accesul la SPA-ul hotelului este permis cu plata, numai in limita disponibilitatilor, exclusiv persoanelor peste 16 ani, zilnic intre orele 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), bar (consumatiile se achita separat), self fitness corner si terasa cu vedere panoramica la mare. **Tariful accesului la SPA este de : 25 lei/persoana/zi in perioada 30 aprilie - 11 iunie 2020 si 06 septembrie 2020 - 28 aprilie 2021, 30 lei/persoana/zi in perioada 12 iunie - 02 iulie 2020 si 23 august - 05 septembrie 2020 si 40 lei/persoana/zi in perioada 03 iulie - 22 august 2020.**
2. **Accesul la SPA se va face exclusiv pe la receptia spa de la etaj 1 corp Junona** numai in baza achitarii taxei precizate si sub conditia purtarii obligatoriu a unor bratari de identificare pe toata durata zilei, in fiecare zi bratarile avand o culoare diferita. **Nu exista posibilitatea rezervarii anticipate, iar achitarea taxei, intrarea in posesia bratarilor si accesul, se vor**

face exclusiv pe la receptia SPA-ului. Nu este permisa intrarea si iesirea din spa pe la casieria plaja de la parter, ci exclusiv pe la receptia SPA de la etajul 1.

3. **Pe durata sezonului estival, intre orele 09.00-19.00, in mod EXCEPTIONAL, exclusiv oaspetilor hotelului si numai cu plata, este permis accesul separat la piscina exterioara, numai in limita sezlongurilor libere, excluzand categoric accesul la spa si utilizarea facilitatilor spa. Accesul separat la piscina se face exclusiv pe la casieria plaja pe baza principiului «primul venit - primul servit», pe baza platii unei taxe si a unor bratari obligatoriu purtate pe toata durata zilei, in fiecare zi bratarile avand o culoare diferita.**
4. **Achitarea taxei si intrarea in posesia bratarilor pentru accesul separat numai la piscina se va face exclusiv pe la casieria plaja, numai incepand cu ora 09:00. De la ora 07:00 pana la 09:00 casieria plaja serveste exclusiv oaspetii care opteaza pentru plaja. Tariful platit pentru folosirea piscinei include: ocuparea unui sezlong, un singur prosop primit la intrare, acces la dusuri si la grupuri sanitare, bazin, ambianta muzicala, serviciu de bar la sezlong (consumatiile se achita separat).**
5. **Nu se admit persoane in incinta piscinei numai pentru folosirea bazinului, fara sa fie loc liber pe sezlong. Este cu desavarsire interzis accesul in spa al persoanelor care au numai bratara de acces la piscina. Piscina dispune NUMAI de 60 de sezlong-uri in jurul bazinului, 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 : 30 aprilie - 11 iunie 2020 si 06 septembrie - 30 septembrie 2020, 25 lei/persoana/zi 12 iunie - 02 iulie 2020 si 23 august - 05 septembrie 2020 si 35 lei/persoana/zi in perioada 03 iulie - 22 august 2020. In cazul in care parintii isi achita accesul la piscina, atunci copiii cu varsta pana la 3 ani au acces liber, fara insa sa ocupe un sezlong si cu obligativitatea purtarii de scutece speciale pentru piscina.**
6. **Hotelul administrazza un sector de plaja concesionat, zona fiind amenajata cu sezlonguri si umbrele, utilizarea contra cost a sezlongurilor fiind posibila zilnic intre orele 07.00 si 17.00, iar sezlongul achizitionat poate fi ocupat pana la ora 19:00, ora la care plaja se inchide pentru curatenie si reamenajare. Tariful de utilizare a unui sezlong de plaja (tarif EXCLUSIV APLICABIL OASPETILOR HOTELULUI) este: inclus in costul serviciilor de cazare cu mic dejun in perioada 30 aprilie - 21 mai 2020 si 27 septembrie - 30 septembrie 2020, 15 ron/loc/zi in perioada 22 mai - 11 iunie 2020 si 06 septembrie - 26 septembrie 2020, 20 ron/loc/zi in perioadele 12 iunie - 02 iulie 2020 si 23 august - 05 septembrie 2020, respectiv 25 ron/loc/zi in perioada 03 iulie - 22 august 2020. Umbrelele si masutele nu se achizitioneaza separat, ci sunt incluse in taxa achitata de utilizare a sezlongurilor, insa numai in limita disponibilitatilor existente fizic pe plaja.**
7. **Asistentilor de plaja le este cu desavarsire interzis sa incaseze taxele de utilizare si sa acorde saltele si sezlonguri fara sa le fie prezentat tichetul si bonul fiscal primit de la casieria plaja. Utilizarea sezlong-urilor de plaja se face prin achitarea taxei NUMAI LA CASIERIA PLAJA, numai in limita locurilor libere si fara posibilitatea rezervarii si/sau platii in avans la casierie.**
8. **Hotelul nu asigura prosoape pentru accesul la plaja. Lenjeria, prosoapele, halatele si papucii aflatii in camera ocupata sunt dedicate utilizarii exclusiv in camera. Se interzice categoric scoaterea acestora din camera pentru utilizare pe plaja sau la piscina. Numai pentru pentru accesul la SPA prin receptia de la etajul 1 corp Junona se pot utiliza halatele si papucii din camera ocupata, intorcand intotdeauna aceste obiecte in camera. Lipsa din camera a obiectelor va implica adaugarea valorii acestora pe factura camerei ocupate, potrivit preturilor precizate in mapa cu informatii din camera.**
9. **Este categoric interzis accesul animalelor de companie oriunde in perimetrul proprietatii hoteliere private „Zenith”.**
10. **Parcarea autovehiculelor persoanelor cazate in hotel se poate face in parcarile publice si private din zona, cat si in spatiul privat special dedicat, aflat in spatele hotelului, pe latura de nord, in limita celor 85 locuri disponibile, fara sa fie solicitate oaspetilor hotelului taxe pentru aceasta facilitate. Accesul este strict controlat si se acorda exclusiv pe principiul “primul venit - primul servit”, exclusiv in limita locurilor libere de la fiecare moment. In acelasi perimetru sunt vizibil marcate locurile de parcare rezervate pentru autovehiculele care deservesc hotelul. Accesul la receptie se face exclusiv ocolind hotelul pe aleea de perimetru.**
11. **Categoric nu se accepta rezervari nici la sosire, nici pe parcursul sejurului si nu pot fi solicitate rezervari de locuri de parcare la receptioneri, la curieri, la agentii de paza sau la portarul de la parcare. 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. Insistentia de a rezerva un loc de parcare poate determina concedierea angajatului care face o astfel de promisiune si la refuzul de a mai primi autovehicolul respectiv in parcare privata a hotelului.**
12. **Portarului, agentilor de paza sau altor angajati le este strict interzis sa manevreze autoturisme sau sa pastreze cheile de contact ale celor parcate. Administratia hotelului nu isi asuma nici o responsabilitate privind eventuale pagube produse propriilor vehicule, sau altora, prin manevrarea sau parcare neglijenta a acestora de catre proprietari si nici pentru disparitia obiectelor lasate la vedere.**
13. **In chiar vecinatatea hotelului exista locuri de parcare publice si private contra cost, a caror utilizare se achita individual de catre fiecare utilizator. Recomandam ca parcare in spatiile publice sa se faca exclusiv in spatii si locuri clar marcate. Nu trebuie ignorate semnele specifice de circulatie privind restrictiile de parcare si eventuale precizari privind costurile parcarii care se achita prin sms. Parcare neregulamentara determina asumarea de proprietar a amenzilor si a taxei de**

recuperare a vehiculului ridicat de organele abilitate. Ridicarea autoturismului nu se reclama la receptia hotelului, ci se apeleaza 112 sau politia locala.

14. **Conexiunea internet "wireless"** este disponibila in camere si in toate spatiile publice ale proprietatii, inclusiv holuri, terase, piscina si plaja. Fiind o facilitate utilizata simultan de pana la 600 de utilizatori, **pot fi atinse limitele tehnice ale sistemului, motiv pentru care nu poate fi garantata viteza si constanta conexiunii** in perioadele de maxima solicitare.
15. **Activitatea teraselor si restaurantelor din jurul hotelului Zenith 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 de functionare stabilite legal**. Administratia hotelului face toate eforturile sa impuna regulile generale, fara insa a constitui o obligatie si o raspundere contractuala. Responsabilitatea asigurarii respectarii acestor norme apartine administratorilor si **eventuale reclamatii pot fi adresate organelor locale de control abilitate**.

Membrii echipei operationale si ai managementului hotelului sunt **permanent si deplin dedicati asigurarii celor mai bune conditii si servicii, atenti sa remedieze operativ orice eroare** aparuta. Din aceasta dorinta sincera ca fiecare oaspete sa aiba un sejur agreabil, sunt prezentate atat de riguros **conditiile majore de comercializare si cele mai importante reguli interne de organizare**, dar si de conduita, intr-un material care odata parcurs si asumat nu mai poate lasa loc interpretarilor malitioase.

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 se va putea remarca o buna si corecta comunicare, bazata exclusiv pe **onestitate** si pe **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**. Apreciem sincer optiunea fiecarui oaspete de a alege Zenith si pretuim cu adevarat opiniile fiecaruia.

Nume in clar si semnatura agent turism

Nume in clar si semnatura client

