

Regulamentul se aplică tuturor turiștilor care intră în hotel și trebuie să i se conformeze fără limite sau rezerve. Efectuarea unei rezervări reprezintă consimțământul dumneavoastră față de acest regulament.

Vă asigurăm că ne străduim ca serviciile oferite să fie la nivelul cerințelor dumneavoastră. Pentru a ne putea duce la îndeplinire aceste obiective, în așa fel încât să reveniți la noi cu plăcere de fiecare dată, vă rugăm să respectați următoarele reguli de ordine interioară:

REGULAMENT DE ORDINE INTERIOARA

Bine ați venit la Cocor SPA Hotel! Alegerea dvs. ne onorează! Ne bucurăm să vă găzduim și vă asigurăm că depunem toate eforturile pentru a vă oferi un sejur cât mai plăcut, și vă asigurăm că ne străduim ca serviciile oferite să fie la nivelul cerințelor dumneavoastră. Pentru a ne putea duce la îndeplinire aceste obiective, în așa fel încât să reveniți la noi cu plăcere de fiecare dată, vă rugăm să respectați următoarele reguli de ordine interioară:

Norme de comportament

În calitate de Proprietari, dorim să aveți o ședere plăcută în hotelul nostru, asigurându-vă că ne vom strădui ca toate serviciile oferite să fie la nivelul cerințelor dumneavoastră. Regulamentul de ordine interioară și normele de comportament prezentate mai jos au rolul de a stabili premisele funcționării Hotelului în condiții civilizate și conform normelor legale. Prezentul regulament are ca obiectiv stabilirea condițiilor de ședere a turiștilor în incinta hotelului. El se aplică tuturor turiștilor, care îl acceptă prin însuși faptul cazării lor în hotel și trebuie să i se conformeze fără limite sau rezerve. Proprietarul poate decide asupra modului în care un regulament de ordine interioară include anumite clauze sau nu, excepție făcând cele impuse de normele în vigoare.

Pentru a ne putea duce la îndeplinire aceste dorințe în așa fel încât să reveniți la noi cu plăcere de nenumărate ori, vă rugăm să respectați cu strictețe următoarele reguli de ordine interioară:

Rezervări și cazare

- Pentru ca eforturile noastre, sperăm vizibile, de a vă asigura cele mai bune condiții de cazare, confort și intimitate să fie păstrate și pentru eventuala dumneavoastră revenire la noi, vă rugăm frumos să *tratați cu grijă dotările și ambianța spațiilor hotelului.*
- *Rezervările sunt considerate a fi ferme doar după achitarea unui avans echivalentul primei nopți de cazare sau 100% din valoarea totală a cazărilor solicitate. Această sumă va fi plătită prin virament bancar doar după ce se va întocmi Factura Proforma sau Factura, de către COCOR TURISM SA sau agentia COMTURIST SA reprezentând avans sau plata integrală în contul firmei precizat și nu în alte conturi.*
- *Turistii care achiziționează cazare printr-o agentie de turism parteneră primesc factura de la agentia de turism și achită doar la agentia de turism.*
- *Agențiile de turism vor achita facturile integral cu minim 7 zile înainte de sosirea turiștilor.*

- *Discount-ul oferit de noi se acordă în urma unei Cereri de Ofertă și se va calcula în baza numărului de persoane și perioada sejurului solicitat.*
- *Avansul este nereturnabil în cazul anulării, dacă anularea nu a fost anunțată cu cel puțin 10 zile înaintea perioadei rezervate;*

Programul pentru rezervări și facturare	zilnic între orele 09:00 și 17:00
Program recepție Hotel	Non-stop
Program restaurant: Mic dejun	07:00-10:00
Dejun	12:30 –14:30
Cina	19:00-21:00
Program SPA: Luni – Sambata	09:00-13:00 14:00-18:00
Duminica	09:00-15:00
Check In	începând cu orele 16:00
Check Out	orele 12:00

Cazarea în hotel se face la recepție, prezentând actul de identitate pentru înregistrarea în Registrul de Evidență Turistică și pentru a se elibera cartela aferentă camerei rezervate. Achitarea costurilor aferente cazării se va face la recepție în momentul sosirii sau la sfârșitul sejurului. Din momentul preluării cartelei de la recepție, turistul răspunde pentru camera rezervată.

Toate cererile de check-in și check-out la alte ore decât cele prevăzute în politica hotelului, se onorează în funcție de gradul de ocupare a hotelului.

În cazul în care turistul nu anunță prelungirea sejurului, acesta va elibera camerele la ora 12:00 conform politicii hotelului.

Oaspeții care eliberează camerele până la ora 12:00 **pot lăsa bagajele într-un spațiu dedicat** acestui serviciu.

Confort și siguranță

Este INTERZIS fumatul în camera și consumul de alimente din afara complexului în camera!

- *Este interzis fumatul și vapatul (fîgarea electronică – conform hot. C.E.) în camere, apartament și în incinta hotelului. Cauzarea unui incendiu sau distrugerea bunurilor din camere și sosirea pompierilor presupune costuri de deplasare a acestora care vor fi suportate de persoana care provoacă incidentul.*

Locurile de fumat sunt stabilite pe balcoanele camerelor, terasa restaurantului și zona de piscină, care sunt dotate cu scrumiere;

Turiștii sunt obligați:

- Să nu deterioreze obiectele din dotarea hotelului în caz contrar aceștia datorează Hotelului suma egală cu valoarea obiectului deteriorat și manopera;
- Să nu preia la plecare vreun obiect din dotare;
- Să nu deranjeze liniștea celorlalți clienți;
- Să folosească doar spațiile comune ale hotelului și camerele rezervate de ei;
- Să nu intre în alte camere sau în spațiile destinate doar personalului hotelului;
- Persoanele care vin în vizită de la alte hoteluri să fie anunțate la recepție;
- Să nu lase copiii nesupravegheați ținând cont de faptul că locația dispune de piscină și se afla în apropierea mării.
- Să anunțe cât de repede posibil orice defecțiune a aparatelor sau instalațiilor din dotarea camerei;
- Nu folosiți prosoapele pentru: șters părul vopsit, pentru demachiat, curățat încălțăminte, geamantanele, pardoseala etc. A se folosi pentru uz corporal!;
- Pentru plajă să folosească prosoapele special destinate pentru acest lucru, aflate în inventarul camerelor sau preluate de la recepție.
- Accesul cu încălțăminte murdară de noroi în camere este interzis.
- Să respecte orele de odihnă din hotel: 22:00 – 9.00 și 14:00 – 17:00.
- Societatea nu răspunde de pierderea obiectelor personale.

Deoarece confortul fiecărui turist este important pentru noi, vă rugăm să respectați orele de odihnă. Dacă din motive obiective sosiți în hotel după ora 22:00 vă rugăm să păstrați liniștea.

Orice accident produs ca urmare a utilizării necorespunzătoare a obiectelor din dotare sau nerespectării prezentului regulament nu este responsabilitatea noastră.

De asemenea, orice accident produs ca urmare a nesupravegheii copiilor nu este responsabilitatea noastră.

Sunt interzise:

- Este interzisă prepararea alimentelor și consumul acestora în camere, consumul de alimente fiind permis numai în spațiile cu destinația de alimentație publică.
- Este interzis consumul băuturilor alcoolice în Complex procurate din afara hotelului.

- Camerele sunt dotate cu minibaruri aprovizionate conform inventarului afișat pe acestea împreună cu prețurile pentru fiecare produs. Este interzisă utilizarea acestora în vederea depozitării alimentelor. În condițiile în care se va constata că minibarurile au altă destinație, vom solicita eliberarea camerelor și achitarea costurilor pentru depozitarea alimentelor (curent și curățirea minibarurilor); **EXCEPȚIE** fac alimentele destinate pentru hrănirea copiilor până la vârsta de 4 ani.
- A se introduce în minibaruri pește la congelat sau curățarea lui în baie/cameră.
- Accesul cu consumatori electrici mari, aparatură de sonorizare, reșouri, radiatoare, redresor baterie, fierbătoare în camere;
- Se interzice accesul turiștilor în bucătăria, barul, precum și de a folosi aparatura (calculatorul, aparatură de sonorizare, etc.) hotelului;
- Este interzis fumatul în cameră și în celelalte spații ale hotelului, cu excepția spațiilor special amenajate, a terasei și a grădinii.
- Este interzisă aruncarea mucerilor de țigări stinse în prealabil, în alt loc decât coșuri de gunoi sau scrumiere.
- Se interzice cu desăvârșire introducerea în hotel de armament, arme albe sau substanțe lacrimogene.
- Se recomandă consumul moderat de băuturi alcoolice și evitarea prezenței în spațiile publice în stare avansată de ebrietate.
- Nu este permis călcatul pe iarbă sau distrugerea de vreun fel a vegetației.

Conform legislației române consumul sau comercializarea de substanțe halucinogene sau psihotrope este interzis și se pedepsește conform legii;

- Gunoiul și resturile menajere se vor depozita în saci menajeri, care se pot procura de la recepție, sau în coșurile de gunoi amplasate pe raza hotelului;
- Nu aruncați în WC hârtie și alte obiecte care ar putea conduce la avarierea stației de colectare a rezidurilor.

PENTRU URMATOARELE SITUAȚII TURISTILOR LI SE POATE COMUNICA INCETAREA SEJURULUI ASTFEL:

- Stare de ebrietate care perturbă sau influențează climatul în cadrul hotelului.
- Coruperea unor salariați în vederea obținerii unor avantaje de orice fel.
- Turistii care vin cu animale de companie.



- Consumul sau comercializarea de substante halucinogene.
- Persoane ce au un comportament violent, sau care agreseaza sub orice forma salariatii sau turistii.
- Clientii care nu respecta programul de liniste al hotelului.
- Neplata in termen a obligatiilor asumate.

Activitatea turistului in astfel de cazuri, inceteaza conform documentului oficial comunicat de societate.

Pentru turiştii din afara hotelului accesul la piscină se face după achitarea taxei de 100 de lei/zi/persoana la recepţie.

Turiştii au obligaţia de a se comporta civilizat şi de a nu tulbura liniştea celor din jur.

Deteriorarea de către turişti a oricărui obiect de inventar al hotelului atrage răspunderea materială a acestora privind achitarea daunelor la valorile afişate la Recepţie sau la valoarea de piaţă a respectivelor obiecte.

Prosoapele din băi se schimbă la 2 zile iar lenjeria de pat la 3 zile sau la solicitare. (în conformitate cu prevederile Ordinului 1051/2011 privind normele de clasificare ale unităţilor turistice încadrate la categoria 4 stele).

Predarea cheii la recepţie după expirarea perioadei rezervate se va face numai după ce s-a realizat verificarea camerei de către personalul de serviciu al hotelului;

Pentru orice distrugere sau avariere a bunurilor sau nerespectarea normelor de curăţenie şi linişte se vor lua măsuri în consecinţă şi se vor achita sumele aferente reparării daunelor produse.

Turiştii beneficiază în caz de urgenţă de PRIM AJUTOR în limita disponibilităţii, cazurile grave fiind îndrumate către unităţile medicale teritoriale. Societatea noastră nu îşi asumă nici o obligaţie legată de transportul bolnavilor.

Deteriorarea de către turişti a oricărui obiect din inventar ale Hotelului atrage răspunderea materială a acestora privind achitarea daunelor la valorile afişate la Recepţie sau la valoarea de piaţă a respectivelor obiecte.

Turiştii au obligaţia de a respecta şi urma întocmai instrucţiunile personalului şi al Administraţiei în situaţii de forţă majoră.

Sesizările privind nerespectarea acestor norme se pot face la Recepţia Hotelului.

Acest regulament vine în întâmpinarea aşteptărilor turiştilor noştri. În cazul nerespectării uneia sau mai multor restricţii din acest regulament ne rezervăm dreptul de a acţiona conform legii pentru încălcarea proprietăţii private sau a regulilor interne ale acesteia.

Mulţumim clienţilor care ne-au apreciat eforturile şi îi asigurăm de o bună colaborare şi pe viitor, mai ales că ne gândim şi la un program de fidelizare a clienţilor noştri.

Vă mulţumim pentru respectarea acestor norme.

Echipa COCOR SPA HOTEL

