



## BINE AȚI VENIT!

### HOTEL ETIQUETTE – REGULILE CASEI

Dragi oaspeți,

Doriința noastră este să vă oferim o experiență frumoasă, atât din punct de vedere al cazării și al produselor culinare oferite în restaurantul nostru, precum și al celorlalte servicii. Având în vedere acest aspect, am stabilit o serie de reguli de care va rugăm să țineți cont pe parcursul sejurului dumneavoastră.

#### 1. Politică Parcare:

Parcarea este gratuită și o oferim în limita disponibilității!

La check-in, solicitați tichetul de parcare; tichetul se va completa și se va afișa în bordul mașinii, astfel încât să fie vizibil din exterior. Vă rugăm să nu parcați în zona de intrare în hotel, acest spațiu trebuie să rămână liber pentru servicii de urgență (Salvare, Pompieri).

Vă atragem atenția că parcarea o oferim gratuit, ÎN LIMITA LOCURILOR DISPONIBILE (120 locuri), hotelul neavând nici o obligație legală de a vă pune la dispoziție un loc de parcare. Vă rugăm să nu parcați mașina în zone neconforme (vezi marcaj trasat). S.C. OPAL S.A. nu își asumă nici o răspundere în eventualitatea producerii unor avarii de către alte terțe persoane, mașinii DVS.

#### 2. Check-in & Check-out:

Având în vedere timpul necesar pentru curățarea camerelor după ședere și ora de Check-Out (ora 12:00) cazarea turiștilor sosiți (Check-in) se face începând cu ora 16:00, atunci când sunt camere disponibile, și cu ora 18:00 când hotelul este încărcat! De-cazarea (Check-out) se face cel târziu la ora 12:00, la prânz. Recepția are program de funcționare non-stop pe perioada sezonului estival, așadar nu trebuie să vă faceți probleme în legătură cu ora sosirii dumneavoastră la hotelul nostru.

“Late Check-out” și „Early check-in” se pot organiza contra-cost, anunțând Departamentul de Rezervări sau Recepția hotelului cu o zi în avans, în funcție de disponibilitate.

#### Trezirea la cerere (serviciu la cerere)

Anunțați Recepția care este ora la care doriți să fiți sunat, specificând numărul camerei.

#### Programe TV

Sunt accesibile în camera hotelului.

#### Obiecte uitate

Obiectele uitate în camera vor fi restituite la Recepție.

#### Bagaje (serviciu gratuit)

Va rugăm să contactați Recepția pentru transportul și/sau depozitarea bagajului dumneavoastră.

#### Acces rețea internet wireless (serviciu gratuit)

Aveți posibilitatea de a accesa rapid și gratuit serviciul de Internet.

#### Informații Transport

Pentru informații privind mersul trenurilor sau a microbuzelor, dar și rezervării CFR, TAXI, nu

S.C. OPAL S.A. - Jupiter, Mun. Mangalia, Judetul Constanta / J13/2146/1995 / RO 7638538

TEL. +40752 022 462 / +40744 344 719 /

E-mail.: [office@hotelopal.ro](mailto:office@hotelopal.ro) / [marketing@hotelopal.ro](mailto:marketing@hotelopal.ro) / [rezervari@hotelopal.ro](mailto:rezervari@hotelopal.ro) / [administrativ@hotelopal.ro](mailto:administrativ@hotelopal.ro)

Site: [www.hotelopal.ro](http://www.hotelopal.ro) / Facebook: <https://www.facebook.com/HotelOpalCapAurora/>



ezitați să contactați Recepția.

### **Cărți de credit**

Puteți plăti orice serviciu în hotelul nostru cu cărți de credit Master Card sau Visa.

### **Departamentul vânzări**

Avansul se constituie din contravaloarea unei nopți de cazare la tariful aferent perioadei solicitate.

Avansul o dată achitat, este nerambursabil. În situații de forță majoră care duc la anularea de către client a sejurului, nu se va restitui avansul achitat, dar se va primi un voucher valoric.

Situat la nivelul "0" cu acces din holul principal. Echipa noastră de specialiști va stă la dispoziție 8h/zi.

Opinia dumneavoastră despre serviciile hotelului este importantă pentru noi.

Va mulțumim pentru timpul acordat completării chestionarului de evaluare, de pe site-ul [https://www.hotelopal.ro/img/formular\\_feedback.pdf](https://www.hotelopal.ro/img/formular_feedback.pdf).

### **3. Politica cu privire la păstrarea bunurilor de valoare:**

În scopul păstrării în siguranță a bunurilor Dvs. de valoare (bijuterii, sume mai mari de bani), vă rugăm să le lăsați în seiful hotelului. Vă recomandăm să evitați păstrarea sumelor mari de bani lichizi în camera de hotel.

### **4. Politica Mini-bar**

Camerele Hotelului Opal sunt dotate cu Mini-baruri. Acestea nu sunt frigidere sau mini-frigidere și temperatura de răcire nu este ca cea a unui frigider, ele sunt destinate exclusiv păstrării de apă, băuturi răcoritoare și băuturi alcoolice de mici dimensiuni. Supraîncărcarea acestora cu alimente și alte produse perisabile determină nu numai defectarea utilajului, și vă și pune sănătatea în pericol, prin consumul produselor astfel păstrate.

### **5. Politica de acces la mesele incluse (mic dejun și prânz):**

Purtarea brățării la încheietura mâinii pe durata sejurului este OBLIGATORIE. În perioada de vârf de sezon, numărul de turiști la mesele mic dejun și prânz servite în regim bufet suedez depășește 500 de persoane. Pentru siguranța dumneavoastră, vă rugăm să respectați „Regulile casei”.

### **6. Servirea mesei:**

Micul dejun și Prânzul se servesc în sistem bufet suedez

Programul meselor îl găsiți la Recepție.

Cina se poate servi în regim A LA CARTE pe Terasa OPAL by the sea\*\*\*. În acest sens, se poate achiziționa Fișă Cont, sau puteți plăti contravaloarea mesei consumate direct la Terasă, cu una din următoarele forme de plată: cash, credit card Room-Charge (situație în care contravaloarea consumației va fi pusă pe camera în care sunteți cazat, iar turistul trebuie să solicite și să semneze bonul aferent).

Programul îl găsiți la Recepție.

Consumul de produse alimentare de la mic dejun și prânz este permis numai în intervalul orar stabilit, și numai în spațiile dedicate acestui serviciu. Este interzisă ieșirea cu produse de la bufet, sustragerea acestora și consumarea lor în camerele de hotel sau în alte spații publice, în caz contrar se percepe o taxă, lista cu taxe se

S.C. OPAL S.A. - Jupiter, Mun. Mangalia, Judetul Constanta / J13/2146/1995 / RO 7638538

TEL. +40752 022 462 / +40744 344 719 /

E-mail.: [office@hotelopal.ro](mailto:office@hotelopal.ro) / [marketing@hotelopal.ro](mailto:marketing@hotelopal.ro) / [rezervari@hotelopal.ro](mailto:rezervari@hotelopal.ro) / [administrativ@hotelopal.ro](mailto:administrativ@hotelopal.ro)

Site: [www.hotelopal.ro](http://www.hotelopal.ro) / Facebook: <https://www.facebook.com/HotelOpalCapAurora/>



regăsește la recepție. Conform normelor igienico-sanitare, consumul de produse alimentare în camera de hotel, holuri hotel și alte spații neconforme, implică riscuri pentru sănătatea dumneavoastră și poate atrage daunători.

#### **7. Politica siguranță copii:**

Pentru siguranța copiilor dumneavoastră, dar și pentru a evita producerea de pagube proprietății, aveți obligația, conform legii să vă supravegheați copiii minori. Nu răspundem de siguranța copiilor Dvs. în incinta și în cadrul proprietății (inclusiv spații exterioare, locuri de joacă). Producerea de pagube în incinta complexului sau pe suprafața proprietății, conduce la suportarea contravalorii acestor pagube, pe măsură daunelor solicitate de proprietate.

#### **8. Politica animale de companie:**

Accesul în incinta complexului, cu orice fel de animal de companie (papagal, iepure, pisică, broască țestoasă, câine și s.a.) presupune achitarea „Taxei pentru animal de companie”, conform tarifelor afișate. Orice pagubă produsă de animalul de companie, cade în sarcina aparținătorului. Câinii, chiar dacă sunt de talie mică sau medie, trebuie să aibă lesa pe suprafața proprietății, și nu pot fi lăsați liberi. În perioada servirii meselor, nu este permis accesul animalelor de companie în incinta restaurantului și pe terasă.

Pentru respectarea normelor DSP, cât și pentru siguranța Dvs.,

**NU este permis accesul câinilor la PISCINĂ!**

**VĂ RUGĂM SĂ NU LĂSAȚI ANIMALELE DE COMPANIE SĂ ÎȘI FACĂ NEVOILE PE PAJIȘTEA HOTELULUI! ACEASTA ESTE O ZONĂ DE RELAXARE ȘI COPII DUMNEAVOASTRĂ SE POT ÎMBOLNĂVI!**

#### **9. Politica spații Entertainment (distracții):**

În incinta complexului nostru au acces GRATUIT la Kids Club copii cu vârste cuprinse între 3 și 10 ani. Programul de funcționare îl găsiți la Recepție. În Lobby este situat spațiul FUN ROOM, un centru de distracții la care au acces contra-cost (excepție făcând ofertele speciale cu acces inclus) copii cu vârste peste 10 ani. Complex OPAL by the sea\*\*\*, vă pune la dispoziție și servicii Teren Tenis. Tarifele le găsiți la Recepție.

#### **10. Piscina OPAL:**

PISCINA pentru adulți și copii are apa încălzită în lunile iunie și septembrie, când este necesar, la temperaturi între 23-26 grade Celsius, conform normativelor pentru piscina exterioară. Dușul de pe piscina exterioară are apă rece și caldă. Vă rugăm să aveți răbdare dacă doriți să folosiți apa caldă pentru ca aceasta să ajungă din centrala termică.

Piscina are suprafața de 20/12 m, cu adâncime cuprinsă între 50 cm în zona copiilor și 130 cm în zona destinată adulților. Plaja piscinei, este amenajată cu șezlonguri și umbrele, aceasta fiind deservită de un bar, nou construit. Șezlongurile nu se pot rezerva în avans, se ocupă în ordinea sosirii.

**ACCESUL LA PISCINĂ SE VA FACE PE BAZA BRĂȚĂRII PRIMITE DE LA RECEPȚIE.**

Regulamentul și programul de funcționare a piscinei îl găsiți la Recepție.

**FUMATUL LA PISCINĂ ESTE STRICT INTERZIS!**

**S.C. OPAL S.A. - Jupiter, Mun. Mangalia, Judetul Constanta / J13/2146/1995 / RO 7638538**

TEL. +40752 022 462 / +40744 344 719 /

E-mail.: [office@hotelopal.ro](mailto:office@hotelopal.ro) / [marketing@hotelopal.ro](mailto:marketing@hotelopal.ro) / [rezervari@hotelopal.ro](mailto:rezervari@hotelopal.ro) / [administrativ@hotelopal.ro](mailto:administrativ@hotelopal.ro)

Site: [www.hotelopal.ro](http://www.hotelopal.ro) / Facebook: <https://www.facebook.com/HotelOpalCapAurora/>



INTRAREA CU PRODUSE ȘI BĂUTURI DIN AFARA UNITĂȚII ȘI CONSUMUL ACESTORA ESTE STRICT INTERZIS – SE PERCEPE O TAXĂ. LISTA CU TAXE SE REGĂSEȘTE LA RECEPȚIE!

### **11. Politica sesizări**

Vă informăm că locația noastră funcționează după standarde de operare specifice industriei ospitalității, pentru o clasificare de 3\*\*\*. Angajații noștri depun toate diligentele pentru a vă oferi servicii cât mai prietenoase. Vă rugăm ca în eventualitatea în care vă confrunțați cu diferite probleme în incinta Complexului, să vă adresați Recepției și să păstrați un comportament civilizată și un ton de comunicare normal, astfel încât să nu deranjăm ceilalți clienți. În caz contrar, Complex OPAL by the sea\*\*\*, fiind o proprietate privată, își rezerva dreptul de a selecta clientela. Personalul nostru va face tot ce este posibil pentru soluționarea eventualelor neplăceri. RECLAMAȚIILE FĂCUTE DUPĂ FINALIZAREA SEJURULUI ȘI CONSUMAREA SERVICIILOR, NU ATRAG DUPĂ SINE NICI O RĂSPUNDERE PECUNIARĂ DIN PARTEA LOCAȚIEI NOASTRE! Sugestiile sunt bine-venite pentru a îmbunătăți, de la an la an, experiența Dumneavoastră în locația noastră!

#### **Ieșiri de urgență**

Ieșirile de urgență sunt semnalizate. Va rugăm să vă familiarizați cu planul de evacuare în caz de urgență, plan care este afișat pe ușa de la intrarea camerei.

**Va rugăm închideți ușa balconului la plecarea din camera!**

**Va rugăm nu scoateți obiectele de inventar din camera!**

**Va rugăm nu gătiți în camera sau pe balcoane!**

**Va rugăm nu lăsați copiii nesupravegheați pe holurile hotelului, în ascensor sau pe balcoane!  
Conform normelor europene, în incinta complexului hotelier (recepție, holuri, lift, camere, bar, restaurant, săli de conferință) FUMATUL NU este permis!**

**Vă urăm un sejur plăcut!**

S.C. OPAL S.A. - Jupiter, Mun. Mangalia, Judetul Constanta / J13/2146/1995 / RO 7638538

TEL. +40752 022 462 / +40744 344 719 /

E-mail.: [office@hotelopal.ro](mailto:office@hotelopal.ro) / [marketing@hotelopal.ro](mailto:marketing@hotelopal.ro) / [rezervari@hotelopal.ro](mailto:rezervari@hotelopal.ro) / [administrativ@hotelopal.ro](mailto:administrativ@hotelopal.ro)

Site: [www.hotelopal.ro](http://www.hotelopal.ro) / Facebook: <https://www.facebook.com/HotelOpalCapAurora/>