

# REGULAMENT DE ORDINE INTERIOARĂ COMPLEX HOTELIER ALFA HOTELS

**Prezentul regulament** are ca obiectiv stabilirea condițiilor de ședere a turiștilor în incinta complexelor hoteliere administrate de ALFA HOTELS SRL.

**Regulamentul** se aplică tuturor turiștilor care intră în complex și trebuie să i se conformeze fără limite sau rezerve.

În calitate de **Gazde**, dorim să aveți o ședere plăcută în oricare din complexele aflate în administrarea ALFA HOTELS, asigurându-vă 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:

- **Turist** este orice persoană care beneficiază de orice serviciu prestat de AlfaHotels;
- **Cazarea se face la recepție**, prezentând actul de identitate pentru înregistrarea electronică destinată oaspeților, completând toate documentele conform legii, pentru a se elibera **cheia/cartela de acces** aferentă camerei rezervate;
- **Cazarea de regulă se face începând cu ora 14.00 iar eliberarea camerei până la ora 12.00;**
- **Achitarea costurilor aferente cazării** se face cel târziu la recepție în momentul sosirii, respectiv a procedurii de cazare. Din momentul preluării cheii/cardului de la recepție, până la eliberarea acesteia, **turistul răspunde** pentru camera rezervată;
- **Persoanele care vin în vizită trebuie** să fie anunțate la recepție;  
Persoanele care sunt în vizită trebuie să părăsească complexul **până la cel târziu ora 23.00;**
- La plecarea din cameră vă rugăm **să vă asigurați** ca ați **închis** robinetele de apă, luminile și geamurile/ușile către exterior;
- **Micul dejun are loc între orele: 07.30 – 10.00;**
- **Prânzul are loc între orele: 12.30 – 15.30;**
- **Cina are loc între orele: 18.30 – 22.00;**
- **Nu folosiți prosoapele** pentru: șters părul vopsit, pentru demachiat, curățat încălțăminte, geamantanele, pardoseala etc. **A se folosi doar pentru uz corporal.**
- **Orice accident** produs ca urmare a **utilizării necorespunzătoare** a obiectelor din dotare sau a nerespectării prezentului regulament este **responsabilitatea turistului;**
- De asemenea, **orice accident** produs ca urmare a **supravegherii necorespunzătoare a copiilor** este **responsabilitatea însoțitorului/însoțitorilor;**
- Complexul hotelier **nu își asumă responsabilitatea** pentru **mașinile din parcare** și pentru **obiectele lăsate în interiorul acestora dar avem supraveghere video;**
- Este **interzis** accesul și utilizarea **consumatorilor electrici mari** (ex.: reșouri, radiatoare, fierbătoare, etc) în complexului hotelier, altele decât cele dotate de noi;

- Este **interzis fumatul și vapatul** (țigară electronică – conform hot. C.E.) în cameră și în celelalte spații ale complexului, cu excepția spațiilor special amenajate, a curții și a grădinii, unde există indicatoare în acest sens; este **interzisă** aruncarea **mucurilor de țigări**, în alt loc decât coșuri de gunoi sau scrumiere și doar după ce în **prealabil au fost stinse**;
- **Gunoii și resturile menajere** se vor depozita în **locurile special amenajate**, în saci menajeri, care se pot procura de la recepție, sau în coșurile de gunoi amplasate pe raza complexului;
- **Nu aruncați în vasul WC** obiecte care ar putea conduce la **înfundarea sistemului de canalizare**; valabil și pentru sifoanele de la lavoar și duș;
- Turiiștii pot să-și pregătească un **grătar** în **locurile amenajate special**, acolo unde există. Putem asigura lemn sau cărbuni contracost. După fiecare folosire a gratarului **focul se va stinge cu apă**;
- Se **interzice** a folosi **aparatura și echipamentele** din dotarea complexului, altele decât cele destinate turiștilor, fără acordul personalului din complex;
- Este **interzis** introducerea în complex a: **armelor, armelor albe sau substanțelor** interzise prin lege;
- Este **interzis consumul sau comercializarea de substanțe halucinogene sau psihotrope** acestea se **pedepsesc** conform legilor în vigoare.
- **Accesul în bazele de tratament și/sau SPA** este permis doar persoanelor cazate în hotel și/sau luate în evidență la recepție. Orice **accident** produs ca urmare a nesupravegherii copiilor **nu este responsabilitatea noastră**.
  1. Copiii sub vârsta de 14 ani **trebuie** să fie însoțiți de un adult;
  2. **Accesul** la baza de tratament se face între orele **08.00 – 15.00**, iar la centrul SPA este între orele **14.00-22.00**; **orarul se poate modifica cu condiția ca prestatorul să anunțe din timp turistul!**
  3. Este **interzis accesul pe perioada nopții** (ex: după ora 22.00 apa din piscină este supusă unui tratament, baza de tratament este supusă procedurilor pentru dezinfectie, etc.);
- **Predarea cheii/cartelei de access** la recepție se face după ce s-a realizat în prealabil verificarea camerei de către personalul de serviciu al complexului;
- În cazul **plecării anticipate** trebuie anunțată recepția hotelului cu **minim 12 de ore înainte**.

#### Turiștii au obligația:

- să nu preia la plecare vreun obiect din dotarea complexului și/sau care nu le aparține;
  - să nu deterioreze obiectele din dotarea Complexului, în caz contrar aceștia datorează complexului suma egală cu valoarea obiectului deteriorat și manopera aferentă;
  - să folosească spațiile comune ale complexului și camerele rezervate de ei;
  - să nu intre în alte camere sau în spațiile cu acces interzis pentru turiști;
  - să nu lase copiii nesupravegheați;
  - să anunțe cât de repede posibil orice defecțiune a aparatelor sau instalațiilor din dotare;
- Nu încercați să reparați dumneavoastră!!!**
- să respecte și să păstreze liniștea în complex, să respecte celelalte persoane;
  - să respecte orele de odihnă din complexul hotelier, respectiv intervalul orar: **22:00–09.00**.

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

**Măsurile și regulile de conduită OBLIGATORII reglementate de legislația actuală, care sunt respectate de turiști, de prestatorul de servicii prin personalul propriu și de toate persoanele care intră în complexele administrate de ALFA HOTELS SRL:**

- a) **la intrarea/intrările în spațiile destinate turiștilor** se va face un **triaj observațional** care poate să includă și **măsurarea temperaturii** (accesul turiștilor cu semne vizibile de infecție respiratorie va fi interzis), conform normelor privind instituirea **obligativității purtării măștii de protecție, a triajului epidemiologic și dezinfectarea obligatorie a mâinilor** pentru prevenirea contaminării cu virusul SARS-CoV-2 pe durata **stării de alertă** și a altor perioade prevăzute de legiuitor;
- b) **la intrarea/intrările în spațiile de alimentație publică (inclusiv terase) și la grupurile sanitare** sunt **amplasate dispozitive cu produse biocide avizate**, necesare dezinfectării mâinilor turiștilor, precum și informarea acestora cu privire la **modul de utilizare**;
- c) **turiștii respectă circuitele cu sens unic**, acolo unde sunt amenajate, astfel încât să se minimizeze contactele cu alți turiști și respectă **numărul de persoane maxim admis în spațiile de uz comun** (grupuri sanitare, lifturi, etc);
- d) **se interzice transferul meniurilor, solnițelor, olivierelor și al altor obiecte de pe o masă pe alta**. Dacă este posibil, se vor folosi meniuri de unică folosință/electronice;
- e) **se interzice consumul de produse în picioare**, pentru a minimiza circulația turiștilor în interiorul spațiilor de alimentație publică (inclusiv la terase, în exterior);
- f) în locurile cu plata la casa de marcat sunt instalate **panouri de protecție din plexiglas**;
- g) **recomandăm și încurajăm plata cu cardul**, fie la casă, fie către personalul de servire;
- h) **normele de distanțare fizică** sunt aplicate în mod eficient și se evită pe cât posibil interacțiunea fizică cu și între turiști; se stabilește un număr de **maxim 4 persoane** care pot ocupa o masă, cu condiția **respectării unei distanțe de 1,5 m între persoane**, excepție de la aceasta regulă fac membrii aceleiași familii;
- i) **asigurăm** respectarea unei **distanțe de minimum 2 m** între ocupanții scaunelor meselor alăturate;
- j) în funcție de **amplasarea meselor**, cu respectarea normelor în vigoare, **am stabilit un număr maxim de locuri** care poate fi ocupat în cadrul **spațiului din interiorul și exteriorul complexului hotelier**, respectiv a spațiilor de alimentație publică (inclusiv terase) și a tuturor spațiilor comune utilizate de turiști (sală de ședință, grupuri sanitare, cabinete medicale, etc);
- k) **ocuparea locurilor** se face cu **rezervare anterioară**, astfel încât să se evite **aglomerările** la intrarea în complex și alte activități conexe (ex. la cazare, la programările la tratament, la masaj, etc) dar și în alte spații comune utilizate de turiști astfel încât să se **faciliteze ancheta epidemiologică** în cazul apariției unui caz de îmbolnăvire între turiști;
- l) la servirea mesei către turiști **vă asigurăm** că **personalul poartă mască și mănuși**; mănușile utilizate la servire nu sunt utilizate la pregătirea mesei;
- m) **regulile de conduită, igienă, dezinfectare și distanțare fizică**, precum și a necesității **limitării timpului de servire a mesei**, acolo unde este cazul, sunt **afișate** pe site-ul firmei și în toate **locurile vizibile** pentru turiști;
- n) **asigurăm în permanență curățarea și dezinfectia cu substanțe biocide avizate** a tuturor **spațiilor/suprafețelor** unde au acces turiștii, precum și a **ustensilelor** utilizate în timpul servirii mesei;

- o) **asigurăm o protecție suplimentară** a produselor alimentare din vitrinele deschise sau bufete situate în spațiile de servire și consum, **limitând accesul turiștilor** la produse și preparate, acestea fiind servite de personalul propriu care asistă servirea produselor din vitrine sau bufete;
- p) **asigurăm** că se efectuează **dezinfecția meselor**, după fiecare turist/grup, cu produse biocide care necesită un timp minim de contact, avizate de către Comisia Națională pentru Produse Biocide;
- q) **utilizăm semnalizări verticale** pentru a direcționa turiștii în interiorul și exteriorul complexului, acolo unde este posibil, menținând distanța minimă de 2 m între turiști.
- r) **am amplasat și utilizăm dozatoare cu dezinfectant** pentru mâini la toate intrările principale și în toate locurile în care este prevăzut de lege dar și suplimentar;
- s) **am amplasat și utilizăm preșuri/covorașe cu dezinfectant** pentru picioare la toate intrările principale și în toate locurile în care este prevăzut de lege dar și suplimentar;
- t) **asigurăm dezinfecția și sterilizarea**, cu echipament specializat și profesional, **spațiilor interioare și exterioare** conform normelor pentru protecția turiștilor, angajaților și a colaboratorilor care intră în complex;

**ALFA HOTELS SRL**, în spațiile administrate, ia toate măsurile legale pentru stoparea și sau diminuarea riscurilor la care pot fi expuși turiștii și angajații prin încălcarea și/sau nerespectarea regulamentului de ordine interioară, inclusiv evacuarea persoanelor care pot pun în pericol alte persoane.

Sănătatea oaspeților și membrilor echipei noastre este principala noastră prioritate. Angajamentul nostru este acela de a asigura servicii de calitate și de maximă siguranță.

Personalul nostru a primit informații clare privind indicațiile oferite de autoritățile locale de sănătate (INSP – Institutul Național de Sănătate Publică, DSV – Direcția Sanitar-Veterinară, DSP – Direcția de Sănătate Publică)

În completarea măsurilor menționate mai sus și care corespund întocmai legislației în vigoare, la data redactării Regulamentului, avem un plan de management și de criză care urmărește în permanență:

- ✓ Echipele hotelurilor noastre să fie informate în detaliu cu privire la măsurile de pregătire și prevenire esențiale și primesc instrucțiuni și proceduri de operare îmbunătățite în permanență;
- ✓ Frecvența de curățare a spațiilor comune se face la un interval de 30 minute, suprafețele fiind dezinfectate după fiecare oaspete (inclusiv holuri, lifturi, mânere de ușă, recepția și sălile de conferințe/întâlniri, toalete publice etc.), dezinfectarea se face cu produse profesionale;

- ✓ Intensificarea igienizării camerelor pentru oaspeți (mobilier, lenjerie etc) utilizând dezinfectanți profesionali. Menajul zilnic se realizează numai cu aprobare, la cerere;
- ✓ Ajustăm serviciile de alimentație publică în conformitate cu recomandările autorităților locale privind siguranța alimentară;
- ✓ Produsele care sunt în hotel și în blocul alimentar sunt atent verificate și dezinfectate;
- ✓ Room-service-ul este disponibil pentru servirea meselor în cameră;
- ✓ Check-in online (oaspetele primește invitație la check-in online prin intermediul e-mailului) precum și pentru plata online, pentru a limita interacțiunea fizică prin plăți fără contact și online !!!
- ✓ Evaluăm zilnic starea de sănătate a angajaților și luăm imediat măsurile necesare, la primele semne de îmbolnăvire. Avem în dotare termometre pentru a se lua temperatura la începerea și terminarea programului de lucru;
- ✓ Oaspeții sunt încurajați să folosească dezinfectanții la intrarea în restaurant și în spațiile comune; dezinfectanții sunt puși la dispoziție gratuit ;
- ✓ Amplasarea de covoare dezinfectante la intrările principale și amplasarea de dispozitive cu dezinfectant în spațiile comune;
- ✓ Panouri de protecție la recepție pentru protejarea personalului și a clienților;
- ✓ Cheile de acces și/sau cardurile sunt dezinfectate în permanență;
- ✓ **Politica de anulare** și flexibilitatea rezervărilor permite anularea gratuită cu până la 5 zile înaintea sosirii;
- ✓ **Am eliminat** din cameră și zonele comune: revistele, pliantele, hârtiile și alte materiale printate care pot contribui la răspândirea virușilor.

### Recepție și concierge - informații și comunicare

Personalul de la recepție este suficient de informat despre COVID-19, astfel încât își poate îndeplini în mod sigur sarcinile atribuite și preveni posibila răspândire a COVID-19 în cadrul unității. Aceștia pot informa oaspeții care întrebă cu privire la politica unității în ceea ce privește măsurile preventive stabilite sau alte servicii pe care oaspeții le pot solicita (de exemplu, serviciile medicale și de farmacie disponibile în zonă sau la sediul propriu-zis). De asemenea, aceștia sunt în măsură să sfătuiască oaspeții cu simptome specifice să rămână în camerele lor până când sunt văzuți de un medic, precum și să ofere recomandări de igienă de bază atunci când sunt solicitați. Personalul de la recepție va lua toate măsurile de precauție necesare, inclusiv distanțarea fizică.

Recepție are la îndemână numerele de telefon ale autorităților de sănătate, centrelor medicale, spitalelor publice și private, a centrelor de asistență pentru utilizare ori de câte ori există posibilitatea ca un oaspete să fie bolnav.

Măsurile de distanțare socială, împreună cu igiena frecventă a mâinilor și eticheta respiratorie, sunt principalele măsuri pentru prevenirea transmiterii COVID-19.

Distanțarea socială include abținerea de la îmbrățișare, sărutare sau strângerea mâinilor atât cu oaspeții, cât și cu personalul. Aceasta implică menținerea unei distanțe de cel puțin 1 m și evitarea oricărei persoane care tușește sau strănută.

Igiena mâinilor înseamnă curățarea regulată și completă a mâinilor prin frecarea acestora cu o soluție pe bază de alcool sau spălarea acestora cu apă și săpun. De asemenea, evitați să atingeți ochii, nasul și gura. Dezinfectarea mâinilor este indicată după schimbul de obiecte (bani, cărți de credit) cu oaspeții.

Eticheta respiratorie înseamnă acoperirea gurii și a nasului cu cotul îndoit sau șervețel atunci când tușești sau strănuți. Șervețelul folosit trebuie aruncat imediat într-o coș cu capac.

Se fac controale periodice pentru a asigura funcționarea corectă a distribuitorilor de săpun și soluții dezinfectante, uscătoare de mâini, distribuitoare de unică folosință și alte dispozitive similare. Unitățile defecte sunt reparate și/sau înlocuite urgent. Planul de acțiune al hotelului include instalarea de dispozitive pentru distribuirea gelului dezinfectant în diferitele zone ale hotelului, inclusiv toaletele publice utilizate de oaspeți și personal, precum și alte zone de interes.

### **Curățenie și menaj - curățenie și dezinfectare**

Se acordă o atenție specială aplicării măsurilor de curățare și dezinfectare în zonele comune (toalete, holuri, ascensoare etc.) ca măsură de prevenție generală. O atenție deosebită este acordată obiectelor care sunt atinse frecvent, cum ar fi mânerul, butoanele liftului, balustrade, întrerupătoare, butoane, etc.

Personalul de la curățenie este instruit în consecință.

Personalul de serviciu este instruit suplimentar în ceea ce privește pregătirea, manipularea, aplicarea și depozitarea produselor dezinfectante, în mare parte înălbitor, care poate fi la o concentrație mai mare decât în mod obișnuit.

Telefonul, echipamentele de control de la distanță, clanțe de uși, butoane de lift, sunt dezinfectate cu o soluție cu minim 70% alcool.

Atunci când este posibil, se vor utiliza doar materiale de curățare de unică folosință. Materialele de curățare neabsorbante vor fi curățate conform instrucțiunilor producătorului înainte de a le utiliza în alte încăperi.

Lenjeria se va spăla în cicluri fierbinți (70° C sau mai mult) cu detergenții obișnuiți. Toate articolele utilizate vor fi gestionate corespunzător pentru a diminua riscul de transmitere potențial. Articolele de unică folosință (prosoape de mână, mănuși, măști, șervețele) sunt amplasate într-un recipient cu capac și aruncate conform planului de acțiune al hotelului și reglementărilor naționale pentru gestionarea deșeurilor.

Este posibil, cu aprobarea prealabilă a oaspeților, să facem curățenia și dezinfectarea camerelor doar la cazare și plecare, iar lenjeria și menajul se vor efectua doar la cerere.

Echipele de curățenie sunt instruite cu privire la utilizarea echipamentelor de unică folosință și igiena mâinilor imediat după îndepărtarea echipamentelor la finalizarea lucrărilor de curățare și dezinfectare.

Toate camerele și zonele comune sunt ventilate zilnic.

### **Obligații ale oaspeților și regulament de conduită în contextual Covid-19**

Să respecte permanent, întocmai și pe deplin regulile de igienă personală și măsurile de protecție, indiferent de momentul din zi, oriunde în incinta locației.

Să ia notă și să accepte regulile precizate încă de la confirmarea rezervării, privind seria de proceduri impuse tuturor clienților în incinta locației, privind interacțiunea cu angajații, dar și cu ceilalți oaspeți.

Să accepte că, încă de la sosirea la hotel, trebuie să se supună regulilor instituite privind accesul, controlul temperaturii și completarea corectă a fișei de anunțare a sosirii.

Să accepte că în spațiile închise trebuie să poarte masca și să folosească dezinfectantul pentru mâini.

Să accepte faptul că anumite servicii dedicate tuturor oaspeților ar putea fi asigurate numai în serii, la interval orare diferite, pentru a se putea asigura distanțarea socială necesară în toate spațiile comune.

Să accepte faptul că noile proceduri de lucru impun reducerea semnificativă a interacțiunii cu angajații, aceasta nefiind o lipsă de interes din partea noastră.

Să respecte distanța de siguranță în raport cu angajații și ceilalți oaspeți (minim 1.5 m).

Să se spele regulat pe mâini cu apă și săpun și să utilizeze produsele dezinfectante.

Să nu își atingă nasul, gura și ochii cu mâinile nedezinfectate.

Să nu strănute sau să tușească neprotejat.

Pentru orice plată se recomandă utilizarea cardului de credit/debit.

**Regulamentul de ordine interioară se modifică și se adaptează** în permanență la legislație, la recomandările turiștilor, ale angajaților și colaboratorilor astfel încât să oferim garanție și siguranță maximă tuturor persoanelor care intră în complex.

**Vă rugăm să contribuiți, împreună cu noi, la respectarea Regulamentului!**