



Regulament hotelier

Stimați oaspeți,

Dorim să vă oferim o experiență placută și primitoare la Complex Campus Caffe și de aceea am stabilit o serie de principii și reguli de care vă rugăm, în mod respectuos, să țineți cont atât în timpul, cât și după ce s-a încheiat sejurul dumneavoastră. Regulamentul se aplică tuturor oaspeților, care îl acceptă prin însuși faptul cazării lor și trebuie să se conformeze fără limite sau rezerve.

Rezervare

Rezervarea se face direct pe site-ul www.campuscaffe.ro, la adresa de e-mail: office@campuscaffe.ro telefonic la numărul 0735 526 249 sau prin site-urile partenere Booking.com și Airbnb.com.ro. Rezervările negarantate vor fi reținute până la ora 18:00 (ora locală) din ziua sosirii și eliberate în mod automat după această oră, cu excepția cazului în care rezervarea este garantată cu un card valabil la data rezervării sau o plată anticipată. În caz de neprezentare, hotelul își rezervă dreptul de a reține suma aferentă primei nopți și de a elibera camera pentru restul perioadei rezervate.

Anularea rezervării

Orice anulare de rezervare a camerei se va trimite în scris la adresa de e-mail: office@campuscaffe.ro sau telefonic la numărul 0735 526 249 până la ora 17:00 a zilei sosirii.

Tarife

Tarifele Complex Campus Caffe diferă atât în funcție de tipul de cameră pentru care optați, disponibilitate, perioadă, zi, interval orar.

Sosirea și plecarea

Primirea camerei (check-in) se poate face începând cu ora 14:00, prezentând actul de identitate pentru înregistrarea în sistemul de gestiune hotelieră, pentru a se elibera cheia /cartela aferentă camerei rezervate.

Eliberarea camerei (check-out) se va face înainte de ora 12:00.

În cazul în care în prima zi de sejur se dorește camera înainte de ora 14:00, se va onora solicitarea în limita disponibilității.

În cazul în care în ultima zi de sejur camera se eliberează după ora 12:00, se va aplica o taxă suplimentară în valoare 20 lei, TVA inclus (pentru intervalul 12:00 – 17:00) și 100% din contravaloarea nopții de cazare pentru depășirea orei 17:00.

Oaspeții care eliberează camerele până la ora 12:00 pot lăsa bagajele la recepție , pentru un interval de 24 de ore fără costuri suplimentare.

Pentru bagajele lăsate la recepție mai mult de 24 de ore se vor percepe cheltuieli de depozitare.

În cazul în care bagajele oaspeților rămân în cameră și după check-out-ul de la ora 12:00, aceștia vor plăti o taxă suplimentară de utilizare a camerei (aceeași ca în cazul late check-out-lui).

Aceste solicitări ale oaspeților vor fi clarificate și onorate numai în măsura în care nu sunt confirmări ferme pentru acele spații de cazare.

O ședere mai mică de 24 de ore este tarifată la prețul unei zile întregi;

Cazare

Oaspeții au luat la cunoștință următoarele reguli și se obligă să le respecte:

- să nu deterioreze amenajarea sau obiectele din dotare, în caz contrar aceștia datorează suma egală cu valoarea achiziționării/amenajării obiectului deteriorat și manopera aferentă;
- să nu preia la plecare bunuri din dotarea Complex Campus Caffè;
- să păstreze liniștea astfel încât să nu deranjeze alți oaspeți;
- să nu folosească prosoapele sau lenjeria pentru: șters părul proaspăt vopsit, pentru demachiat, curățat încălțăminte, geamantanele, pardoseala etc. Prosoapele se vor folosi pentru uz corporal. Dacă vor fi identificate prosoape sau lenjerie deteriorate de utilizarea necorespunzătoare a turistului, acestea se vor imputa ca daună și se vor achita de către turistul răspunzător. În caz contrar, ne asumăm dreptul de a anula rezervarea camerei turistului și de a face evacuarea acestuia fără restituirea contravalorii serviciilor achitate.
- să nu intre fără permisiune în alte camere sau în spațiile destinate doar personalului .
- să anunțe persoanele care vin în vizită nefiind cazate în Complex Campus Caffè ; intrarea acestora în hotel se va face doar în urma legitimării și înregistrării la recepția .
- să nu lase copiii nesupravegheați în niciunul dintre spațiile Complexului Campus Caffè;

Orice accident produs ca urmare a nesupravegherii copiilor în incinta Complex Campus Caffè, nu este responsabilitatea noastră ci a persoanelor care însoțesc copiii și sunt însărcinate de supravegherea acestora;

- să anunțe cât de repede posibil orice defecțiune a aparatelor, instalațiilor sau alte neconformități tehnice/mobilier din dotarea Complexului.

- orice accident produs ca urmare a utilizării necorespunzătoare a obiectelor din dotare sau a utilizării facilităților Complexului fără respectarea normelor de Securitate corespunzătoare acestora, nu este responsabilitatea noastră.

-sunt interzise: prepararea alimentelor și consumul acestora în cameră.

Interzis accesul cu consumatori electrici: cuptor cu microunde, reșouri, radiatoare, fierbătoare etc.

-după folosire și înainte de a ieși din cameră, scoateți încărcătoarele aparatelor electrice/electronice (laptop, telefon mobil, cameră foto etc.) din prize.

-se interzice accesul oaspeților în bucătăria, barul, recepția sau spalatorul din cadrul

Complexului, precum și folosirea aparaturii (calculatorul, aparatura de sonorizare, etc.) Complex Campus Caffè fără acordul Conducerii ;

-se interzice cu desăvârșire introducerea în Complex Campus Caffè de armament, arme albe sau substanțe lacrimogene. Conform legislației române, consumul sau comercializarea de substanțe halucinogene sau psihotrope este interzis și se pedepsește;

- nu aruncați în toaletă obiecte care ar putea conduce la avarierea stației de colectare a rezidurilor;
- nu este permis nudismul sau orice formă de exhibiționism în incinta .
- gunoiul și resturile menajere se vor depozita în coșurile de gunoi amplasate pe raza Complexului.
- vă rugăm să contactați de urgență recepția imediat ce ați pierdut cardul de acces în cameră. Pentru a se elibera duplicatul este necesară identificarea dvs. cu un document de identitate;
- remiterea unui nou card de acces în cazul pierderii sau distrugerii se taxează cu suma de 20 lei
- cazarea copiilor cu vârste cuprinse între 0-7 ani se va face gratuit, dacă aceștia folosesc același pat cu părinții;
- nu este permis a se aduce în complex obiecte/bunuri care emit un miros persistent și deranjant;
- nu este permis a se aduce în camere/restaurant sau piscina mâncare sau băuturi din afara Complexului
- părinții, tutorii sau însoțitorii sunt responsabili pentru acțiunile minorilor și se obligă să aibă grijă de ei, respectiv că se comportă civilizată și nu deranjează alți oaspeți .
- vă rugăm să informați personalul recepției sau al restaurantului cu privire la orice alergie sau intoleranță la vreun aliment;
- nu este permis alergatul sau practicarea oricărui sport în lobby sau în holurile complexului.
- să informeze recepția Complex Campus Caffe cu privire la serviciile utilizate și produsele consumate din minibar pentru a fi facturate. Pentru minibarul disponibil în fiecare cameră, produsele incluse nu pot fi retrase.
- sunt interzise petrecerile,onomasticele si muzica tare in camerele de cazare.

Signalistică

Pentru cereri suplimentare în timpul sejurului, puteți folosi următoarea signalistică:

- “NU DERANJAȚI!” – nu se va intra în cameră, decât cu permisiunea dumneavoastră, pentru verificarea utilităților și a curățeniei, în intervalul orar 7:00 – 14:00, la ora stabilită de dumneavoastră și comunicată la recepția hotelului;
- “VĂ ROG SĂ REFACETI CAMERA!” – prin acest mesaj solicitați efectuarea curățeniei în camera dumneavoastră.

Oaspeți suplimentari

Puteți primi musafiri sau oaspeți în cameră, aceștia fiind obligați să se înregistreze la recepție, prin completarea fișei de cazare .

Dress Code

Complex Campus Caffe nu practică un cod vestimentar special, dar recomandăm decență și respect atât față de ceilalți oaspeți, cât și față de personal.

Nu vor fi acceptate în restaurant și recepția Complex Campus Caffe persoanele îmbrăcate în halat, costum de baie, maiou și șort și încălțate cu șlapi.

Modalități de plată

Pentru plata serviciilor Complex Campus Caffè sunt acceptate cărțile de credit (Visa, Mastercard, Maestro, American Express), plată numerar (RON), transferul bancar sau tichete de vacanță.

În acest ultim caz, vă rugăm să prezentați la cazare OP-ul vizat de bancă. Factura se emite la prezentarea acestuia.

În afara contractelor deja încheiate, vă informăm că plata sau preautorizarea cardului se face integral în momentul cazării (check-in-ului).

În cazul în care se dorește efectuarea plății la sfârșitul sejurului, se va constitui obligatoriu un depozit pe card sau numerar pentru perioada și serviciile de cazare solicitate.

În situația transferului bancar, plata trebuie efectuată în avans pe baza facturii proforme.

Gratificații și costuri servicii

Gratificațiile pentru personalul hotelului sunt la latitudinea clienților.

Fumatul

Fumatul tradițional și țigara electronică nu sunt permise în incinta Complex Campus Caffè, conform legislației aplicabile în vigoare (Legea 349/2002 modificată și completată prin Legea 15/2016).

Complex Campus Caffè are amenajate spații pentru fumători în aer liber. Vă informăm că în fiecare cameră există senzori de detecție care detectează fumul de țigară și declanșează alarma de incendiu.

Complex Campus Caffè dispune doar de camere pentru nefumători. În cazul în care nu se respectă prevederile prezentului regulament, se va aplica o taxă în valoare 500 lei /noapte, reprezentând serviciile de curățenie a camerei.

Animalele de companie

Regula generală nu permite cazarea în hotel a persoanelor însoțite de animale.

Micul dejun, prânzul și cina

Micul dejun se servește la Restaurant Campus Caffè, aflat în apropierea hotelului, în intervalul:

- 8:00 și 11:00 (de luni până duminică)

Puteți invita pe oricine să servească micul dejun cu dumneavoastră, însă este obligatoriu ca fiecare persoană invitată să achite contravaloarea acestuia, să respecte normele de comportament și să aibă o ținută decentă.

Room Service

Room service-ul este disponibil la cerere, în următorul interval orar:

- BUCATARIE- 12:00 - 21:00 (de luni până duminică)
- BAR - 12:00 - 22:00 (de luni până duminică)

Spațiul de parcare și autoturismele

Complex Campus Caffè pune la dispoziția oaspeților săi peste 50 de locuri de parcare – în limita disponibilității. Parcarea este permanent monitorizată video.

Deși luăm toate măsurile de precauție, nu ne asumăm responsabilitatea în caz de furt sau de daune pe suprafața proprietății noastre. Pentru evitarea acestor neplăceri, nu lăsați obiecte de valoare în interiorul autoturismelor.

Siguranța obiectelor personale

Complex Campus Caffè este dotat cu sisteme electronice omologate de monitorizare a accesului în cameră și de deschidere a seifurilor.

Recomandăm folosirea seifurilor disponibile în camere și la recepție pentru depozitarea obiectelor de valoare. Nu ne asumăm niciun fel de răspundere pentru obiectele uitate, pierdute sau presupus furate în incinta Complex Campus Caffè.

Asistență specială

Dorința noastră este să asigurăm cele mai bune condiții persoanelor cu dizabilități.

Majoritatea spațiilor din cadrul Complex Campus Caffè sunt accesibile.

Dacă aveți nevoie de asistență specială de orice natură, vă rugăm să ne anunțați în avans, pentru a putea să vă oferim un sejur cât mai agreabil.

Confidențialitatea informațiilor

Nu vom folosi niciodată numele sau alte informații despre dumneavoastră fără să obținem în prealabil acordul pentru acest lucru. Veți avea posibilitatea să ne comunicați dacă doriți să primiți aceste informații în viitor.

Prelucrarea datelor cu caracter personal

Compania noastră respectă prevederile Regulamentului UE nr. 679/2016 (GDPR) având instituite proceduri specifice. Informarea privind prelucrarea datelor cu caracter personal o puteți găsi aici.

Politica de protecție a mediului

Protecția mediului reprezintă pentru noi o permanentă preocupare, de aceea promovăm o atitudine responsabilă în acest sens.

Detergenții folosiți pentru spălarea și sterilizarea lenjeriilor, prosoapelor, fețelor de masă și a halatelor sunt biodegradabili, iar o economisire a lor presupune o conservare mai bună a mediului înconjurător. Lenjeria și prosoapele se schimbă la două zile de cazare sau la cererea clientului. Pentru a ne semnaliza dorința dumneavoastră de a schimba obiectele de lenjerie și prosoapele, vă rugăm să le lăsați pe jos sau în cadă.

Complex Campus Caffè a implementat o stație de încărcare pentru autoturisme electrice. Considerăm că prin acest mod, ne exprimăm sprijinul nostru pentru dezvoltarea durabilă a orașului.

Dispute și reclamații

Ne rezervăm dreptul de a debita cardul oaspeților noștri, independent de dorința lor, în cel puțin următoarele cazuri:

- au părăsit incinta , fără să plătească pentru serviciile Complex Campus Caffè de care au beneficiat;
- au produs degradări sau distrugeri;
- au plecat cu obiecte care nu le aparțin și a căror contravaloare nu au plătit-o la recepție;
- nu au anulat rezervarea la termenul stabilit.

Complex Campus Caffè se obliga sa rezolve orice reclamație primită de la oaspeți în legătură cu serviciile prestate la locul situării structurii complexului în timp eficient din momentul formulării acesteia. Orice controversă, dispută sau reclamație care ar putea să apară în urma aplicării acestor termeni și condiții, vom încerca să o rezolvăm pe cale amiabilă. În cazul în care nu este posibil, aceasta va intra sub jurisdicția instanțelor judecătorești din Buzau.

Selectarea oaspeților

- Acesta va trebui să respecte atât liniștea în camere cit si in restaurant , dar și normele de conviețuire socială și cele morale.

-De asemenea, oaspetele Complexului Campus Caffè trebuie să aibă grijă de bunurile proprietatea complexului lăsate în folosința sa pe perioada cazării. Orice încălcare a uzanțelor sau a normelor morale și de conviețuire socială dă dreptul să întrerupă imediat contractul/cazarea, fără niciun preaviz.

-Ne rezervăm dreptul de a refuza cazarea, servirea în restaurant și accesul în Complex Campus Caffè a oaspeților în stare de ebrietate, nepoliticoși sau turbulenți, care prin atitudinea lor aduc prejudicii imaginii complexului sau deranjează alți oaspeți. Contravaloarea eventualelor distrugeri sau degradări ale bunurilor materiale aparținând Complex Campus Caffè va fi suportată de către cei vinovați de producerea acestora.

Ne rezervăm dreptul de a evacua din camerele de cazare sau restaurant oaspeții cu atitudine necorespunzătoare.

Ținând cont de cele menționate mai sus, ne rezervăm dreptul de a ne selecta oaspeții.

Nu agreăm: comportamentul necivilizat sau agresiv, manifestări fizice sau verbale obscene, tonul nepotrivit, insultele, hărțuirea fizică, sexuală sau orice abuz fizic sau psihic asupra unei persoane, a oaspeților sau a oricărei persoane din incinta complexului.

Conducerea complexului poate înceta furnizarea serviciilor către acei oaspeți care nu respectă Regulamentul .

Băuturi alcoolice

În cadrul Complexului Campus Caffè sunt interzise aducerea și consumarea băuturilor alcoolice din exteriorul acestuia, fără acordul în prealabil din partea conducerii.

-Ne rezervăm dreptul de a nu mai servi persoanele care sunt în stare de ebrietate sau care deja au consumat băuturi alcoolice în cantități mai mari și devin recalcitrante.

Servicii oferite

Oaspeții cazați în cadrul Complex Campus Caffè beneficiază de o ofertă preferențială de servicii gratuite și cu plată. În cazul serviciilor cu plată, puteți obține informații suplimentare la recepția hotelului.

Servicii gratuite

- rețea de internet wireless (Wi-Fi)
- serviciu de păstrare valori (seif în cameră sau recepție)
- primirea și transmiterea mesajelor
- servicii de rezervări la restaurant
- parcare pentru oaspeții care sunt cazați în hotel

Servicii cu plată

- acces la piscina Campus Caffè
- transfer de la și către hotel la aeroport sau gară
- room service
- produse minibar
- servicii restaurant (mic dejun, prânz, cină)
- servicii de spălătorie sau călătorie
- trimitere și primire corespondență
- curierat intern și internațional
- parcare pentru oaspeții care nu sunt cazați în hotel
- expunere materiale promovare, cu aprobare în prealabil (minim 48 de ore înainte)

Protecția în caz de incendiu

-Siguranța oaspeților se situează pe primul loc, de aceea ne-am luat toate măsurile de siguranță și protecție în cazul apariției unui incendiu.

-Nu lipsesc nici detectoarele de fum din camere, planul de evacuare sau hidranții și extincătoarele de mare capacitate amplasate pe holurile hotelului.

-Sistemul de alarmare împotriva incendiilor este automat și conectat direct la recepția complexului

- Atenția pentru detalii s-a extins și către căile de evacuare din cadrul hotelului, acestea fiind marcate cu elemente luminoase, alimentate non stop de la surse proprii de energie.

-La cazarea în camere, solicitați de la recepție informații referitoare la modul de comportare și de anunțare în timp util, în caz de incendiu, precum și de asigurare a salvării în condiții de siguranță pe căile de evacuare.

După cazare, se studiază planul de evacuare în caz de incendiu și instrucțiunile stabilite de conducerea complexului

-Se identifică traseele de evacuare față de camera de cazare și butoanele manuale de semnalizare a incendiilor de pe nivel.

-Cheia sau cartela de la camera de cazare se amplasează în locuri ușor accesibile.

-Se verifică modalitatea de deschidere a ferestrelor.

-Se verifică modul de oprire a sistemului de ventilare și climatizare a camerei de cazare (în timpul unui incendiu, camera în care vă aflați poate fi inundată cu fum și gaze toxice dacă nu se întrerupe funcționarea respectivelor instalații).

Nu recurgeți la improvizații ale instalației electrice pentru alimentarea receptorilor electrici. În situația în care observați deficiențe în acest sens sesizați imediat recepția. Nu folosiți aparate electrice personale neomologate. Nu încercați să remediați singuri defecțiuni sau erori ale aparatelor din camere. Nu introduceți în clădirea complexului substanțe inflamabile, explozibile sau toxice.

Nu fumați în cameră.

În caz de incendiu se au în vedere următoarele reguli:

- În cazul izbucnirii unui incendiu în hotel, părăsiți imediat clădirea urmând instrucțiunile din Planul de evacuare afișat sau ale personalului de serviciu.

- Dacă incendiul este în cameră se va proceda la părăsirea imediată a încăperii, acționarea butonului de semnalizare și anunțarea personalului de la recepție.

- Nu vă întoarceți pentru a vă lua bunuri personale.

- Dacă incendiul nu este în propria cameră de cazare, se va proceda la părăsirea încăperii, cu condiția ca acest lucru să poată fi făcut în siguranță. La părăsirea camerei de cazare, se urmărește să fie luată cheia/cartela de intrare pentru situația în care incendiul blochează calea de evacuare și utilizatorul trebuie să se întoarcă în cameră.

- Pentru a verifica dacă incendiul se manifestă pe coridor, se va proceda la verificarea cu dosul palmei a temperaturii ușii de corespondență cu acesta. În situația în care ușa este rece, din poziția aplecat spre pardoseală cu umărul sprijinit de ușă, se va proceda la deschiderea acesteia cu atenție. Parcurgerea distanței până la scara de evacuare, în situația în care coridorul este inundat cu fum, se realizează din poziția aplecat sau târâș, avându-se în vedere că zona dinspre pardoseală este mai puțin afectată.

- În cazul în care coridorul sau scările sunt impracticabile din cauza fumului, trebuie să rămâneți în cameră, să țineți ușa închisă și să etanșați rosturile cu bandă izolantă/scotch sau prosoape ori cearceafuri umede.

- Se procedează la anunțarea serviciilor de urgență la numărul unic de urgență 112 pentru a comunica poziția în clădire. Aceasta se va semnala și de la fereastra camerei de cazare.
- În situația evacuării în caz de incendiu a spațiilor de cazare ale structurilor de primire turistice amplasate izolat, utilizatorii vor lua asupra lor haine călduroase.

Protecția în caz de cutremur

- Pentru protecția în timpul producerii unui cutremur puternic se vor lua următoarele măsuri:
 - se va păstra calmul, nu se va intra în panică și se vor liniști ceilalți membri ai familiei (copii, soț, părinți) sau oaspeți impacientați;
 - se vor preveni tendințele de a părăsi camera: puteți fi surprinși de faza puternică a mișcării seismice în holuri, scări, etc.
 - dacă sunteți în interiorul unei camere, hol sau restaurant – rămâneți acolo, departe de ferestre care se pot sparge, se va sta înspre centrul camerei (clădirii), lângă un perete. Protejarea se face sub o grindă, toc de ușă solidă, birou, masă sau bancă, din camera, hol sau sala, suficient de rezistente spre a vă feri de căderea unor lămpi, obiecte mobile suprapuse, tencuieli ornamentale, etc.
 - pentru evacuare, după terminarea mișcării seismice, se vor urma instrucțiunile personalului de serviciu sau ale salvatorilor. Folosiți marcaje verbale (ex. strigăte) sau vizuale (ex. fluturați o pânză albă la geam) pentru a vă face cunoscută prezența în vederea evacuării.

-Clauze finale

-Considerăm că, orice oaspete în momentul accesării oricărui serviciu oferit de către Complex Campus Caffè (cazare, restaurant, piscina, evenimente) are obligația reală de a se informa, și în consecință ca a luat cunoștință de termenii și condițiile mai sus menționate și le-a acceptat tacit.

-Modificări termeni și condiții

-Termenii și condițiile pot fi modificate oricând de către Complex Campus Caffè fără a se face notificări în prealabil.

Vă mulțumim pentru înțelegere și vă dorim un sejur plăcut la Complex Campus Caffè!

Conducerea,
Complex Campus Caffè.