



REGULAMENT HOTELIER

Dragi oaspeți,

Bine ați venit în Delta Dunării!

Dorim să vă oferim o experiență de neuitat la New Egreta Resort, în calitate de gazde, continuând tradițiile și legile nescrise ale ospitalității locale.

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.

1. Rezervare

Rezervarea se face doar pe e-mail, la adresa rezervari@newegreta.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.

2. Anularea rezervării

Orice anulare de rezervare a camerei se va trimite în scris, pe adresa de e-mail: rezervari@newegreta.ro până la ora 18:00 a zilei sosirii.

Anularea unei rezervări cu 7 zile înainte de începerea sejurului este gratuită.

Anularea unei rezervări cu mai puțin de 7 zile înainte de începerea sejurului se tarifează cu echivalentul unei jumătăți (50%) din prețul unei nopți de cazare.

În cazul în care anularea nu este deloc efectuată (no show), tariful este echivalent cu prețul întreg al unei nopți de cazare.

În cazul pachetelor achiziționate, valoare perceputa conform condițiilor prezentate mai sus se calculează astfel:

Total valoare pachet/ număr de nopți de cazare.

3. Tarife

Tarifele New Egreta Resort diferă atât în funcție de tipul de cameră pentru care optați, disponibilitate, zi și anotimp, cât și de numărul de persoane din cameră.

Tarife: <https://www.booking.com/hotel/ro/new-hotel-egreta.ro.html>

Oferte: <https://newegreta.ro/download/>

4. Sosirea și plecarea

Primirea camerei (check-in) se poate face începând cu ora 16.00.

Eliberarea camerei (check-out) se va face înainte de ora 12.00.

În cazul în care în prima de zi de sejur se dorește camera înainte de ora 16.00, se va onora solicitarea în limita disponibilității și se va aplica o taxă de early check-in în valoare de 50 euro, TVA inclus (pentru intervalul 07.00-16.00) și 100% din contravaloarea nopții de cazare pentru un check-in mai devreme de ora 07.00.





În cazul în care în ultima zi de sejur camerele se eliberează după ora 12.00, se va aplica o taxa suplimentară în valoare de 50 euro, TVA inclus (pentru intervalul 12.00 – 18.00) și 100% din contravaloarea nopții de cazare pentru depășirea orei 18.00.

Oaspeții care eliberează camerele până la ora 12.00 pot lăsa bagajele la recepție, într-un spațiu dedicat acestui serviciu, pentru un interval de 6 ore fără costuri suplimentare.

Pentru bagajele lăsate la recepție mai mult de 6 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).

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

5. Cazare

Cazarea copiilor cu vârste cuprinse între 0-4 ani se face gratuit.

În Cameră Dublă se acceptă doar 2 adulți sau un adult și un copil (excepție 2 adulți și un copil până în 4 ani).

În Cameră Dublă Executive se acceptă 2 adulți sau 2 adulți și un copil până în 14 ani.

În Cameră Dublă Plus se acceptă 3 adulți sau 2 adulți și un copil sau 2 adulți și 2 copii (unul până în 7 ani și unul până în 14 ani).

În Cameră Dublă Junior se acceptă: 2 adulți sau 2 adulți și 2 copii până în 14 ani.

În Apartamentul Senior se acceptă: 2 adulți sau 2 adulți și 2 copii până în 14 ani.

În Apartamentul Vip se acceptă: 4 adulți sau 2 adulți și 2 copii sau 3 adulți și un copil.

6. Signalistică

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

“NU DERANJATI!” - cu permisiunea dumneavoastră, se va intra în cameră pentru verificarea utilităților și a curățeniei, în intervalul orar 7.00 – 15.00, la ora stabilită de dumneavoastră și comunicată la recepția hotelului;

“VĂ ROG SĂ REFACEȚI CAMERA!” – prin acest mesaj solicitați efectuarea curățeniei în camera dumneavoastră.

7. Oaspeți suplimentari

Puteți primi musafiri sau oaspeți în camera dumneavoastră între orele 8.00 și 22.00, fără costuri suplimentare. În cazul în care primiți oaspeți în intervalul 22.00 - 08.00, aceștia vor trebui să achite tariful camerei și să se înregistreze la recepție, prin completarea fișei de cazare.

8. Dress Code

New Egreta Resort 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, lifturi și recepția New Egreta Resort persoanele îmbrăcate în halat, costum de baie, maiou și șort și încălțate cu șlapi. Accesul în zona piscinei interioare este permis doar în costum de baie, șlapi curați, prosop, halat, cască. Dușul este obligatoriu înainte și la ieșirea din piscină. Este interzis accesul în bazin persoanelor cu boli dermatologice și infecțioase, precum și accesul minorilor sub 14 ani neînsoțiți sau nesupravegheați.





9. Modalități de plată

Pentru plata serviciilor New Egreta Resort sunt acceptate cărțile de credit (Visa, Mastercard, Maestro), plata numerar (RON) sau transfer bancar.

În afara contractelor deja încheiate, vă informăm că plata sau preautorizarea cardului se face 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.

10. Gratificații

Gratificațiile pentru personalul hotelului sunt la latitudinea clienților (sunt acceptate în limite rezonabile).

11. Fumatul

Fumatul tradițional și țigara electronică nu sunt permise în incinta New Egreta Resort, conform legislației aplicabile în vigoare (legea 349/2002 modificată și completată prin legea 15/2016). New Egreta Resort are amenajate spații pentru fumători în aer liber.

New Egreta Resort dispune doar de camere pentru nefumători. În cazul în care nu se respectă prevederile prezentului regulament, se va aplica o taxă în valoare 200 euro/eveniment constatat (valoarea în lei va fi calculată la cursul BNR din ziua plății), reprezentând serviciile de curățenie a camerei.

New Egreta Resort dispune de sisteme, instalații și dispozitive de semnalizare, avertizare și alertare, destinate detectării fumului în cazul în care se fumează în orice încăpere din hotel. Dezactivarea acestor sisteme se taxează cu 1000 euro/eveniment constatat (valoarea în lei va fi calculată la cursul BNR din ziua plății).

12. Animalele de companie

Regula generală nu permite cazarea în hotel a persoanelor însoțite de animale și păsări. În cazuri excepționale și numai cu acordul hotelului, se va permite cazarea animalelor de talie mică (max 7 kg) iar acest lucru se va face prin prezentarea la sosire a certificatului național/internațional de sănătate (cu toate vaccinările incluse).

Taxa de cazare reprezintă contravaloarea a 50 euro/zi/animal/pasăre.

În cadrul restaurantelor și a centrului SPA nu este permisă intrarea cu animale de companie de nici o mărime sau specie.

13. Micul dejun, prânzul și cina

Micul dejun se servește la Restaurantul hotelului, aflat la parterul hotelului, în intervalul: 7.00 și 10.00 (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.

Pentru oaspeții care nu sunt cazați în hotel, micul dejun costă 40 lei/persoană.

Puteți lua prânzul și cina la Restaurantul hotelului începând cu ora 12.00 până la ora 22.30.

Pentru mesele cu meniul prestabilit (e.g. evenimente etc.), rezervarea este confirmată și





garantată prin achitarea unui avans. Acesta se pierde în cazul neonorării rezervării efectuate.

14. Spațiul de parcare și autoturismele

New Egreta Resort pune la dispoziția clienților săi, în limita disponibilității, 80 de locuri de parcare. 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.

15. Siguranța obiectelor personale

New Egreta Resort este dotat cu sisteme electronice omologate de monitorizare a accesului în cameră și de deschidere a seifurilor.

Recomandăm folosirea seifurilor disponibile în camere pentru depozitarea obiectelor de valoare. Nu ne asumăm nici un fel de răspundere pentru obiectele uitate, pierdute sau presupus furate în incinta New Egreta Resort. Obiectele uitate sunt returnate către clienți cu plata la destinatar.

16. Asistență specială

Dorința noastră este să asigurăm cele mai bune condiții persoanelor cu dizabilități. Spațiile din hotel și restaurant 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.

17. Confidențialitatea informațiilor

Dacă ne contactați prin e-mail, fax sau prin intermediul site-urilor, ne rezervăm dreptul ca datele care vă vizează să fie prelucrate în scopuri de marketing direct. Nu vom folosi niciodată numele sau alte informațiile 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.

18. Prelucrarea datelor cu caracter personal

În conformitate cu prevederile Legii nr. 677/2001 pentru protecția datelor personale cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, modificată și completată, S.C. New Egreta Resort S.R.L. are obligația de a administra în condiții de siguranță și numai pentru scopuri determinate, explicite și legitime, datele personale care îi sunt furnizate de clienți persoane fizice și imaginile reprezentative.

Scopurile colectării și prelucrării imaginilor clienților sunt securitatea acestora și prevenirea fraudelor, completate cu situațiile necesare prelucrării datelor cu caracter personal în vederea îndeplinirii obligațiilor legale.

Clienții New Egreta Resort sunt obligați să furnizeze datele solicitate de către S.C. New Egreta Resort S.R.L., în vederea derulării sau inițierii de raporturi juridice cu societatea, cu respectarea prevederilor legale.

Refuzul persoanelor fizice de a furniza aceste date determină incapacitatea societății noastre de a vă pune la dispoziție serviciile solicitate, făcând imposibilă respectarea cerințelor reglementărilor speciale în domeniul hotelier și cel fiscal.





În conformitate cu prevederile Legii nr. 677/2001, persoanele fizice beneficiază de următoarele drepturi: dreptul de acces la date, de intervenție, de opoziție, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale și de a se adresa justiției.

Pentru exercitarea acestor drepturi, vă puteți adresa la sediul nostru din Localitatea Dunavatu de Jos, Strada Egretei, Numarul 7, Comuna Murighiol, Judetul Tulcea, printr-o cerere scrisă, datată și semnată, în care se vor menționa datele asupra cărora se solicită dreptul la informare, acces, opoziția sau intervenția.

S.C. New Egreta Resort S.R.L. este înscrisă în registrul de evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal cu nr. 17875 și nr. 17876. Datele cu caracter personal aparținând clienților New Egreta Resort sunt prelucrate cu bună-credință și în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare. Acestea sunt colectate numai în scopuri determinate, explicite și legitime, iar prelucrarea ulterioară nu va fi incompatibilă cu aceste scopuri.

Datele cu caracter personal se prelucrează în conformitate cu drepturile persoanei vizate. Persoanele ale căror date sunt prelucrate, au dreptul de a obține de la S.C. New Egreta Resort S.R.L, la cerere și în mod gratuit, rectificarea, actualizarea, blocarea sau ștergerea acestora, în măsura în care prelucrarea nu este conformă cu Legea 677/2001 sau datele sunt incomplete ori inexacte.

Persoana vizată are dreptul de a se opune în orice moment, din motive întemeiate și legitime, ca datele care o vizează să facă obiectul unei prelucrări, cu excepții prevăzute de lege. În caz de opoziție justificată, prelucrarea datelor nu mai poate viza datele în cauză. De asemenea, persoana vizată are dreptul de a se opune, în orice moment și cu titlu gratuit, fără nici o justificare, ca datele care o vizează să fie prelucrate în scopuri de marketing direct, în numele Operatorului sau terțului sau să fie dezvăluite unor terți. Pentru acest lucru, persoana vizată se va adresa cu o cerere scrisă, datată și semnată, iar măsurile luate de către Operator vor fi comunicate în 15 zile de la data cererii.

19. 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 trei 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 spațiul de la duș.

20. Dispute și reclamații

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

- au părăsit incinta hotelului, fără să plătească pentru serviciile New Egreta Resort de care au beneficiat;
- au produs degradări sau distrugerii;
- 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.





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 Tulcea.

21. Politica de rezolvare a disputelor în cazul clienților indezirabili

Cliantul trebuie să se conformeze uzanțelor hoteliere. Acesta va trebui să respecte atât liniștea în hotel, restaurant și centru SPA, cât și normele de conviețuire socială și cele morale.

De asemenea, clientul resortului New Egreta Resort trebuie să aibă grijă de proprietatea încredințată lui pe parcursul cazării.

Orice încălcare a uzanțelor hoteliere sau a normelor morale și de conviețuire socială dă dreptul hotelierului să întrerupă imediat contractul/cazarea, fără nici un preaviz.

Ne rezervăm dreptul de a refuza cazarea, servirea în restaurant și accesul în centrul SPA clienților în stare de ebrietate, nepoliticoși sau turbulenți, care prin atitudinea lor aduc prejudicii imaginii hotelului sau deranjează alți clienți. Contravaloarea eventualelor distrugereri sau degradări ale bunurilor materiale aparținând New Egreta Resort va fi suportată de către cei vinovați de producerea acestora.

Ne rezervăm dreptul de a evacua forțat din hotel, restaurant sau centru SPA clienții indezirabili.

Nu este agreat în hotel jocul de cărți, rummy, table etc în spațiile publice (restaurant, bar, recepție, Spa, bowling room) fără acordul conducerii, în prealabil.

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

Deteriorarea de către turiști a oricărui obiect din inventar al complexului atrage răspunderea materială a acestora privind achitarea daunelor la valorile afișate în lista obiectelor din inventar.

Nu este permisă folosirea aparatului electrocasnice în camerele hotelului (cuptor cu microunde, expresor, filtru de cafea, fierbător, etc).

22. Băuturi alcoolice/non alcoolice

În cadrul restaurantului sunt interzise aducerea și consumarea băuturilor alcoolice sau non alcoolice din exteriorul acestuia.

Restaurantul își rezervă 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.

23. Protecție în caz de incendiu

Siguranța clienților se situează pe primul loc, de aceea ne-am luat toate măsurile de siguranță și protecție în cazul apariției unui incendiu. Ușile de acces în camere și ușile care dau către căile de evacuare au fost tratate ignifug, asigurând o rezistență la flacără directă de 30 minute. 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 dispeceratul hotelului și la societatea de pază și intervenții. 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.





24. Recomandari pentru minimizarea răspândirii infecției cu Covid 19

La intrarea în unitatea de cazare se va face un triaj observațional care poate să includă măsurarea temperaturii individuale (va fi interzis accesul turiștilor cu semne vizibile de infecție respiratorie sau temperatura peste 37.3 grade Celsius).

25. Obligatiile oaspeților noștri în contextul Covid 19

Să respecte permanent și în totalitate regulile de igienă personală și măsurile de protecție, indiferent de momentul zilei, oriunde în spațiile comune și în camerele complexului.

Să se informeze și să accepte regulile precizate încă de la confirmarea rezervării cu privire la seria de proceduri impuse tuturor clienților în legătură cu interacțiunea acestora cu ceilalți clienți ai hotelului și cu personalul complexului.

Să accepte regulile instituite privind accesul, controlul temperaturii corporale și completarea de documente necesare anchetei epidemiologice, conform legislației în vigoare.

Să accepte purtarea în mod corect a măștilor de protecție, respectiv folosirea frecventă a dezinfectanților pentru mâini.

Să accepte faptul că unele servicii pentru clienți pot fi asigurate doar în serii, la intervale orare diferite, pentru a se putea asigura distanțarea socială.

Să accepte faptul că din motive de siguranță sanitară, interacțiunea cu oaspeții hotelului a fost redusă, acest lucru nereprezentând în niciun caz lipsa de interes pentru nevoile clienților noștri.

Să se spele frecvent cu apă fierbinte și săpun pe mâini.

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

Să nu strănute sau să tușască fără a purta masca de protecție.

Să respecte distanță de minimum 1,5 m față de ceilalți oaspeți sau personalul complexului.

Recomandăm și incurajăm plata cu cardul sau portofel electronic.

26. Colectarea și depozitarea deșeurilor menajere

Colectarea și depozitarea deșeurilor menajere se va face selecționat, numai în locurile special amenajate, folosind coșurile de gunoi și pubelele semnalizate corespunzător.

27. Clauze finale

Considerăm că orice client în momentul accesării oricărui serviciu oferit de către New Egreta Resort (cazare, restaurant, SPA, evenimente) a luat cunoștință de termenii și condițiile mai sus menționate și le-a acceptat tacit.

28. Modificări termeni și condiții

Termenii și condițiile pot fi modificate oricând de către New Egreta Resort fără a se face notificări în prealabil.

Vă mulțumim pentru înțelegere și vă dorim un sejur plăcut la New Egreta Resort!

Echipa New Egreta Resort

