

Stimați oaspeți,

Dorim să vă oferim o experiență de neuitat la Diana Resort 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 în hotel și trebuie să i se conformeze fără limite sau rezerve.

Rezervare

Rezervarea se poate face direct pe site-ul www.dianaresort.ro, la adresa de e-mail: rezervari@dianaresort.ro sau numărul de telefon 0371 05 70 70.

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.

Tarifele prezentate pe site sunt cele finale și conțin TVA, taxa de stațiune. Tariful ce trebuie achitat de către client este calculat automat în funcție de perioada sejurului, tipul camerei rezervate numărul de nopți și numărul adulților și al copiilor menționat în rezervare.

Diana Resort își rezervă dreptul de a schimba tarifele și de a publica oferte speciale în funcție de numărul camerelor disponibile la momentul respectiv. Rezervările deja efectuate și confirmate la un anumit tarif nu vor suferi modificări dacă o ofertă nouă este prezentată pe site între timp.

Rezervările online sunt achitate cu card de credit/ debit, plata este încasată în momentul rezervării.

CONDIȚII DE ANULARE ȘI MODIFICARE

În cazul anulărilor, neprezentărilor la hotel sau modificărilor solicitate de client asupra rezervărilor deja confirmate, condițiile de restituire ale Diana Resort sunt:

Rezervările înregistrate online sunt integral nerambursabile.

Nerambursabil:

Clientului i se va încasa tariful total dacă anulează, oricând.

Clientului i se va încasa în avans prețul total, oricând.

Pentru rezervările nerambursabile, vă rugăm să rețineți că, în cazul anularii, modificării sau în caz de neprezentare, tariful total va fi încasat.

Tariful total al rezervării va fi încasat în ziua rezervării.

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: rezervari@dianaresort.ro sau telefonic la numărul de telefon 0371 05 70 70 cu minim 24 de ore înainte de data de check in, iar în caz de anulare suma achitată în avans nu se returnează.

CONDIȚII DE ANULARE ȘI MODIFICARE

În cazul anulărilor, neprezentărilor la hotel sau modificărilor solicitate de client asupra rezervărilor deja confirmate:

Rezervările înregistrate online sunt integral nerambursabile.

Nerambursabil:

Clientului i se va încasa tariful total dacă anulează, oricând.

Clientului i se va încasa în avans prețul total, oricând.

Pentru rezervările nerambursabile, vă rugăm să rețineți că, în cazul anularii, modificării sau în caz de neprezentare, tariful total va fi încasat.

Tariful total al rezervării va fi încasat în ziua rezervării.

În caz de neprezentare, hotelul își rezervă dreptul de a reține suma aferentă primei nopți și de a elibera camera pentru restul perioadei rezervate.

Tarife

Tarifele Diana Resort diferă atât în funcție de tipul de cameră pentru care optați, disponibilitate, perioadă, zi, interval orar, cât și în funcție de numărul de persoane din cameră (mai multe detalii pe pagina de rezervări www.dianaresort.ro).

Sosirea și plecarea

Primirea camerei (check-in) se poate face începând cu ora 16:00, prezentând actul de identitate pentru înregistrarea în sistemul de gestiune hotelieră, pentru a se elibera cardul sau cheia aferentă camerei rezervate.

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

Excepție făcând grupurile organizate, care se vor caza conform orelor stabilite în contract.

Early check-in/ Late Check-out (se poate face numai în limita disponibilității):

- 1-2 ore –se achită 25% din prima noapte de cazare
- 2-4 ore –se achită 30% din prima noapte de cazare
- 4-6 ore – se achită 50 % din prima noapte de cazare

Păstrare valori

Recomandăm folosirea seifului de la recepția hotelului pentru depozitarea obiectelor de valoare. Serviciul este gratuit.

Nu ne asumăm niciun fel de răspundere pentru obiectele uitate, pierdute sau presupus furate nedepozitate în seiful recepției.

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

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 hotelul nu are confirmări ferme pentru acele spații de cazare.

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

Contact Recepție, Bagajist 0

Pentru a forma în altă cameră, formați "1" urmat de numărul camerei, exceptând camerele de pe etajul 10, care, pentru a fi apelate, formați direct numărul camerei.

Informații utile despre servicii, facilități și orare de funcționare

Recepția principală:

Este disponibilă 24/24 ore. Vă stam la dispozitie cu orice informatie necesara!

Cazare

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

- Accesul la serviciile incluse și serviciile conexe se face doar în baza brățărilor de acces (nedetașabile, netransmisibile. În situația în care refuzați să o purtați sau să o prezentați personalului, se poate restricționa accesul la serviciile sau facilitățile hotelului. Deteriorarea acestora trebuie semnalată personalului de la recepția principală;
- Nereturnarea cheilor de acces, pierderea sau deteriorarea acestora reprezintă pagubă și se taxează ca atare.
- Alocarea camerelor se face în funcție de disponibilitatea hotelului din ziua check-in-ului. Din acest motiv nu putem garanta pe un anumit etaj, camerele alaturate sau situarea într-un anumit sector.

Solicitările de acest gen sunt considerate preferințe ale turiștilor pe care încercăm să le satisfacem în limita disponibilităților, FIIND EXCLUSĂ ÎNSĂ GARANTAREA.

- Să nu deterioreze amenajarea sau obiectele din dotarea hotelului, în caz contrar aceștia datorează hotelului suma egală cu valoarea achiziționării/amenajării obiectului deteriorat și manopera aferentă;
 - Pierderea sau deteriorarea cardurilor de acces în camere sau la centrul SPA se vor semnaliza Rece Oaspeții au luat la cunoștință următoarele reguli și se obligă să le respecte:
 - Să nu deterioreze amenajarea sau obiectele din dotarea hotelului, în caz contrar aceștia datorează hotelului suma egală cu valoarea achiziționării/amenajării obiectului deteriorat și manopera aferentă;
 - Să nu preia la plecare bunuri din dotarea Diana Resort;
 - Pierderea sau deteriorarea cardurilor de acces în camere sau la centrul SPA se vor semnaliza Recepției principale și se va achita o taxă suplimentară;
 - Să nu preia la plecare bunuri din dotarea Diana Resort;
 - Să păstreze liniștea astfel încât să nu deranjeze alți oaspeți;
 - Să nu folosească prosoapele sau lenjeria pentru: șters părul 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, Hotelul își rezervă dreptul de a anula rezervarea camerei turistului și de a face evacuarea acestuia fără restituirea contravalorii serviciilor achitate.
 - Să nu intre fără permisiunea Hotelului în alte camere sau în spațiile destinate doar personalului Hotelului;
 - Să anunțe persoanele care vin în vizită nefiind cazate în Diana Resort; intrarea acestora în hotel se va face doar în urma legitimării și înregistrării la recepția Hotelului;
 - Să nu lase copiii nesupravegheați în niciunul dintre spațiile Hotelului; orice accident produs ca urmare a nesupravegheții copiilor în incinta Diana Resort, nu este responsabilitatea noastră ci a persoanelor care însoțesc copiii și sunt însărcinate de supravegherea acestora;
 - Să anunțe la recepția hotelului cât de repede posibil orice defecțiune a aparatelor, instalațiilor sau alte neconformități tehnice/mobilier din dotarea Hotelului;
 - Orice accident produs ca urmare a utilizării necorespunzătoare a obiectelor din dotare sau a utilizării facilităților hotelului 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. în Hotel.
- După folosire și înainte de a ieși din cameră, scoateți încărcătoarele aparatelor electrice/electronice (laptop, telefon mobil, cameră foto etc.) din prize.

- Să anunțe cât de repede posibil orice defecțiune a aparatelor sau instalațiilor din dotarea Hotelului;
- Se interzice accesul oaspeților în bucătăria, barul, precum și folosirea aparaturii (calculatorul, aparatura de sonorizare, etc.) Diana Resort fără acordul Conducerii Hotelului;
- Se interzice cu desăvârșire introducerea în Hotel 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 hotelului;
- Gunoiul și resturile menajere se vor depozita în coșurile de gunoi amplasate pe raza hotelului;
- 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 și achitarea cardului pierdut;
- Cazarea copiilor cu vârste cuprinse între 0-6 ani se va face gratuit, dacă aceștia folosesc același pat cu părinții;
- Pentru copiii sub 2 ani există posibilitatea oferirii, în limita disponibilității, a unui pătuț.Vă rugăm să ne comunicați atunci când faceți rezervarea dacă aveți nevoie de un pătuț pentru copil pentru a vă putea onora, în limita disponibilității, solicitarea;
- Nu este permis a se aduce în complexul hotelier obiecte/bunuri care emit un miros persistent și deranjant;
- Nu este permis a se aduce în hotel/restaurant mâncare sau băuturi din afara hotelului;
- 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 ai hotelului;
- 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 hotelului;

Oaspeți suplimentari

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

Dress Code

Diana 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 Diana Resort persoanele îmbrăcate în costum de baie, maiou și șort și încălțate cu șlapi.

Accesul în zona bazinului de înot este permis doar în costum de baie, șlapi curați, prosop, halat, cască.

Modalități de plată

Pentru plata serviciilor Diana Resort sunt acceptate cărțile de credit (Visa, Mastercard), plată numerar (RON), transferul bancar sau tichete de vacanță (Up, Edenred, Sodexo).

Tichetele de vacanță sunt acceptate doar dacă una din persoanele cazate este titularul voucherelor și este obligatoriu ca plata să conțină servicii de cazare. Oaspeții care au achiziționat pachetele prin agențiile de turism nu pot achiziționa serviciile suplimentare cu tichete de vacanță.

În cazul achitării prin virament bancar, vă rugăm să prezentați la cazare OP-ul vizat de bancă. Factura se emite la prezentarea acestuia. În situația transferului bancar, plata trebuie efectuată în avans pe baza facturii proforme.

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.

Pentru oaspeții cazați în Diana Resort, oaspeții ai centrului Diviana SPA, plata procedurilor medicale, masajelor, a tratamentelor corporale și faciale poate fi efectuată doar la Recepția principală.

Gratificații și costuri servicii

Gratificațiile pentru personalul hotelului sunt la latitudinea clienților.

Fumatul

Fumatul nu este permis în incinta Diana Resort, conform legislației aplicabile în vigoare (Legea 349/2002 modificată și completată prin Legea 15/2016). Diana Resort 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.

Diana Resort dispune doar de camere pentru nefumători. În cazul în care nu se respectă prevederile prezentului regulament, se va aplica o taxă în valoare 150 euro/noapte (valoarea în lei va fi calculată la cursul BNR din ziua plății), reprezentând serviciile de curățenie a camerei.

Animalele de companie

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

Transfer aeroport/hotel/aeroport

Diana Resort oferă servicii contra-cost de transferuri auto, de tip partajat sau privat. Acestea pot fi făcute la concierge/recepție.

Restaurante

Servirea mesei în sistem de bufet suedez:

În incinta restaurantului se servesc mesele din pachetele ce includ mic-dejun și, după caz:

Pachet Demipensiune include mic dejun și prânz (sistem bufet suedez) - prima masă servită va fi micul dejun, ultima prânzul la plecare

Pachet Pensiune completa include mic dejun, prânz, cină (sistem bufet suedez)- prima masă servită va fi cina, ultima prânzul la plecare

Pachet All inclusive include mic dejun, prânz, cină și o gustare (sistem bufet suedez și băuturi alcoolice/non-alcoolice servite pe parcursul meselor) prima masă servită va fi cina, ultima prânzul la plecare

- Micul dejun se servește la Restaurant Clasic, aflat la etajul -1 intervalul 8:00 și 10:00 (de luni până duminică)
- Prânz se servește la Restaurant Clasic, aflat la etajul -1 intervalul 12:30 și 14:30 (de luni până duminică)
- Cină se servește la Restaurant Clasic, aflat la etajul -1 intervalul 18:30 și 20:30 (de luni până duminică)
- Gustări all inclusive – în spațiile special organizate, indicate de către personalul Restaurantului (Lobby Bar între orele 16:00 și 16:30)

Bufetul suedez se organizează pentru un număr minim de 20 persoane care au optat în avans pentru acest tip de servire a mesei.

În cazul în care numărul minim de clienți pentru bufet nu este atins, atunci oricare dintre mesele zilei se serveste individual, în regim a la carte, însă, până în valorile cumulate echivalente cu sumele plătite în avans.

Tarife mese în sistem bufet suedez:

Adulți: 60lei/persoană/masă

Copii: 30lei/copil/masa (copii între 6-12 ani)

Restaurant a la carte

Capacitate: 350 de persoane

Orar 12:30 – 22:00

Servirea mesei în sistem a la carte se va face în limita locurilor disponibile în restaurant, respectându-se ordinea sosirii.

Lobby Bar

Este deschis în intervalul orar 08:00 – 22:00.

Este interzis consumul băuturilor sau preparatelor din exterior.

Băuturi alcoolice

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

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.

Privind așezarea la mesele festive, turistul are obligativitatea de a face mențiunile necesare cu până la 5 zile înainte de eveniment. Orice mențiune adusă ulterior nu va fi luată în considerare. Plata cu tichete de vacanță/ card de vacanță este posibilă numai în cazul în care titularul este cazat în hotel, iar pe factura emisă există și serviciul "CAZARE".

DIVIANA SPA

Programarea pentru tratamente si masaje se efectuează la Recepția SPA, iar achitarea la Recepția Hotelului.

Tratamentele medicale

Luni- Duminica 07:30 - 16.00

Oaspetii care au achizitionat pachet tratament balnear:

- Va rugam sa va rezervati consultatia la medic în funcție de numărul fișei de tratament

- Sunteți rugați să respectați întocmai rezervările luate pentru tratamente sau consultația la medic.

Toti oaspetii interesati de serviciile medicale:

- Toate procedurile de fizioterapie în afara pachetelor balneo au nevoie de recomandarea doctorului și se rezerva la Receptia spa.

- Consultația medicală în afara pachetelor balneo se plătește.

Este necesară prezentarea biletului de trimitere medicală pentru a nu se adăuga valoarea TVA-ului la tariful procedurii medicale.

Bai de sulf

Luni- Duminică 07:30-20:00

- Toti oaspetii interesati de baile de sulf:

Rezervati la Receptia spa

- În afara pachetelor balneo, baile de sulf sunt servicii contra cost- 35 LEI / baie în bazin

Piscine si saune

Piscine:

Luni 12:00 – 20:00

Marti – Joi/ Duminica 10:00 – 20:00

Vineri – Sâmbătă 10:00 – 21:00

Saune:

Sauna Diviana & Sauna InfraRed L: 12:00 – 15:00, Ma 15:00 – 20:00, Mie 10:00 – 15:00 V 10:00-15:00, S 10:00 -13:00 15:00 21:00, D 10:00 – 15:00

Sauna finlandeza & Sauna umedă L 15:00 -20:00, Ma 10:00 – 15:00, Mie 15:00 – 20:00, J 10:00 -15:00, V 15:00- 21:00, S 10:00 -13:00 & 15:00 – 21:00, D 15:00 – 20:00

- Piscina interioară cu apă încălzită între 28- 30 grade C; saune –infraroșu, umedă, finlandeză (nerecomndate copiilor)

- Accesul este liber pentru toti oaspetii cazati, excepție fiind oaspeții veniți prin casa de pensii.

- Coborati la Spa purtand halatul de baie si papucii spa ce pot fi achiziționate de la recepția hotelului.

- Intotdeauna luati cu dumneavoastra cardul de prosop pus la dispozitie la Check-in.

- Lasati lucrurile de valoare in seiful de la receptia principala.

Masaje

Luni 12:00 – 19:00

Marți- Duminică 10:00 – 19:00

Fizioterapie luni - Sâmbătă 07:30 – 16:00

Fitness Luni Duminică 08:00 – 22:00

Accesul în sala de fitness se face doar cu echipament adecvat: pantaloni și pantofi sport curați, prosop

Atât în incinta Diviana Resort cât și în spațiul piscinei exterioare, sezlongurile sunt puse la dispoziția oaspeților, în limita disponibilității. Acestea nu se pot rezerva sau lăsa nesupravegheate mai mult de 30 de minute, în caz contrar se vor considera disponibile pentru ceilalți turiști.

Piscina Azur și barul de la piscină – 10:00 – 19:00

Piscina Azur funcționează numai în perioada de sezon.

Spațiul de parcare și autoturismele

Diana Resort pune la dispoziția oaspeților săi locuri de parcare în limita disponibilității. Parcarea nu este 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.

Hotelul nu percepe taxă pentru parcare și nici nu reține locuri pentru turiști!

Siguranța obiectelor personale

Diana Resort este dotat cu sisteme electronice omologate de monitorizare a accesului în cameră

Recomandăm folosirea seifului de la recepție pentru depozitarea obiectelor de valoare. Nu ne asumăm niciun fel de răspundere pentru obiectele uitate, pierdute sau presupus furate în incinta Diana Resort.

Asistență specială

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

Majoritatea spațiilor din hotel 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-<https://www.dianaresort.ro/politica-de-confidentialitate>

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 pe pagina <https://www.dianaresort.ro/termeni-si-conditii>

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 cadă.

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 Diana Resort 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.

Diana Resort se obliga sa rezolve orice reclamație primită de la oaspeți în legătură cu seviceile prestate la locul situării structurii hoteliere 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 Craiova.

Selectarea oaspeților

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

De asemenea, oaspetele Diana Resort trebuie să aibă grijă de bunurile proprietatea hotelului lăsate în folosința sa pe perioada cazării. Orice încălcare a uzanțelor hoteliere sau a normelor morale și de conviețuire socială dă dreptul hotelierului să întrerupă imediat contractul/cazarea, fără niciun preaviz.

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

Ne rezervăm dreptul de a evacua din hotel, restaurant sau Diviana Resort 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 ansamblul hotelier.

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

Servicii oferite

Oaspeții cazați în cadrul Diana Resort 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 recepție)
- apel de trezire
- primirea și transmiterea mesajelor
- servicii de rezervări la restaurant
- parcare pentru oaspeții care sunt cazați în hotel
- acces Diviana Resort

Servicii cu plată

- transfer de la și către hotel la aeroport sau gară

- room service
- servicii de spălătorie sau călătorie
- telefonie internă și internațională
- trimitere și primire corespondență
- realizarea de ședințe foto/video/interviuri, cu aprobare în prealabil (minim 48 de ore înainte)
- tipărire diverse materiale
- expunere materiale promovare, cu aprobare în prealabil (minim 48 de ore înainte)
- proceduri și terapii din meniul Diviana Resort

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 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.

La cazarea în hotel, 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 (se găsește afișat pe partea interioară a ușilor camerelor de cazare) și instrucțiunile stabilite de conducerea hotelului.

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

În cazul în care căile de evacuare sunt blocate sau sunt depozitate necorespunzător materiale combustibile, se informează personalul de la recepție.

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 de hotel 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 hotelului. Nu folosiți aparate electrice personale neomologate. Nu încercați să remediați singuri defectiuni sau erori ale aparatelor din hotel.

Nu introduceți în clădirea hotelului 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 prin telefonul din camera sau telefonul de pe holul hotelului cu apelare directă către recepție.

- Nu vă întoarceți pentru a vă lua bunuri personale.

- Utilizați pentru evacuare doar scările de evacuare. Nu folosiți lifturile, acestea se pot bloca.

- 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 semnaliza 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 impaciențați;

- se vor preveni tendințele de a părăsi camera: puteți fi surprinși de faza puternică a mișcării seismice în holuri, scări, lifturi, etc. Nu se folosește în niciun caz ascensorul.

- 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 Diana Resort) are posibilitatea reală de a se informa, și în consecință se poate spune că 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 Diana Resort fără a se face notificări în prealabil.

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

Conducerea,

Diana Resort