

„COORDONAT.,  
Presedintele comitetului sindical  
Nina Postoronca



„APROBAT”  
La sedinta Consiliului de Administrație  
Proces Verbal nr. 1 din 21.02.2018  
Presedinte



## **Regulamentul cu privire la acordarea serviciilor hoteliere ale Întreprinderii de Stat, hotelul „Zarea”**

### **I. Dispoziții generale**

**1.1** Acest regulament este perfectat în corespundere cu Legea nr. 105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorului, Hotărârea Guvernului RM nr. 643 din 27.05.2003 „Cu privire la aprobarea Normelor metodologice și criteriile de clasificare a structurilor de primire turistice cu funcții de cazare și de servire a mesei”.

**1.2** Acest regulament reglementează relațiile dintre consumatori (în continuare - client), care au intenția de a rezerva sau a comanda și se vor folosi de serviciile hotelului pentru uz personal, de familie, de uz casnic și alte scopuri care sunt legate de activitățile de afaceri și Întreprinderea de Stat hotelul „Zarea”.

**1.4** Modul de funcționare a hotelului „Zarea” - non-stop (24/24).

### **II. Informații cu privire la serviciile, cerințele cazării oaspeților în hotel și prestării serviciilor**

**2.1** Hotelul este în drept de a intra în acorduri cu persoane juridice și fizice cu privire la rezervarea locurilor și acordarea serviciilor hoteliere.

**2.2** Camera de hotel este oferită clienților în baza prezentării buletinului de identitate, pașaportului sau livretului militar, copii sub 14 ani- certificatul de naștere, pentru cetățenii străini- pașaportul cu viza de intrare pe teritoriul Republicii Moldova.

**2.3** Cazarea clienților la sosirea lor se face pe o perioada de două luni, pentru cetățenii străini pînă la expirarea termenului vizei.

**2.4** Check-out la hotel - **ora 12:00**, ora locală.

**2.5** Plata pentru serviciile acordate se achită conform tarifelor aprobate de către administrația hotelului în numerar sau prin transfer pe contul întreprinderii.

**2.6** Cazarea clienților se efectuează numai după achitarea plății de ședere pentru întreaga perioada de cazare.

**2.7** În funcție de disponibilitatea locurilor libere, la cererea clienților, o persoană poate

ocupa o cameră dublă cu plata integrală pentru cameră.

**2.8** La cazarea clienților fără rezervarea prealabilă (preventivă) după check-out - 12:00, de la 14:00 pînă la 06:00 - plecarea se va face la orele 12:00 ziua curentă. Plata se va efectua pentru o zi și o noapte (24ore).

**2.9** Cazarea clienților fără rezervare în prealabil, pînă la check-out - 12:00 ora locală, se va face numai dacă sînt locuri libere disponibile. Ora de calcul -12:00 a zilei următoare. Plata pentru cazare se achită pe o zi și o noapte.

**2.10** Plata pentru cazare se va încasa în conformitate cu check-out -12:00 ziua curentă, ora locală.

**2.11** În cazul rezervării garantate (achitată) la cazarea clienților pînă la check-out (de la 24:00 la 12:00) pe o perioada mai mare de o zi și o noapte, rezervarea camerelor se face în zilele precedente cu un cost suplimentar pentru camera de noapte.

- în caz de întîrziere, la plecare, taxa pentru cazare va fi încasată în următoarea ordine:
- nu mai mult de 6 ore după check-out-12:00 (de la 12:00-18:00) plata va constitui 25% din tarif.
- de la 6 ore pînă la 12 ore după check-out (12:00-24:00) plata va constitui 50% din tarif.
- de la 12 ore la 24 ore după check-out (de la 12:00 zilei curente la 12:00 a zilei următoare) plata se va achita pentru o zi și o noapte.

**2.12** Hotelul este în drept de a anula rezervarea negarantată după orele 18:00 ora locală, data sosirii.

**2.13** Șederea copiilor cu vîrsta de pînă la 7 ani în camera cu părinții, fără plată suplimentar, este gratuită.

**2.14** În caz de refuz de la camera achitată, pe parcursul a primei ore din momentul cazării, hotelul returnează clientului banii în întregime, atunci cînd acesta din urma nu s-a folosit de serviciile hoteliere. Returnarea banilor se face în modul stabilit, după inspectarea camerei de către angajatul hotelului. Clientul trebuie să prezinte chitanța originală de achitare a camerei sau a unui spațiu locativ (semnat de către client și recepționera hotelului) și factura fiscală în original.

**2.15** În cazul, în care clientul renunță la camera sau spațiul locativ achitat mai tîrziu de o oră din momentul cazării, returnarea plății pentru prima zi și noaptea de ședere nu se efectuează.

**2.16** La plecare clientul achită plățile finale pentru serviciile acordate.

**2.17** Vizita clienților, cazați în hotel, de către alte persoane, se permite cu acordul ambelor părți pînă la orele 23:00. În cazul în care, vizitatorul rămîne în cameră după 23:00, Administrația hotelului este în drept de a perfectă contul de plată pentru un loc suplimentar.

### **III. Drepturile și obligațiile clienților care dispun de viza de reședință**

**3.1** Obligațiunile clienților sunt:

- să respecte procedura stabilită pentru cazarea în hotel, precum și procedura de plată a

serviciilor prestate;

- să respecte curățenia, să păstreze bunurile materiale și echipamentul hotelului;
- să plătească hotelului despăgubiri pentru pierderea sau deteriorarea bunurilor materiale în conformitate cu legislația în vigoare. Valoarea prejudiciului material și costul lui este determinată de Administrația hotelului din momentul depistării pagubelor, în caz de compensare a pagubei se va emite un act în două exemplare;
- să nu deranjeze alți clienți, cu dreptul de ședere în hotel, să păstreze liniștea și să mențină ordinea în cameră și ordinea publică în hotel;
- să nu creeze condiții nefavorabile pentru a evita avariile din rețelele electrice, de termoficare și alte sisteme tehnice, ingineresti și echipamente ale hotelului;
- să respecte cu strictețe normele de securitate împotriva incendiilor, de a nu permite formarea focarelor de incendiu;
- să achite convorbirile telefonice orășenești, interurbane și internaționale, în timp util și pe deplin, precum și alte servicii suplimentare care nu sînt incluse în tarif. În caz de întîrziere de plată a costurilor serviciilor oferite clienților, prestarea acestora se suspendă pînă la rambursarea integrală a datoriilor;
- la plecarea din cameră este necesar de a închide robinetul la apă, de a deconecta lumina, televizorul și alte aparate electrice, de a închide ușa;
- la plecarea din hotel se achită plata integrală pentru serviciile acordate, se informează recepționera de serviciu despre plecare și se predau cheile de la cameră.

**3.2** La solicitarea clientului, neajunsurile depistate în acordarea serviciilor hoteliere se inlatura în mod urgent.

**3.3** În hotel este interzis:

- de a lasă în cameră, în lipsa clientului, persoane străine (care nu locuiesc în camera dată) sau a transmite cheile de la ușa camerei;
- depozitarea obiectelor voluminoase, materiale inflamabile, arme, substanțe chimice, radioactive și explozive, mercur ș.a.;
- clienții care dispun de arme sînt obligați de a prezenta Administrației hotelului actele respective;
- de a păstra și de a utiliza neautorizat focurile de artificii;
- de a muta mobilierul din cameră;
- nerespectarea liniștii clienților cazați în hotel, după orele 23:00;
- de a se afla în cameră cu persoane bolnave ce suferă de boli infecțioase;
- de a adăposti în cameră animale, reptile, insecte etc.
- în caz de încălcare a condițiilor specificate în prezentul aliniat, hotelul este în drept de a suspenda prestarea serviciilor în hotel în mod unilateral.

**3.4** Administrația hotelului nu poartă răspundere pentru pierderea banilor sau valutei străine, hîrtilor de valoare, cardurilor de telefon și credite, bijuteriilor și altor obiecte prețioase, care nu s-au dat la păstrare. În cazul depistării obiectelor uitate Administrația va lua măsuri pentru întoarcerea bunurilor materiale proprietarilor respectivi.

3.5 Conform Legii nr.278 din 14.12.2007 „Privind controlul tutunului”, art.17<sup>8</sup>,17<sup>9</sup> este interzis fumatul în toate încăperile închise și deschise în incinta clădirii de pe adresa Anton Pann 4

#### **IV. Drepturile și obligațiile Administrației hotelului**

4.1 Hotelul are drept scop de a prezenta clienților, la solicitarea acestora, următoarele informații:

- regulamentul acordării serviciilor hoteliere;
- tarifele de cazare în hotel, informații cu privire la acordarea serviciilor de servire a mesei, serviciile de comunicații, de consum, date despre fondator.

4.2 Hotelul are drept scop să informeze corect clienții la completarea fișelor de ședere, despre acordarea serviciilor de bază și a celor suplimentare, modalitatea și forma achitării, să asigure acordarea serviciilor suplimentare.

4.3 Hotelul este obligat să pună la dispoziție în fiecare cameră informația referitor la șederea în hotel, regulile împotriva incendiului, regulile de folosire a aparatelor electrice.

4.4 Hotelul oferă clienților, gratuit, următoarele servicii:

- schimbarea prosoapelor odată în 3 zile; lenjeria de pat va fi schimbată odată în 4 zile; un televizor în cameră; un frigider în camera;
- număr de telefon (în camere de 2 și 3 stele);
- apelarea ambulanței;
- utilizarea trusei de prim ajutor;
- trezirea la o oră anumită;
- furnizarea de apă caldă;
- chemarea unui taxi;
- utilizarea de safeu și boxe individuale, depozitului de siguranță de cel puțin 8 ore după ora extragerii; parcare pentru clienții hotelului.

4.5 În caz de necesitate, hotelul dispune de dreptul de a cere eliberarea imediată a camerei ocupate anterior, de a înlocui camerele clienților sau locul ocupat, pentru a efectua repararea de urgență, măsuri sanitar-epidemiologice, îndreptate spre lichidarea cauzelor care amenință sau împiedică utilizarea lor normală.

4.6 Hotelul este în drept de a refuza să ofere servicii de cazare clienților și de a-i evacua din hotel în caz de încălcare a prezentului regulament, achitarea cu întârziere a serviciilor, manifestări negative ale clienților, față de personalul hotelului sau față de alți clienți, acte de agresiune sau acțiuni, care pun în pericol sănătatea sau proprietatea altora. Obiectele lăsate în cameră de client, care o vor părăsi după expirarea termenului de ședere plătit, sînt amplasate în depozit sau altă încăpere corespunzătoare. Depozitarea obiectelor la păstrare, la dorință, se efectuează de către clientul în prezența depozitarului.

4.7 Hotelul păstrează obiectele uitate de client timp de 6 (șase) luni. Obiectele de valoare și

