

## **Informatii utile pentru cazări si proceduri Atlas Trip**

### **Ce este late check-in-ul?**

Dacă sositi la cazare după ora 18, în ziua începerii sejurului, este bine să anuntati hotelul sau pe noi. Neprezentarea în ziua cazării poate duce la pierderea cazării chiar dacă aceasta a fost achitată de turist. De asemenea vă rog să luati în considerare că unele unități de cazare au orarul de lucru limitat la receptie.

Din experientele anterioare am observat ca riscul de a primi o camera de o calitate slaba este mai mare atunci cand turistii se prezenta foarte tarziu la cazare.

### **Cred că nu voi fi prezent masa de mic dejun/ cină din motive obiective ca orarul de zbor sau deplasarea într-o excursie locală, este posibil să beneficiaz totusi de ele?**

Sunt multe hoteluri pentru care se pot rezerva aceste mese la alte ore sau sub formă de pachet, vă rog să ne informati despre planurile dumneavoastră si vom discuta cu hotelul pentru a găsi variante.

### **Ce este overbookingul sau suparezervarea?**

Este puțin probabil să apară această situatie, dar uneori hotelurile (chiar si companiile aeriene) vând mai multe locuri decât capacitatea maximă.

În astfel de situatii apărute la cazare, turistul primește cazare la alt hotel de calitate similară sau superioară. Agentia nu are legătură cu suparezervarea hotelului dar ne vom asigura că solutia găsită de hotel este cea corectă. Detalii suplimentare despre drepturile turistilor sunt disponibile în contractul de comercializare.

### **Am constatat defectiuni în camera de hotel, cum procedez?**

1. Vă rog să explicati problemele receptionerului, de multe ori acesta propune o solutie rapidă.
2. Dacă nu s-a oferit o solutie rapidă este important să faceti o sesizare scrisă la receptie de la care să păstrati o copie (poză), cu un număr de înregistrare.

3. Contactati ghidul daca serviciul implica un reprezentant local sau daca implica un ghid al carui numar de telefon este trecut pe voucher.
4. Daca serviciul nu implica asistenta locala, contactati agentia noastra la +40748650230 sau +40334405644.

**Important:** Daca sunt defecte iremediabile in camera, nu putem solicita modificari fara sa avem de la dumneavoastra poze din **INTERIORUL** camerei trimise prin e-mail la [contact@atlastrip.ro](mailto:contact@atlastrip.ro) sau Whatsapp la +40748650230, prin care sa putem demonstra catre furnizor aceste defecte.

5. Agentia va contacta furnizorul local pentru a rezolva situatia.

Este important să nu părăsiti hotelul si să nu faceti rezervare la alt hotel, până când nu primim solutia.

În cazul în care părăsiti hotelul fără să asteptati răspunsul furnizorului, ne va fi imposibil să recuperăm sumele achitate.

**AMENINTARILE, VIOLENTA VERBALA DE ORICE TIP SI STABILIREA UNOR TERMENE LIMITA PENTRU SOLUTIONARE, INGREUNEAZA TOATA SITUATIA SI FAC IMPOSIBILA REZOLVAREA EI.**

**PENTRU MODIFICARI MAJORE UNEORI SUNT NECESARE 5-6 ORE. DOAR CU RABDARE GASIM SOLUTIILE POTRIVITE.**

### **Ce alte preferinte pot transmite hotelului, prin agentie?**

În limita disponibilității de la receptie, fără a fi garantate 100%, putem transmite următoarele preferinte: late check-in, camera la un etaj superior/ inferior, pățut pentru bebelus, cameră silentioasă, pat marimonial/ twin, cameră pentru fumători/ nefumători, baie cu cadă, luna de miere, etc.

### **Sunt incluse băuturile la masă, dacă nu am rezervat All Inclusive?**

Pentru majoritatea hotelurilor NU sunt incluse, dacă nu ați rezervat All Inclusive. Dacă la hotelul dumneavoastră sunt excepții vor apărea în descrierea hotelului listată de noi.

### **Ce alte taxe sunt de plătit la recepție?**

În stațiunile sau orașele turistice (de ex. Roma, Paris, Barcelona, Albena, Nisipurile de Aur, Bruxelles) Primăria solicită o taxă turistică pe care trebuie să o achitați la recepție.

Există anumite hoteluri care solicită o garanție pentru eventualele defecțiuni provocate de turiști în camere. Această garanție poate fi numerar (de obicei între 50 și 200 Euro/ cameră, în funcție de categoria hotelului) urmând să se returneze la check-out, dacă nu au apărut defecțiuni. Majoritatea hotelurilor acceptă ca o garanție prezentarea unui card bancar fără a bloca sume de pe el, dacă nu sunt sesizate probleme.

### **Este miros de aer “inchis” in camera sau de mucegai. Pot sa schimb hotelul?**

Din pacate, fara o dovada vizibila (demonstrata prin fotografii) a defectelor grave din interiorul camerei, furnizorii nu accepta modificari.

### **Nu consider ca hotelul merita numarul de stele anuntat in oferta. De ce mi-a fost prezentat cu un numar mai mare de stele decat cele reale?**

Numarul de stele este atribuit de catre autoritatile nationale din turism. Daca un hotel le-a obtinut, inseamna ca a respectat cerintele impuse de autoritati care pot tine de frecventa curateniei, frecventa schimbarii lenjeriei, clasificarea restaurantului, etc. Comparatia noastra sau a dumneavoastra cu alte hoteluri din aceeasi categorie este subiectiva.

### **De ce nu este masa potrivita pentru regimul All Inclusive? De ce nu am gratar inclus?**

Unitatea de cazare are libertatea de a-si alege produsele potrivite pentru mesele incluse. In functie de strategia de pozitionare calitativa si standardele dorite, va stabili preparatele oferite clientilor. Desi o masa este tip bufet, pot fi putine sortimente incluse, uneori nesatisfacatoare pentru anumiti turisti.

### **De ce nu am cazarea in corpul principal?**

Pozitionarea camerelor se stabileste de obicei la receptie, la momentul check-in-ului. Exceptia este cand in voucherul dumneavoastra de cazare este trecut un anumit corp (de ex. Dubla de lux corp Lora) sau cand categoria de camera trecuta in voucher este disponibila, conform descrierii hotelului, doar intr-un anumit corp.

In celelalte cazuri, atat timp cat anexele sunt clasificate cu acelasi numar de stele precum corpul principal, hotelul are libertatea sa distribuie camerele in oricare dintre corpuri.

**De ce nu am vedere la mare frontala daca pe voucherul meu scrie vedere la mare?**

Mentiunea vedere la mare nu garanteaza vederea la mare ci doar orientarea catre mare. Uneori vegetatia poate bloca aceasta vedere la mare.