



ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ

Приветствие

В лобби наших гостей встречают сотрудники службы Ассистент Ela.

Предоставляются услуги парковщика.

При входе гостям предлагаются специальные приветственные напитки.

Во время отъезда, гостям, прибывающим на личном автомобиле, предоставляются вода и влажные салфетки. Услуга предоставляется в рамках специальной прощальной концепции. На парковке объекта имеется 4 платных зарядных станции для электромобилей.

Процедура регистрации заезда наших гостей осуществляется сотрудниками службы Ассистент Ela.

Сотрудники службы Ассистент Ela сопровождают гостей в номера и предоставляют всю информацию об объекте и использовании номеров. Для удобства и комфорта гостей при раннем заезде и позднем выезде круглосуточно доступен вход в Comfort Zone, расположенном в Oxford Lounge с душем, раздевалкой и комнатами отдыха, а также ресторан Ela Anatolian, предоставляющий услуги питания и напитков.

Сотрудники службы Ассистент Ela запрашивают номера мобильных телефонов гостей в соответствии с их предпочтениями связи, чтобы обеспечить мгновенное удовлетворение возможных потребностей наших гостей во время их отдыха.

Согласно правилам закона о защите персональных данных, создаются группы для обмена мгновенными сообщениями.

Заезд / Порядок заселения в номер

Время регистрации заезда - не ранее 14.00.

В случае раннего прибытия гостей могут разместить в лобби до готовности номера.

При наличии свободных и готовых номеров гостям оказывается помощь в раннем заселении в соответствии с политикой удовлетворения потребностей гостей.

Процедура регистрации отъезда / выезда из номера

Время регистрации отъезда / выезда из номера осуществляется не позднее 12.00 по полудню, чтобы обеспечить удобство для следующих гостей.

В случае запроса на поздний выезд из номера, запросы оценивают в пределах тарифа в зависимости от наличия возможности.

Правила для посетителей

Гости отеля могут принимать своих посетителей в лобби в течение 30 минут с 10.00 до 20.00, при условии, что они заранее сообщат об этом администрации отеля. Во время посещения посторонними посетителям предлагаются чай, кофе и вода.

На входе посетители должны предъявить паспорт или удостоверение личности. Вход посетителей в гостевые номера запрещен по требованиям безопасности.

За посещение, превышающее 30 минут, взимается плата как за дневное пребывание в отеле. При заказе угощений, отличных от указанных, ответственность за оплату соответствующих дополнительных расходов несет гость, принимающий посетителей.

Посетители в количестве более двух человек принимаются только с разрешения соответствующего руководителя.

Гости, прибывшие к пункту охраны без уведомления проживающего в отеле гостя, не принимаются без

согласования с соответствующим гостем.

В этом случае администрация отеля не несет ответственности за возможные жалобы.

Возрастные ограничения при размещении

Для самостоятельного бронирования и заселения в отель гость должен быть старше 18 лет и предъявить действительное удостоверение личности.



ELA ASSISTANT

Гости, отдыхающие во всех типах номеров отеля Ela Excellence Resort Belek, автоматически пользуются услугами Ассистента Ela. Ассистент Ela - это эксклюзивная служба индивидуальной поддержки. Команда, состоящая из квалифицированных сотрудников, владеющих языками, соответствующими национальностям наших гостей, удовлетворяет все запросы и потребности гостей в рамках индивидуального подхода к обслуживанию, начиная с процесса регистрации заезда и заканчивая отъездом гостей из отеля.

Услуга доступна с 08.00 до 24.00 ежедневно, в случае крайней необходимости могут быть сделаны исключения.

Связь с гостями обеспечивается с помощью интеллектуальных технологических устройств связи (планшет, телефон). В случае возможных обращений гостей с 24.00 до 08.00 часов доступна линия CRM 1000 для сохранения принципа круглосуточного, бесперебойного персонализированного обслуживания.



НАШИ УСЛУГИ

Приветственные услуги

- Игристое вино
- Холодное полотенце
- Домашний свежий лимонад
- Различные закуски
- Услуги парковщика
- Услуги беллбоя

Бесплатные услуги

- Услуга Ассистент Ela (08:00- 24:00)
- Услуги батлера (для гостей виллы)
- Oxford Lounge; зона отдыха для раннего заезда и позднего выезда 24/7
- Детская коляска (предоставляется под роспись)

Ela Excellence Resort Belek; оставляет за собой право приостанавливать предоставление услуг в ресторанах A La Carte и подобных заведениях на определенные периоды, в связи недостаточным количеством гостей, неподходящими погодными условиями или по иным аналогичным причинам. Ela Excellence Resort Belek; оставляет за собой право вносить изменения в концепцию без уведомления вторых и третьих лиц/учреждений в одностороннем порядке.

