

HOTEL MAGA CIRCE

SAN FELICE CIRCEO - LATINA - ITALIA

TEL. +39 - 0773547821 FAX +39 - 0773546224

www.hotelmagacirce.it



FAQ Vers. 2011.01

1. Dove si trova l'hotel?

L'Hotel Maga Circe è situato ai piedi del promontorio del Circeo, a 90 km a sud di **Roma**, sulla costa del **Lazio**.

2. Qual è l'indirizzo?

L'indirizzo è: **HOTEL MAGA CIRCE**, via Ammiraglio Bergamini 7, 04017 San Felice Circeo LT

3. Le **tariffe** sono a camera o a persona?

Salvo che non sia diversamente specificato, le tariffe sono a camera a notte.

4. Come posso effettuare una **prenotazione**?

Puoi effettuarla dal sito internet con i dettagli di una carta di credito come garanzia, oppure telefonicamente. In questo secondo caso avrai 3 giorni di tempo per inviare la caparra in sostituzione della carta di credito. In caso di mancato invio della caparra la prenotazione viene automaticamente annullata.

5. Come posso **cancellare** o **modificare** la mia prenotazione?

Direttamente dal sito web, utilizzando il codice di prenotazione, oppure telefonicamente. A seconda del tipo di prenotazione, la cancellazione è gratuita se effettuata 2 oppure 7 giorni prima. Se si è scelta la prenotazione con caparra, questa potrà essere utilizzata per un altro soggiorno entro 6 mesi dalla data della cancellazione. Offerte e pacchetti possono avere termini di cancellazioni speciali.

6. Perché servono le **carte di credito** per effettuare una prenotazione?

I dati della carta di credito servono anche a garantirti la nostra serietà. Il prelievo dalla carta verrà effettuato solo se la tipologia di offerta che hai scelto prevede una caparra. Il saldo in hotel potrà comunque essere effettuato con altro metodo di pagamento o con altra carta di credito.

7. Qual è la vostra **politica di cancellazione**?

Il termine per le prenotazioni varia da un minimo di 2 ad un massimo di 7 giorni prima dell'arrivo. Le tariffe scontate per prepagamento non sono cancellabili né rimborsabili. Per cancellazioni tardive, non presentazione, partenze anticipate siamo autorizzati a addebitare il costo di almeno una notte sulla vostra carta di credito.

8. L'hotel fornisce il **trasferimento** da e per l'aeroporto o per altre destinazioni? Organizzate **gite ed escursioni**?

Sì, offriamo questo servizio a pagamento grazie ad una rete di collaboratori che potranno aiutarti ad organizzare la tua vacanza nel modo che preferisci. Per ulteriori informazioni, rivolgiti alla reception.

9. Quanti piani ha l'edificio? C'è l'ascensore?

L'edificio ha 3 piani e tutti sono serviti da ascensore.

10. Quante **camere** ha l'hotel? Hanno la vista sul mare?

L'hotel dispone di 42 camere.

Le tipologie sono le seguenti:

Singola standard: letto francese da 150 cm, esposizione a monte

DUS Standard: letto matrimoniale con vista mare

DUS superior: di circa 18 mq, con balconcino e vista mare

VIA AMMIRAGLIO BERGAMINI 7 - 04017 SAN FELICE CIRCEO

VI.GE.DAL. S.R.L. VIA DON MOROSINI 1 - 04100 LATINA - P. IVA 01785570597 - CODICE FISCALE 01785570597

NUMERO R.E.A 113807 REGISTRO IMPRESE DI LATINA N. 01785570597 CAPITALE SOCIALE € 25.500,00 I.V.

Doppia standard: letto matrimoniale o due letti gemelli, fronte mare o laterale
Doppia superior: di circa 18 mq, con balconcino o terrazza piano terra vista mare
Doppia Deluxe: di circa 25 mq, con balcone e vista mare
Tripla vista mare: matrimoniale con terzo letto, senza balcone
Tripla: matrimoniale con terzo letto, senza vista mare
Family Superior: quadrupla con balconcino e vista mare
Family Backside: quadrupla con esposizione a monte

11. Ci sono **camere per famiglie**?

Sì, di due tipologie:

- superior con balcone e vista mare composte da due camere comunicanti (una matrimoniale ed una doppia) con bagno centrale, In queste camere è possibile aggiungere una culla oppure un letto per un quinto occupante

- backside: due camere con letto francese, comunicanti, ciascuna col proprio bagno, senza vista mare. In queste camere non è possibile aggiungere culle né altri letti.

E' poi possibile aggiungere un **terzo letto** o una **culla** nelle Doppie Deluxe o nelle Doppie Standard, previo accordo con la reception, con una maggiorazione del costo che varia dai 20 ai 100 euro giornalieri, a seconda del tipo di trattamento richiesto e dell'età dell'ospite.

12. Ho prenotato una camera per due, ma all'ultimo momento ha deciso di portare con me anche i miei **figli**. Cosa devo fare?

Avvertire immediatamente la reception: è infatti possibile che la camera che hai prenotato non possa essere occupata da più di due persone. In questo caso ti verrà assegnata un'altra tipologia di camera. La reception sarà comunque a tua disposizione per cercare di trovare la migliore soluzione disponibile.

13. E' possibile far scaldare **latte e pappe** per i neonati?

Sì.

14. Sono ammessi **animali** in albergo?

No, gli animali non sono ammessi né in camera, né nelle aree comuni in ottemperanza ad un decreto sindacale del 2008 che vieta la presenza di animali ove vi sia la somministrazione di alimenti e bevande e sul demanio (area limitrofa al mare).

15. Sono disponibili **cassette di sicurezza** ?

Sì, è disponibile un servizio presso la hall dell'albergo.

16. A che ora è possibile effettuare il **check-in / check out**?

Gli ospiti sono pregati di effettuare il check-in dalle 4:00 pm alle 09.00 pm del giorno di arrivo e di check-out tra le ore 8 am e le ore 12.00 del giorno di partenza. In caso di particolari necessità è consigliabile prendere accordi preventivi con la reception.

17. Posso effettuare il check-in prima / check-out più tardi?

Le richieste di lasciare le camere prima o dopo il check-in /check-out sono accettate in base alla disponibilità. Se l'albergo è pieno, non saremo in grado di soddisfare la Sua richiesta. Se invece ci sono camere libere, il costo del servizio è di 60 euro con rilascio entro le 18. E' comunque possibile lasciare i bagagli nel nostro magazzino.

18. Arriverò **tardi** in hotel, posso comunque fare il check-in?

Naturalmente. Potrai forse trovare il cancello d'ingresso chiuso, ma citofonando ti verrà aperto immediatamente.

—

19. L'hotel ha un **parcheggio**?

Sì, non custodito e con posti non assegnati.

20. Se richiedo **cuscini, coperte o asciugamani** aggiuntivi mi sarà addebitato un extra?

Ogni ospite potrà avere un cuscino o asciugamani aggiuntivo senza alcun ulteriore addebito.

21. Come mai non trovo **prodotti di cortesia** in bagno?

Il nostro hotel applica volontariamente alcune regole **Ecolabel** che limitano, tra l'altro, l'utilizzo di monodose quali i prodotti di cortesia, che producono grandi quantità di rifiuti. Sia sul lavabo che nella doccia o sulla vasca troverà dei dispenser con sapone e docciaschiuma. Nel caso le fossero necessari prodotti particolari (dalle **pantofole** al **dentifricio**, dagli assorbenti per signora al nécessaire da barba) avremo il piacere di farglieli trovare in camera dietro Sua cortese richiesta.

22. C'è il **minibar** in camera?

Sì, vi troverai minerali, aperitivi e soft drinks. Il costo è di 2.50 euro per ciascuna consumazione. Ti ricordiamo che il minibar non è un frigorifero, pertanto è vietato, per ragioni igieniche, conservarvi cibo o medicinali. Nel caso di medicinali, è opportuno concordare con la reception le modalità di conservazione. Il personale è tenuto a **rimuovere dai minibar** quanto non in dotazione dell'hotel e a segnalare alla reception la presenza di medicinali.

23. La **prima colazione** è a buffet?

Sì, inoltre seguiamo la stagionalità dei prodotti, quindi venendo a trovarci in diversi periodi dell'anno potresti trovare delle differenze nella preparazione.

24. C'è un **ristorante** in albergo?

Sì, il nostro ristorante **La Veranda** è aperto sia a pranzo che a cena sia per gli ospiti dell'albergo che per la clientela esterna. Gli orari di apertura sono 12.45 -14.00 a pranzo e 19.45-21.00 a cena. In estate la chiusura è alle 21.30.

25. Nella mia prenotazione sono riportate alcune sigle di cui non comprendo il significato, cosa vogliono dire?

Le sigle **B&B**, **HB** e **FB** stanno ad indicare la Sua scelta rispetto ai servizi di prima colazione e di ristorazione. B&B (oppure semplicemente BB) sta ad indicare che nel costo della camera è inclusa la prima colazione, HB indica che nel costo sono incluse prima colazione e un pasto (a scelta tra pranzo e cena, salvo diversamente indicato) e FB indica che il costo è comprensivo di prima colazione e due pasti al giorno.

26. **Minerale, caffè e vino** sono inclusi nelle offerte di HB e FB?

No, le consumazioni non sono incluse nelle quotazioni dei soggiorni, salvo che non sia diversamente indicato.

27. E' possibile consumare la **prima colazione in camera**?

Sì, con un supplemento di 5 euro per il servizio.

28. E' possibile **cenare in camera**?

Sì, la reception Vi indicherà i piatti che possono essere consumati in camera. Il supplemento per il servizio è del 20% sul costo di quanto ordinato.

29. C'è l'**aria condizionata** in camera? E il **riscaldamento**?

L'aria condizionata e il riscaldamento sono centralizzati con regolatore di temperatura e di intensità in ogni camera. L'impianto centralizzato viene spento durante il cambio biancheria. Per chi non

ama l'aria condizionata è possibile chiedere dei ventilatori. E' inoltre possibile richiedere dei termoconvettori anche nel periodo primaverile, in caso di particolari esigenze.

30. Ho prenotato in camera e prima colazione ma voglio **cenare**. Quanto mi costa?
Spesso sono disponibili menu completi al costo di 30 euro per persona, bevande escluse. E' comunque sempre possibile cenare alla carta, scegliendo magari anche solo un antipasto e un buon piatto di pasta.

31. E' possibile acquistare **riviste** o medicinali?
Il personale della reception può prendersi carico di ogni genere di acquisto. Per i medicinali, tuttavia, è possibile solo l'acquisto dei prodotti da banco.

32. C'e' un **bar** in hotel?
Sì, uno all'interno ed uno a bordo piscina, aperto in estate.

33. Avete lo **stabilimento balneare** sulla spiaggia?
La nostra struttura si trova ai piedi del promontorio e dispone di una piccola lingua di sabbia che viene generalmente utilizzata solo dai bambini. In compenso abbiamo una grande piscina con acqua di mare, aperta dalle 9.00 alle 18.00.

34. Quali sono le **regole** per l'uso della **piscina**?
La nostra **piscina con acqua di mare** ha le stesse regole di una qualsiasi piscina natatoria: è vietato correre, tuffarsi, fare schiamazzi e disturbare gli altri ospiti. E' obbligatorio fare la doccia prima di entrare in piscina e camminare nelle aree prossime alla piscina e fare la doccia indossando ciabatte. Come in qualsiasi stabilimento balneare, non si può giocare a palla tra i lettini, a racchettoni o ascoltare musica ad alto volume. In cambio si potrà godere del relax più totale. Per i bambini, per i quali queste regole possono essere comprensibilmente restrittive, e per i genitori che vogliono giocare in libertà con loro c'e' la nostra spiaggia.

35. **Quanto costa** l'accesso in piscina?
Il costo dell'uso della piscina, lettini, sdraio e teli da mare è sempre incluso per chi ha una camera in hotel, per cui l'unico costo aggiuntivo sarà quello di eventuali ospiti. Il costo dell'ingresso, a persona, è 20 euro per i bambini sopra i 6 anni e 30 euro per gli adulti, inclusivo di uso delle docce, spogliatoi, lettini, sdraio. La presenza di ospiti dovrà essere preventivamente comunicata alla reception che verificherà la disponibilità del servizio. In caso di mancata comunicazione il costo verrà comunque addebitato in conto dietro segnalazione dei bagnini. Sono previste riduzioni nel caso gli ospiti usufruissero anche del lunch al ristorante (pasto dal menu del giorno + servizio piscina 60 euro per gli adulti e 45 per i bambini sopra i 6 anni). Vi preghiamo di non offenderVi se a queste regole interne non saranno ammesse eccezioni: lo facciamo per garantire a tutti gli ospiti la **tranquillità** e gli standard di servizio in linea con i nostri obiettivi.

36. Quanto dista la **piscina** dall'hotel? E il **mare**?
La piscina è raggiungibile direttamente con l'ascensore dalle camere. Il mare è 10 scalini più in basso, a meno di 5 metri!

37. Posso bere o mangiare a **bordo piscina**?
A bordo piscina è consentito solo il servizio con bicchieri e bottiglie in plastica. Per tutto il resto ti chiediamo di raggiungere il bar e di consumare lì snack o bibite in bottiglie o bicchieri di vetro. Ti chiediamo anche di non portare al tuo lettino bottiglie, piatti o bicchieri di vetro.

38. Non posso fare a meno di **spiaggia** e file di **ombrelloni**. Che faccio?

A 100 metri da noi ci sono i primi stabilimenti balneari. Per gli amanti della natura selvaggia, invece, è possibile raggiungere le dune di Sabaudia, a 5 km.

39. Oggi parto, ma c'è un sole stupendo e voglio **restare in piscina**. Posso farlo? Quanto mi costa? Nulla, ma è possibile che la tua camera venga rioccupata, quindi potrebbe esserti chiesto di liberare il lettino che hai utilizzato durante il tuo soggiorno.

40. L'accesso a **Internet** è disponibile presso l'hotel?
Gli ospiti possono connettersi a Internet con il proprio Pc. Il codice ha la durata di 24 ore e il costo di 5 euro.

41. Avete cartine, mappe e informazioni sull'area del **Parco Nazionale del Circeo**?
Alcune informazioni sono disponibili in camera, le cartine possono essere richieste al personale della reception.

42. Perché mio figlio non può giocare a **biliardo** con me?
Perché il gioco del biliardo è vietato ai minori di 18 anni in quanto è considerato gioco d'azzardo in base alle norme internazionali (I.G.S.) e gli esercizi pubblici sono tenuti a rispettare le norme in vigore.

43. Quando è in funzione l'**area benessere**? Quanto costa?
La nostra area benessere, un piccolo spazio dedicato a **sauna** ed **idromassaggio**, è aperta generalmente dal 1° giugno al 30 agosto. E' possibile acquistare un ingresso per camera (quindi a prescindere dal numero degli ospiti) il cui costo è di Euro 50 e che dà diritto a due trattamenti giornalieri della durata di 20 minuti. Acquistando un minimo di 3 ingressi il costo scende a 35 euro.

44. Siete presenti sui **social network**?
Certo! Sia su **Facebook** che su **Tripadvisor** e su tutti i maggiori social network. Su Facebook, poi, puoi prenotare con tariffe speciali solo cliccando sul tasto "Mi piace".

45. La mia vacanza non mi è piaciuta, con chi ne devo parlare?
Al tuo arrivo ti è stato dato un foglio per il **customer care**. Compilalo e lascialo in portineria: se lo vorrai, verrai ricontattato al più presto dalla nostra Responsabile per la Qualità, che è comunque a tua disposizione anche durante il tuo soggiorno.

46. Sono stato benissimo, come posso farvelo sapere?
Con il questionario di **customer care** che ti è stato consegnato al tuo arrivo. Se lo hai perso, ne puoi richiedere un altro alla reception.

47. Non vi sembra che queste **FAQ** siano troppo lunghe?
E' vero, ma è dal 1935 che raccogliamo segnalazioni e richieste dai nostri ospiti! Se anche tu hai consigli, scrivi a cc@hotelmagacirce.it. Il tuo suggerimento è prezioso.