

★★★★

# VILA SILVIA

## SOVATA

**ANEXA 1 LA CONTRACTUL CADRU DE PRESTARI SERVICII DE CAZARE**  
**Termeni și Condiții de prestari servicii la VILA SILVIA**  
**Sovata, str. Verii nr. 2, Judet Mures, Romania**

Doriința noastră este să vă oferim o experiență reusita si de neuitat din punct de vedere al cazării precum și a celorlalte servicii; tocmai in acest scop am stabilit citeva reguli de care vă rugăm să țineți cont inainte, în timpul și după sejurul Dumneavoastră la VILA SILVIA. Termenii și condițiile urmatoare se aplică direct tuturor serviciilor noastre disponibile online, prin e-mail sau telefon. Prin utilizarea website-ului nostru [www.vilasilvia.ro](http://www.vilasilvia.ro) sau [www.vila-silvia.ro](http://www.vila-silvia.ro), e-mail si telefon pentru efectuarea unei rezervări, confirmați că ați citit, înțeles și ați fost de acord cu toți termenii și condițiile precizate aici. Conținutul acestor pagini și serviciul de rezervări online oferit pe website sunt în proprietatea si operate de catre VILA SILVIA și sunt furnizate doar pentru uzul Dumneavoastra personal. Va oferim informatii despre vila noastra cu serviciile furnizate si o platformă online prin intermediul careia se pot trimite solicitari de rezervare. Transmitand cererea de rezervare prin <http://www.vilasilvia.ro/ro/rezervare.php> intrați într-o relație contractuală cu VIA SUPER CLIN S.R.L. – VILA SILVIA, legala din punct de vedere juridic, urmand ca noi sa interacționăm direct cu Dumneavoastra prin adresarea unui e-mail de confirmare în numele vilei pentru serviciile solicitate. Mai jos, unitatea de cazare va fi denumita **VILA SILVIA**

### Oferta de cazare

Toate prețurile sunt afișate la receptie in EURO incluzând TVA și alte taxe. Pretul personalizat va fi transmis fiecarui client prin confirmarea de rezervare. Cursul de schimb leu-euro pentru platile in lei va fi anuntat clientilor la momentul efectuării rezervării / cursul BCR din data facturării.

Camerele/apartamentele sunt dotate cu pat matrimonial, baie proprie (cabina de dus, wc, bideu, uscator par, ventilatie naturala sau mecanica, elemente igienico-sanitare), aer conditionat, TV LCD, acces prin card securizat.

Tarifele de cazare includ urmatoarele facilitati gratuite: mic dejun-bufet suedez, internet WIFI, terasa exterioara si utilizare grill, parcare pentru 1 autoturism/camera (apartament), seif, sauna, fitness, fierbator apa + ceai/cafenea in camera, biciclete (in limita numarului disponibil),

Facilitati contra cost: continut minibar, masaj, pachet obligatoriu in caz de utilizare grill (tacamuri si vesela de unica folosinta, carbuni, sac de gunoi menajer), servicii bar+cafenea, pat suplimentar pentru copil in varsta de pana la 12 ani, spalare rufe. Preturile pentru facilitatile contra cost sunt prezentate la receptie si sunt afisate in fiecare camera.

- Copiii insotiti de parinti, se tarifeaza astfel:

- gratuit in camera cu parintii 1 copil cu varsta intre 0-6 ani fara pat suplimentar (sunt folosite paturile existente);
- 1 copil cu vastra 0-6 ani in camera cu parintii cu pat suplimentar se tarifeaza cu 15 euro pe noapte;
- 1 copil cu varsta 6-12 ani cu pat suplimentar se tarifeaza 50% din valoarea unui sejur;
- Copiii cu varsta de 12 ani in sus ani platesc tariful intreg pe sejur;
- Capacitatea maxima pentru paturi suplimentare intr-o camera este 1;
- Nu exista spatiu pentru patuturi in camera;

- Nu se accepta animale de companie

- Programul de functionare al receptiei este de la ora 8.00 la ora 16.00. Accesul la cazare dupa aceasta ora se



★★★★

# VILA SILVIA

## SOVATA

face cu o anuntare prealabila a orei estimate de sosire de minim 4 ore.

- Rezervarile efectuate in ziua curenta, pot fi mentinute pana la ora 20.00, cu o anuntare prealabila a orei estimate de sosire.
- Disponibilitatea pentru un pat suplimentar pentru copil într-o cameră este de 1 piesa, este furnizat la cerere și trebuie confirmata disponibilitatea de catre pensiune in momentul rezervarii.
- Conform Legii nr. 15/2016, fumatul nu este permis in interiorul pensiunii. Se permite fumatul doar in spatiile exterioare special amenajate si pe balcoane.
- Accesul in pensiune dupa ora 20.00 se va realiza pe baza cardului de acces pus la dispozitie de receptioner la momentul primei cazari
- Persoanelor cazate nu le este permis sa introduca in incinta spatiilor de cazare terte persoane straine, necazate la VILA SILVIA
- In cazul utilizarii grillului, persoanele cazate vor respecta urmatoarele reguli:
  - Se achizitioneaza pachetul utilizare grill de la receptie- tacamuri si vesela de unica folosinta, carbuni, sac de gunoi menajer
  - Se consuma bauturi alcoolice achizitionate doar de la barul VILA SILVIA
  - Dupa utilizarea locului de servire, resturile menajere se aduna in sacul de gunoi menajer si se arunca in recipientul pentru gunoi
  - VILA SILVIA nu comercializeaza alimente pentru gatirea acestora pe grill si totodata nu depoziteaza alimentele clientilor. Se interzice depozitarea alimentelor in frigiderule din cladirea VILA SILVIA. Raspunderea pentru alimentele gatite revine in exclusivitate clientilor care utilizeaza grill-ul.

### Confidențialitate

VILA SILVIA folosește standarde etice si morale înalte, respectindu-va intimitatea. Cu excepția cazurilor în care legea va cere divulgarea în orice jurisdicție relevantă, nu vom divulga informațiile personale unor terțe părți fără consimțământul Dumneavoastra.

### Card de debit

VILA SILVIA solicită detaliile despre cardul de debit valabil pentru a garanta rezervarea Dumneavoastra in cazul in care ea se efectueaza prin intermediul site-ului [www.vilasilvia.ro](http://www.vilasilvia.ro) si a altor site-uri de internet partenere.

### Notificare pentru beneficiari

Accesând formularul de cerere de rezervare prin care vă transmiteți datele personale în vederea efectuării unei cereri de disponibilitate, declarați că sunteți de acord cu următoarele:

- ca datele personale solicitate să fie colectate, stocate și prelucrate de către VILA SILVIA
- ca datele personale să fie utilizate pe o perioadă nedeterminată în vederea unor contactări ulterioare
- să primiți din partea VILA SILVIA diverse oferte sau newsletter cu pachetele speciale

### Program cazare si mic dejun

Ziua hoteliera incepe la ora 14:00 si se termina la ora 11:00 a zilei urmatoare, dar in functie de disponibilitate, cazarea se poate face si mai devreme

- Micul dejun se servește zilnic între 8.00 și 10.30



★★★★

# VILA SILVIA

## SOVATA

### Modalități de plată

Cărțile de debit sunt acceptate (Mastercard si Visa), precum și plata în numerar sau transfer bancar. Prin completarea formularului de rezervare sunteți de acord cu condițiile rezervării. La plecare cind se achita nota finala, pensiunea va solicita oaspetelui plata serviciilor suplimentare solicitate de acesta si neincluse in tariful de cazare.

### Conditii de rezervare

- Disponibilitatea spatiilor de cazare se va comunica de catre VILA SILVIA prin e-mail, in urma solicitarii de rezervare efectuate online, pe e-mail sau telefonic. Disponibilitatea rezervarii se va comunica beneficiarului intr-un document transmis pe e-mail, care va contine toate elementele necesare confirmarii.
- Comanda de rezervare va fi confirmata sau infirmata, in scris de catre pensiune, in maxim 24 de ore. Suplimentarea sau prelungirea serviciilor hoteliere comandate va constitui obiectul unei noi comenzi de rezervare, acestea urmand a fi confirmate sau infirmate de catre VILA SILVIA
- Camerele se inchiriaza pentru minim 2 nopti in week-end si pentru un sejur minim de 3 nopti de Craciun, Anul Nou, Paste, 1 Mai, Sf. Maria si alte sarbatori legale
- Camerele se inchiriaza si in regim single
- Pentru garantarea rezervarilor, VILA SILVIA poate solicita o plata anticipata de minim 30% din contra valoarea serviciilor comandate, care va fi efectuata de solicitant in termen de maxim 5 zile lucratoare din momentul receptionarii pe mail a documentului de confirmare rezervare. In cazul platilor pentru garantarea rezervarilor, comisiunile bancare sunt suportate de beneficiarul rezervarii.

### Conditii de modificare sau anulare a rezervării

Efectuând o rezervare, acceptați și sunteți de acord cu condițiile de anulare / neprezentare și cu alti termeni suplimentari mentionati care se pot aplica rezervării sau pe durata sejurului Dumneavoastra, inclusiv pentru serviciile executate și produsele oferite de pensiune. In weekend rezervarile se fac pentru un minim de 2 nopti, iar daca se renunta la una din ele se vor achita ambele indiferent de motivul anularii. Pentru a anula o rezervare fara penalizare se va comunica in scris cu minim 5 zile inainte la [contact@vilasilvia.ro](mailto:contact@vilasilvia.ro) . Recomandăm să citiți cu atenție condițiile de anulare / neprezentare, anterior efectuării rezervării. In cazul anularii rezervarii conform conditiilor de mai sus, se vor restitui sumele incasate cu titlu de avans, mai putin comisiunile bancare aferente, indiferent ca sunt efectuate operatiuni bancare interne, in Romania, sau externe Romaniei. Toate modificarile, decomandarile si anularile se vor face numai in scris prin e-mail, mentionandu-se data si numele in clar a persoanei careia i s-a facut rezervarea, respectiv numarul rezervarii. Dacă rezervarea este anulată cu 7 zile inainte de inceperea sejurului, nu se percepe nici o taxa, urmand a se restitui sumele incasate in avans (situatie in care s-a achitat avans). Daca anulara se face cu mai putin de 7 zile sau în caz de neprezentare, va fi încasata contravaloarea pentru 1 (una) noapte cazare, pentru numarul de camere pentru care a fost efectuata rezervarea.

### Parcare

Parcarea este gratuită la pensiune, in limita locurilor disponibile. VILA SILVIA nu isi asuma responsabilitatea pentru integritatea automobilelor parcate, si/sau a obiectelor lasate in acestea.

### Siguranta obiectelor personale





★★★★

# VILA SILVIA

## SOVATA

In fiecare camera din VILA SILVIA exista seif. Persoana cazata va putea utiliza gratuit seiful. Combinatia numerica de blocare/deblocare va fi cunoscuta doar de utilizator. Nu ne asumam nici un fel de raspundere pentru obiectele uitate sau pierdute in pensiune. Daca sunt gasite in camera sau spatiile comune vor fi trimise prin curier cu plata la adresa mentionata.

### **Animale de companie**

Nu se admit animale de companie in cadrul pensiunii.

### **Obiectii și reclamații**

Ne rezervam dreptul de a imputa si de a debita contul/cardul clientilor pensiunii independent de dorinta acestora, in unele din urmatoarele situatii putin probabile: cand se pleaca fara achitarea serviciilor, cand produc stricaciuni sau distrugerii, sau se insusesc obiecte care nu le apartin si care nu s-au achitat la plecare, si cand nu s-a anulat rezervarea in conditiile stabilite mai sus, inclusiv in caz de neprezentare, fara o aprobare scrisa de catre beneficiarul serviciilor. Orice controversă, dispută sau reclamație care ar putea să apară în urma aplicării si nerespectării condițiilor pensiunii noastre, se va rezolva pe cale amiabila, in cazul in care acest lucru nu este posibil, se va apela la alte metode legale. Personalul administrativ al pensiunii isi rezerva dreptul sa anunte organele de Politie in cazul constatarii de actiuni, fapte si/sau comportamente care contravin legii si a normelor de conduita normala.

### **Clauze finale**

Consideram ca orice persoana care solicita si beneficiaza de serviciile pensiunii noastre a luat cunostinta de termenii si conditiile mai sus mentionate si le-a acceptat tacit.

### **Modificări**

VILA SILVIA poate sa actualizeze termenii si conditiile contractuale si poate sa revizuiasca procedurile pentru imbunatatirea serviciilor oferite, in orice moment, fara notificare prealabila.

PROPRIETAR VILA SILVIA:

VIA SUPER CLIN S.R.L.

SEDIU SOCIAL: TIRGU MURES, STR. LIBERTATII NR. 128, J 26/506/2017, CIF RO 37309596

PUNCT DE LUCRU: VILA SILVIA, SOVATA, STR. VERII NR. 2

CONT IBAN LEI: RO25RNCB0188158283400001,

IBAN EURO RO95RNCB0188158283400002

BANCA COMERCIALA ROMANA, COD SWIFT RNCBROBU

TEL. FIX 0040 365 082 222

TEL. MOBIL 0040 742 027 727

WEB: [www.vilasilvia.ro](http://www.vilasilvia.ro)

[www.vila-silvia.ro](http://www.vila-silvia.ro)

E-MAIL: [contact@vilasilvia.ro](mailto:contact@vilasilvia.ro)

© Copyright 2018 – VIA SUPER CLIN S.R.L. – VILA SILVIA – toate drepturile rezervate

