

★★★★

# 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

Dorința noastră este să vă oferim o experiență reușită și de neuitat din punct de vedere al cazării precum și a celorlalte servicii; tocmai în acest scop am stabilit câteva reguli de care vă rugăm să țineți cont înainte, în timpul și după sejurul Dumneavoastră la VILA SILVIA. Termenii și condițiile următoare 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 și 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 și operate de către VILA SILVIA și sunt furnizate doar pentru uzul Dumneavoastra personal. Va oferim informații despre vila noastră cu serviciile furnizate și o platformă online prin intermediul careia se pot trimite solicitări de rezervare. Transmitând cererea de rezervare prin <http://www.vilasilvia.ro/ro/rezervare.php> intrați într-o relație contractuală cu INSTA GRUP S.R.L. – VILA SILVIA, legală din punct de vedere juridic, urmând ca noi să interacționăm direct cu Dumneavoastra prin adresarea unui e-mail de confirmare în numele vilei pentru serviciile solicitate. Mai jos, unitatea de cazare va fi denumită **VILA SILVIA**

#### Oferta de cazare

Toate prețurile sunt afișate la recepție în EURO incluzând TVA și alte taxe. Prețul personalizat va fi transmis fiecărui client prin confirmarea de rezervare. Cursul de schimb leu-euro pentru plățile în lei va fi anunțat clienților la momentul efectuării rezervării / cursul BCR din data facturării.

Camerele/apartamentele sunt dotate cu pat matrimonial, baie proprie (cabina de dus, wc, bideu, uscător par, ventilație naturală sau mecanică, elemente igienico-sanitare), aer condiționat, TV LCD, acces prin card securizat.

Tarifele de cazare includ următoarele facilități gratuite: mic dejun-bufet suedez, internet WIFI, terasa exterioară și utilizare grill, parcare pentru 1 autoturism/camera (apartament), seif, sauna, fitness, fierbător apă + ceai/cafenea în camera, biciclete (în limita numărului disponibil),

Facilități contra cost: conținut minibar, masaj, pachet obligatoriu în caz de utilizare grill (tacamuri și vesela de unică folosință, carbuni, sac de gunoi menajer), servicii bar+cafenea, pat suplimentar pentru copil în vârstă de până la 12 ani, spălare rufe. Prețurile pentru facilitățile contra cost sunt prezentate la recepție și sunt afișate în fiecare cameră.

- Copiii însoțiți de părinți, se tarifează astfel:

- gratuit în camera cu părinții 1 copil cu vârsta între 0-6 ani fără pat suplimentar (sunt folosite paturile existente);
- 1 copil cu vârsta 0-6 ani în camera cu părinții cu pat suplimentar se tarifează cu 15 euro pe noapte;
- 1 copil cu vârsta 6-12 ani cu pat suplimentar se tarifează 50% din valoarea unui sejur;
- Copiii cu vârsta de 12 ani în sus plătesc tariful întreg pe sejur;
- Capacitatea maximă pentru paturi suplimentare într-o cameră este 1;
- Nu există spațiu pentru paturi în cameră;

- Nu se acceptă animale de companie

- Programul de funcționare al recepției este de la ora 8.00 la ora 16.00. Accesul la cazare după această oră se face cu o anunțare prealabilă a orei estimate de sosire de minim 4 ore.

- Rezervările efectuate în ziua curentă, pot fi menținute până la ora 20.00, cu o anunțare prealabilă a orei



# ★★★★ VILA SILVIA SOVATA

estimate de sosire.

- Disponibilitatea pentru un pat suplimentar pentru copil într-o cameră este de 1 piesa, este furnizat la cerere și trebuie confirmată disponibilitatea de către pensiune în momentul rezervării.
- Conform Legii nr. 15/2016, fumatul nu este permis în interiorul pensiunii. Se permite fumatul doar în spațiile exterioare special amenajate și pe balcoane.
- Accesul în pensiune după ora 20.00 se va realiza pe baza cardului de acces pus la dispoziție de recepționar la momentul primei cazări
- Persoanelor cazate nu le este permis să introducă în incinta spațiilor de cazare terțe persoane străine, necazate la VILA SILVIA
- În cazul utilizării grilului, persoanele cazate vor respecta următoarele reguli:
  - Se achiziționează pachetul utilizare grill de la recepție- tacamuri și vesela de unică folosință, carbuni, sac de gunoi menajer
  - Se consumă băuturi alcoolice achiziționate doar de la barul VILA SILVIA
  - După utilizarea locului de servire, resturile menajere se adună în sacul de gunoi menajer și se aruncă în recipientul pentru gunoi
  - VILA SILVIA nu comercializează alimente pentru gătirea acestora pe grill și totodată nu depozitează alimentele clienților. Se interzice depozitarea alimentelor în frigiderele din clădirea VILA SILVIA. Răspunderea pentru alimentele gătite revine în exclusivitate clienților care utilizează grill-ul.

## Confidențialitate

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

## Card de debit

VILA SILVIA solicită detaliile despre cardul de debit valabil pentru a garanta rezervarea Dumneavoastră în cazul în care ea se efectuează prin intermediul site-ului [www.vilasilvia.ro](http://www.vilasilvia.ro) și 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 și mic dejun

Ziua hoteliera începe la ora 14:00 și se termină la ora 11:00 a zilei următoare, dar în funcție de disponibilitate, cazarea se poate face și mai devreme

- Micul dejun se servește zilnic între 8.00 și 10.30

## Modalități de plată

Cărțile de debit sunt acceptate (Mastercard și Visa), precum și plata în numerar sau transfer bancar. Prin completarea formularului de rezervare sunteți de acord cu condițiile rezervării. La plecare când se achită nota



★★★★

# VILA SILVIA

## SOVATA

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 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

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.



★★★★

# VILA SILVIA

## SOVATA

### **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 stricacuni sau distrugerii, sau se insusesc obiecte care nu le apartin si care nu s-au achitat la plecarea, 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 și nerespectării condițiilor pensiunii noastre, se va rezolva pe cale amiabila, în cazul în care acest lucru nu este posibil, se va apela la alte metode legale. Personalul administrativ al pensiunii își rezerva dreptul să anunțe organele de Poliție în cazul constatării de acțiuni, fapte și/sau comportamente care contravin legii și a normelor de conduită normală.

### **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

S.C. INSTA GRUP S.R.L.

SEDIU SOCIAL: TIRGU MURES, STR. CAMINULUI NR. 35, J 26/621/1997, CIF RO 9808027

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

CONT IBAN LEI: RO42RNCB0188034979640132,

IBAN EURO RO15RNCB0188034979640133

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 2016 – INSTA GRUP S.R.L. – VILA SILVIA – toate drepturile rezervate

