

## **REGULAMENTUL PENSIUNII TURISTICE CASA FREYA \*\*\*\*!**

### **Dragi oaspeți,**

Dorim să vă oferim o experiență de neuitat la CASA FREYA\*\*\*\* și de aceea am stabilit o serie de principii și reguli de care vă rugăm, în mod respectuos, să țineți cont atât în timpul, cât și după ce s-a încheiat sejurul dumneavoastră.

El se aplica tuturor turistilor, care îl accepta prin însuși faptul cazarii lor în pensiune și trebuie să se conformeze fără limite sau rezerve.

### **Rezervare**

Rezervarea se face direct pe site-ul [www.casafreya.ro](http://www.casafreya.ro), la unul dintre următoarele numere de telefon: +40-(0)727855061, +40-(0)371302996, prin fax: +40-(0)244320187 sau pe adresa de e-mail: [office@casafreya.ro](mailto:office@casafreya.ro) ;

Rezervările sunt considerate a fi ferme doar după achitarea unui avans de minim 50% din valoarea totală a cazării solicitate.

### **Anularea rezervării**

Orice anulare, PARTIALĂ sau TOTALĂ, a serviciilor comandate de turist trebuie făcută în scris la adresa de e-mail: [office@casafreya.ro](mailto:office@casafreya.ro) sau prin fax: +40-(0)244320187;

Dacă rezervarea este anulată cu minim 7 zile înainte de data sosirii, nu va fi perceput nici un comision;

Dacă rezervarea este anulată în intervalul 7 zile – 24 ore înainte de check-in va fi reținut tariful primei nopți din valoarea avansului plătit;

Dacă rezervarea este anulată cu mai puțin de 24 ore înainte de check-in sau în caz de neprezentare, va fi reținută întreaga sumă achitată,;

Această politică de anulare se aplică pentru toate rezervările excepție făcând numai acelea în cazul cărora a fost comunicată, explicit și în scris de către PENSIUNEA TURISTICĂ CASA FREYA\*\*\*\*, altă politică de anulare aplicabilă.

### **Tarife**

Tarifele pensiunii turistice CASA FREYA\*\*\*\* diferă atât în funcție de tipul de cameră pentru care optați, disponibilitate, zi și anotimp, cât și de numărul de persoane din cameră.

Tarifele **minicentrului SPA** diferă în funcție de tipul serviciului.

Pentru mai multe informații, consultați site-ul [www.casafreya.ro](http://www.casafreya.ro).

### **Sosirea și plecarea**

Primirea camerei (check-in) SE FACE ÎNCEPÂND CU ORA 16:00, CU PREZENTAREA ACTULUI DE IDENTITATE. Achitarea costurilor aferente cazării se va face în momentul sosirii. Din momentul cazării, turistul răspunde pentru camera rezervată;

Eliberarea camerei (check-out) se va face înainte de ora 12:00. În situații speciale, ora de plecare se discută cu proprietarii locației.

Oaspeții care eliberează camerele până la ora 12.00 pot lăsa bagajele într-un spațiu dedicat acestui serviciu.

Predarea cheii la recepție după expirarea perioadei rezervate se va face numai după ce s-a realizat verificarea camerei de către personalul de serviciu al pensiunii. Pierderea cheii duce la plata sumei de **200 lei**.

### Cazare

Cazarea copiilor cu vârste cuprinse între 0-7 ani se va face gratuit, când sunt folosite paturile existente. Pentru copiii sub 2 ani există posibilitatea oferirii, în limita disponibilității, a unui pătuț bebe. Vă rugăm să ne comunicați atunci când faceți rezervarea dacă aveți nevoie de un pătuț pentru copil pentru a vă putea onora, în limita disponibilului, solicitarea.

### Oaspeți suplimentari

Puteți primi musafiri sau oaspeți în camera dumneavoastră între orele 8.00 a.m. și 10.00 p.m., fără costuri suplimentare. În cazul în care primiți oaspeți în intervalul 10.00 p.m. - 8.00 a.m., aceștia vor trebui să achite diferențele de tarif și să se înregistreze la recepție, prin completarea fișei de cazare.

### Signalistică

Pentru cereri suplimentare în timpul sejurului, puteți folosi următoarea signalistică:

- “NU DERANJATI!” - se va intra în cameră, **doar** cu permisiunea dumneavoastră, pentru verificarea utilităților și a curățeniei, în intervalul orar 8.00 – 15.00, la ora stabilită de dumneavoastră și comunicată la recepția hotelului;
- “VĂ ROG SĂ REFACEȚI CAMERA!” – prin acest mesaj solicitați efectuarea curățeniei în camera dumneavoastră.

### Dress Code

Casa Freya\*\*\*\* nu practică un cod vestimentar special, dar recomandăm decență și respect atât față de ceilalți oaspeți, cât și față de personal.

Nu vor fi acceptate în restaurant și recepția Casei Freya\*\*\*\* persoanele la bustul gol sau îmbrăcate în halat.

### Modalități de plată

Pentru plata serviciilor la Casa Freya\*\*\*\* sunt acceptate cărțile de credit (Visa, Mastercard), plata numerar (RON) sau prin transfer bancar.

În situația transferului bancar, plata trebuie efectuată în avans pe baza facturii proforme.

### Gratificații și costuri servicii

Gratificațiile pentru personalul pensiunii sunt la latitudinea clienților.

### Fumatul

Fumatul tradițional și tigara electronică nu sunt permise în incinta Casei Freya\*\*\*\* (camere, apartamente, restaurant), conform legislației aplicabile în vigoare (Legea 349/2002 modificată și completată prin Legea 15/2016).

Pensiunea este dotată cu dispozitive antifum care sunt conectate la pompieri. Sosirea pompierilor presupune costuri de deplasare a acestora care vor fi suportate de persoana ce declanșează aceste dispozitive. Casa Freya\*\*\*\* are amenajate spații pentru fumatori în aer liber: terasa exterioară a recepției și terasa exterioară a restaurantului, care sunt dotate cu scrumiere.

Este interzisă aruncarea măturilor de țigări stinse în prealabil, în alt loc decât scrumiere.

*Casa Freya\*\*\*\* dispune **doar** de camere pentru nefumători. În cazul în care nu se respectă prevederile prezentului regulament, se va aplica o taxă în valoare 100 euro/noapte (valoarea în lei va fi calculată la cursul BNR din ziua plății), reprezentând serviciile de curățenie a camerei.*

### Animalele de companie

Regula generală **nu permite cazarea în pensiune a persoanelor însoțite de animale și păsări.**

În cadrul restaurantului nu este permisă intrarea cu animale de companie de nici o mărime sau specie.

### Micul dejun, prânzul și cina

Micul dejun se servește zilnic la restaurantul pensiunii, aflat la parter, în intervalul: 8.00 și 10.00 a.m.

Puteți invita pe oricine să servească micul dejun cu dumneavoastră, însă este obligatoriu ca fiecare persoană invitată să achite contravaloarea acestuia, să respecte normele de comportament și să aibă o ținută decentă. Pentru oaspeții care nu sunt cazați în pensiune, micul dejun costă 30 lei/persoană. Puteți lua prânzul și cina la restaurantul Casa Freya\*\*\*\*, începând cu ora 12.00 până la ora 21.30 (ultima comandă). Pentru mesele cu meniul prestabilit (e.g. evenimente etc.), rezervarea este confirmată și garantată prin achitarea unui avans. Acesta se pierde în cazul neonorării rezervării efectuate.

### Băuturi alcoolice

În cadrul restaurantului sunt interzise aducerea și consumarea băuturilor alcoolice din exteriorul acestuia.

### Minicentru SPA

Accesul în zona centrului SPA este permis doar pe baza de rezervare prealabilă (cu minim 7 ore în avans), cu informarea recepției, în costum de baie, șlapi curați, prosop, halat, cască. Dușul și demachierea sunt obligatorii înainte intrării în minicentru SPA.

Este interzis accesul persoanelor sub influența alcoolului.

Este interzis accesul în jacuzzi a persoanelor cu boli dermatologice și infecțioase, precum și accesul minorilor sub 14 ani neînsoțiți sau nesupraveheați.

### Spațiul de parcare și autoturismele

Casa Freya\*\*\*\* pune la dispoziția clienților săi, locuri de parcare gratuite.

Deși luăm toate măsurile de precauție (suntem dotati cu camere de supraveghere video), nu ne asumăm responsabilitatea în caz de furt sau de daune pe suprafața proprietății noastre. Pentru evitarea acestor neplăceri, nu lăsați obiecte de valoare în interiorul autoturismelor.

### Siguranța obiectelor personale

Casa Freya\*\*\*\* recomandă folosirea seifurilor disponibile la recepție pentru depozitarea obiectelor de valoare. Nu ne asumăm nici un fel de răspundere pentru obiectele uitate, pierdute sau presupus furate în incinta Casei Freya\*\*\*\*.

### Confidențialitatea informațiilor

Dacă ne contactați prin e-mail, fax sau prin intermediul site-urilor, ne rezervăm dreptul ca datele care vă vizează să fie prelucrate în scopuri de marketing direct.

Nu vom folosi niciodată numele sau alte informațiile despre dumneavoastră fără să obținem în prealabil acordul pentru acest lucru. Veți avea posibilitatea să ne comunicați dacă doriți să primiți aceste informații în viitor.

### Politica de protecție a mediului

Protecția mediului reprezintă pentru noi o permanentă preocupare, de aceea promovăm o atitudine responsabilă în acest sens.

Detergenții folosiți pentru spălarea și sterilizarea lenjeriilor, prosoapelor, fețelor de masă și a halatelor sunt biodegradabili, iar o economisire a lor presupune o conservare mai bună a mediului înconjurător.

Va rugăm insistent să **nu folosiți prosoapele pentru sters parul vopsit, demachiat, curatat incaltamintea, geamantanele, pardoseala etc.** A se folosi pentru uz corporal;

Lenjeria și prosoapele se schimbă la două zile de cazare sau la cererea clientului (în conformitate cu prevederile Ordinului 1051/2011 privind normele de clasificare ale unităților turistice încadrate la categoria 4 stele/margarete).

Pentru a ne semnaliza dorința dumneavoastră de a schimba obiectele de lenjerie și prosoapele, vă rugăm să le lăsați pe jos sau în cadă/cabina dus.

**Nu aruncați în WC** obiecte care ar putea conduce la avarierea stației de colectare a rezidurilor;

### Dispute și reclamații

Ne rezervăm dreptul de a debita cardul oaspeților noștri, independent de dorința lor, în cel puțin următoarele cazuri:

- au părăsit incinta hotelului, fără să plătească pentru serviciile Casa Freya\*\*\*\* de care au beneficiat;
- au produs degradări sau distrugeri;
- au plecat cu obiecte care nu le aparțin și a căror contravaloare nu au plătit-o la recepție;
- nu au anulat rezervarea la termenul stabilit.

Orice controversă, dispută sau reclamație care ar putea să apară în urma aplicării acestor termeni și condiții, vom încerca să o rezolvăm pe cale amiabilă. În cazul în care nu este posibil, aceasta va intra sub jurisdicția instanțelor judecătorești Prahova.

- Reclamațiile privind calitatea serviciilor turistice prestate se vor face pe loc, în perioada sederii turistilor în hotel.
- Reclamațiile făcute sub orice formă după plecarea turistilor nu vor fi luate în considerare de către PRESTATOR.

• Prestatorul se obliga să rezolve orice reclamație primită de la clienți în legătură cu serviciile prestate la locul situării structurii hoteliere în maximum 24 de ore de la momentul formulării acesteia

### Program de eliminare a clienților indezirabili

Clientul trebuie să se conformeze uzanțelor pensiunii. Acesta va trebui să respecte atât liniștea în pensiune, restaurant și minicentru SPA, cât și normele de conviețuire socială și cele morale.

- să nu deranjeze liniștea celorlalți clienți;
- să respecte orele de odihnă din pensiune: 23:00 – 8:00 / 14:00 – 17:00
- să nu lase copii nesupravegheați; orice accident produs ca urmare a nesupravegheții copiilor nu este responsabilitatea noastră.
- să folosească doar spațiile comune ale pensiunii și camerele rezervate de ei;
- să nu intre în alte camere sau în spațiile destinate doar personalului pensiunii;
- dacă din motive obiective sosiți în pensiune după ora 23:00, vă rugăm să păstrați liniștea.

De asemenea, clientul Casei Freya\*\*\*\* trebuie să aibă grijă de proprietatea încredințată lui pe parcursul cazării.

- să nu deterioreze obiectele din dotare, în caz contrar acesta datorează pensiunii suma egală cu valoarea obiectului deteriorat și manopera;
- să anunțe cât de repede posibil orice defecțiune a aparatelor sau instalațiilor din dotare;
- sunt interzise prepararea alimentelor și consumul acestora în camere. Este interzis consumul de mâncăruri și băuturi procurate din afara pensiunii.
- camerele sunt dotate cu minibaruri aprovizionate conform inventarului afișat pe acestea. Este interzisă utilizarea acestora în vederea depozitării alimentelor. În condițiile în care se va constata că minibarurile au altă destinație, vom solicita eliberarea camerelor și achitarea costurilor pentru depozitarea alimentelor (curent și curățirea minibarurilor); EXCEPTIE fac alimentele destinate pentru hrănirea copiilor până la vârsta de 4 ani.
- să nu preia la plecare vreun obiect din dotare;
- este **Interzis** accesul cu consumatori electrici mari, resouri, radiatoare, fierbatoare în camerele pensiunii;

- orice accident produs ca urmare a utilizării necorespunzătoare a obiectelor din dotare sau nerespectării prezentului regulament nu este responsabilitatea noastră.

Deasemenea:

- se interzice accesul turistilor în **bucătaria pensiunii**, precum și de a folosi aparatura (calculatorul, aparatura de sonorizare, tabla interactivă etc.) a pensiunii fără acordul personalului;
- se interzice cu desăvârșire introducerea în pensiune de armament, arme albe sau substanțe interzise prin lege.

Gunoii și resturile menajere se vor depozita în saci menajeri, care se pot procura de la recepție sau în cosurile de gunoi amplasate pe raza pensiunii;

Orice încălcare a uzanțelor hoteliere sau a normelor morale și de conviețuire socială dă dreptul hotelierului să întrerupă imediat contractul/cazarea, fără nici un preaviz.

Ne rezervăm dreptul de a refuza cazarea, servirea în restaurant și accesul în minicentru SPA clienților în stare de ebrietate, nepoliticoși sau turbulenți, care prin atitudinea lor aduc prejudicii imaginii pensiunii sau deranjează alți clienți. Contravaloarea eventualelor distrugerii sau degradări ale bunurilor materiale aparținând Casei Freya\*\*\*\* va fi suportată de către cei vinovați de producerea acestora. Ne rezervăm dreptul de a evacua forțat din pensiune, restaurant sau minicentru SPA clienții indezirabili.

Ținând cont de cele menționate mai sus, ne rezervăm dreptul de a ne selecta clienții.

### Servicii oferite

Clienții cazați în cadrul pensiunii turistice CASA FREYA\*\*\*\* beneficiază de o ofertă preferențială de servicii gratuite și cu plată. În cazul serviciilor cu plată, puteți obține informații suplimentare la recepția pensiunii.

### Servicii gratuite

- mic dejun
- parcare supraveghetă video
- rețea de internet wireless (Wi-Fi)
- serviciu de păstrare valori (seif la recepție)
- apel de trezire
- primirea și transmiterea mesajelor
- serviciu de rezervări la restaurant

### Servicii cu plată

- produse minibar
- telefonie internă și internațională
- trimitere și primire corespondență
- curierat intern și internațional
- serviciu de trimitere flori (în localitatea Busteni)

### Protecție în caz de incendiu

Siguranța clienților se situează pe primul loc, de aceea ne-am luat toate măsurile de siguranță și protecție în cazul apariției unui incendiu.

Nu lipsesc nici detectoarele de fum din camere, planul de evacuare sau hidranții și extincătoarele amplasate pe holurile pensiunii și în cadrul restaurantului.

### **Integritate structurală**

Pentru pensiunea turistică CASA FREYA\*\*\*\*, o pensiune cu o înălțime de aproximativ 25 metri, siguranța structurală și structura de rezistență a clădirii sunt vitale, de acestea depinzând stabilitatea, rezistența și durabilitatea în timp. De aceea, îmbinând arhitectura cu ingineria structurală, clădirea a fost proiectată astfel încât să asigure, în orice situație, întregul necesar de securitate.

Natura terenului ales pentru fundație determină capacitatea portantă a terenului și reprezintă presiunea maximă pe care o poate suporta terenul de fundare, fără a exista riscul ruperii acesteia. În ceea ce privește pereții, aceștia preiau greutatea clădirii și o transmit fundației, asigurând izolarea termică, fonică și rezistența la solicitări orizontale (e.g. vânt, cutremur).

Astfel, ținând cont de toate acestea și adăugând factorul privind comportarea clădirii la acțiunea seismică, pensiunea formată din parter și 5 nivele, a fost proiectată cu o structură monolitică pe cadre din beton armat cu oțel, ce poate rezista cu succes seismelor.

Probele efectuate de specialiști în domeniu pe întreg parcursul construcției au dovedit că pensiunea asigură un grad sporit de rezistență.

### **Clauze finale**

Considerăm că orice client în momentul accesării oricărui serviciu oferit de către Casa Freya\*\*\*\* (cazare, restaurant, minicentru SPA, evenimente) a luat cunoștință de termenii și condițiile mai sus menționate și le-a acceptat tacit.

### **Modificări termeni și condiții**

Termenii și condițiile pot fi modificate oricând de către CASA FREYA\*\*\*\* fără a se face notificări în prealabil.

**Vă mulțumim pentru înțelegere și vă dorim un sejur plăcut la CASA FREYA\*\*\*\*!**