
POLITICA DE REZERVARE / ANULARE / NO – SHOW

SEZON 2019

Dragi oaspeți,

Dorința noastră este să vă oferim un sejur plăcut în incinta Resortului nostru, de aceea am stabilit o serie de reguli, de care vă rugăm să țineți cont atunci când efectuați o rezervare la Resort Green Village:

1. Rezervarea

1.1. Rezervarea unei camere se poate realiza prin e-mail la reservations@greenvillage.ro sau prin formularul de rezervări disponibil pe site-ul www.greenvillage.ro.

2. Tarife

2.1. Tarifele practicate de resort sunt cele disponibile pe site-ul resortului, la momentul efectuării rezervării și confirmate de către departamentul de rezervări.

2.2. Tarifele sunt pentru minimum 5 nopți în perioada 28.06 - 12.09.2019. Dacă rezervările sunt pentru 1-4 nopți, tarifele se majorează cu 10 euro/cameră și 20 euro/apartament.

2.3. Pentru perioada 31.05 - 27.06.2019 și 13.09 - 09.10.2019 tarifele se aplică pentru minimum 3 nopți. Dacă rezervările sunt pentru mai puțin de 3 nopți, tarifele se majorează cu 5 euro/cameră și 10 euro/apartament.

2.4. Pentru perioada 05.04 - 30.05.2019 și 10.10 - 31.12.2018 NU se va aplica "Minimum stay" și suplimentul de weekend.

2.5. Pentru rezervările mai mari de 5 nopți inclusiv nu se aplică supliment de weekend.

2.6. Pentru cazare în camere duble în regim "single", tariful se diminuează cu: 12 euro/noapte (contravaloarea micului dejun) și 30 euro/noapte (contravaloarea micului dejun și a cinei) în cazul pachetelor turistice cu demipensiune.

3. Garantarea rezervării

Pentru a garanta o rezervare, hotelul solicită o plată anticipată:

3.1. Pentru perioadele 05.04 - 27.06.2019 și 13.09 - 09.10.2019: pentru rezervarea fermă se va percepe **un avans de 50%** din totalul serviciilor comandate, pe baza unei facturi proforme cu termen de plată de 5 zile lucrătoare de la emiterea acesteia, iar diferența se va achita obligatoriu cu cel puțin 7 zile înaintea datei de check-in.

3.2. Pentru perioada de 28.06 - 12.09.2019: pentru rezervarea fermă se va percepe **un avans de 50%** din totalul serviciilor comandate, pe baza unei facturi proforme cu termen de plată de 5 zile lucrătoare de la emiterea acesteia, iar diferența se va achita obligatoriu cu cel puțin 14 zile înaintea datei de check-in.

3.3. În cazul în care, data de check-in este în următoarele 7 zile de la solicitarea rezervării, se va achita prima noapte de cazare cu mic dejun, pe baza unei facturi proforme cu termen de plată de 2 zile de la emiterea acesteia, iar diferența se va achita la recepție.

3.4. Pentru perioada Festivalului de Film "ANONIMUL", se va percepe în avans întreaga contravaloare a rezervării, în 5 zile de la primirea facturii proforme.

3.5. Pentru rezervările cu oferte speciale / pachete speciale, se va achita în avans întreaga valoare, în termen de 5 zile de la primirea facturii proforme.

4. Anularea rezervărilor

- 4.1. Anularea rezervării se consideră fermă doar cu solicitarea NUMAI ÎN SCRIS către Departamentul de Rezervări al Resortului Green Village, la adresa de e-mail reservations@greenvillage.ro.
- 4.2. Pentru perioadele de 05.04 - 27.06.2019 și 13.09 - 03.10.2019: dacă rezervarea este anulată cu până la 7 zile înainte de data sosirii, nu va fi percepută nicio penalizare. Dacă rezervarea este anulată cu mai puțin de 7 zile înainte de data sosirii, dar nu mai mult de 48 h, se va reține prima noapte de cazare cu mic dejun.
- 4.3. Pentru perioada de 28.06 - 12.09.2019: dacă rezervarea este anulată cu până la 14 zile înainte de data sosirii, nu va fi percepută nicio penalizare. Dacă rezervarea este anulată cu mai puțin de 14 zile, dar nu mai mult de 7 zile înainte de data sosirii, se va reține prima noapte de cazare cu demipensiune. Anulările cu mai puțin de 7 zile înainte de data de sosire atrage după sine penalizarea cu 100% și anularea rezervării.
- 4.4. În cazul în care, în timpul sejurului turistul își micșorează perioada de ședere în Resort, suma achitată inițial nu se returnează și nu se compensează cu alte servicii.
- 4.5. Pentru perioada Festivalului de Film “ANONIMUL” condițiile de anulare speciale sunt:
- Dacă rezervarea este anulată cu mai mult sau egal cu 30 zile înainte de data începerii Festivalului, nu se va percepe nici o penalizare;
 - Dacă rezervarea este anulată cu mai puțin de 30 zile înainte de data începerii Festivalului, se va reține 50% din totalul rezervării;
 - Dacă rezervarea este anulată cu mai puțin de 7 zile înainte de data începerii Festivalului sau în caz de neprezenare (No-Show), se va reține întreaga valoare a rezervării.
- 4.6. La anularea rezervării cu oferta specială / pachet special, se va reține întreaga contravaloare a rezervării, achitată integral în avans.

5. Politica “no-show”

- 5.1. Pentru turiștii care nu se prezintă la cazare în ziua de intrare înscrisă în rezervare, se va reține contravaloarea întregului sejur, iar rezervarea va fi anulată pentru toată perioada comandată.

6. Politica de plată

- 6.1. Plata se face în EUR sau RON, prin virament bancar, pe baza unei facturi proforme. Pentru plățile în RON se va lua în calcul cursul BNR din ziua emiterii facturii proforme.
- 6.2. Pentru turiștii care efectuează plata în EUR, este necesară atasarea unui document de identitate altul decât cel emis de către o autoritate de pe teritoriul României, care să ateste că este cetățean/rezident al acelei țării pentru justificarea unei plăți pe teritoriul României în altă monedă decât moneda națională a României.

7. Politica de restituire a banilor

- 7.1. Restituirea banilor se va face doar cu solicitarea NUMAI ÎN SCRIS către Departamentul de Rezervări al Resortului Green Village, la adresa de e-mail reservations@greenvillage.ro, cu datele depunătorului, contul și banca unde se vor vira banii.
- 7.2. Va atenționăm ca la returnarea banilor din avans, după reținerea sumelor specificate la punctele 4 și 5, se vor reține și comisionale bancare aferente băncii depunătorului.

8. Politica de sosire / plecare

- 8.1. Primirea camerei (check-in) se face începând cu ora 14:00.
- 8.2. Eliberarea camerei (check-out) se face până la ora 12:00.
- 8.3. În cazul nerespectării orei de check-out (late check-out), se va încasa tariful unei nopți de cazare cu mic dejun, afișat la recepție.
- 8.4. Primirea camerei mai devreme de ora 14:00 (early check –in), se va face numai cu o cerere trimisă în prealabil la adresa de e-mail reservations@greenvillage.ro și confirmată de către Departamentul de Rezervări al Resortului Green Village.

9. Politica de Transfer: în locația noastră se ajunge doar cu barca de la Murighiol sau de la Tulcea.

- 9.1. *Persoanele care nu au solicitat rezervare în prealabil pentru serviciul de transfer, nu vor fi preluate cu barca.
- 9.2. * Dacă doriți transfer de la Tulcea - Sf. Gheorghe, va rugăm să accesați site-ul www.navromdelta.ro/program-nave/
- 9.3. Transferul Murighiol – Resort Green Village se face cu bărcile noastre, durata este de aproximativ 60 min.
- 9.4. Copiii cu vârsta cuprinsă între: 0 - 5.99 ani beneficiază de gratuitate la transfer fără loc în barcă, iar cei între 6 – 11.99 ani plătesc 50% din tarif și au loc în barcă.
- 9.5. În legătură cu transferul, Resortul Green Village operează următoarele curse:

Perioada 05.04 – 25.04.2019 & 01.10 – 15.10.2019

Cursa 1 Murighiol – Sf. Gheorghe - 13:30, retur 10:30

Cursa 2 Murighiol – Sf. Gheorghe - 16:30, retur 14:30

Perioada 26.04 – 30.09.2019

Cursa 1 Murighiol – Sf. Gheorghe - 13:30, retur 10:30

Cursa 2 Murighiol – Sf. Gheorghe - 17:30, retur 15:30

Perioada 16.10 – 14.01.2020

Cursa 1 Murighiol – Sf. Gheorghe - 13:30, retur 11:30

- 9.6. După lăsarea serii nu se mai fac transferuri.
- 9.7. Limita maximă admisă pentru bagaj 20 kg/ bagaj / adult, 10 kg/ bagaj / copil; pentru bagajele ce depășesc aceasta greutate se va taxa la recepție contravaloarea de 0.5 euro/ kg/ bagaj.
- 9.8. Locul de îmbarcare este Parcarea Star 2000 - Tarif: 15 lei/24h/mașină.
Coordonate GPS: 45°02'36.9"N 29°11'29.0"E (45.043595, 29.191396)
- 9.9. Număr de contact pentru detalii transfer (apelabil numai în ziua transferului): **0731 818 534**.
Turiștii sunt rugați să ajungă la ponton cu 10-15 minute înainte de transferul de la Murighiol - Sf. Gheorghe, pentru a avea timp sa fie îmbarcați.
În cazul unei întârzieri și pierderii cursei, rezervarea se anulează și se plătește un nou transfer;
În acest caz turiștii au următoarele posibilități:
 - Să ia transferul de la ora 17:30 (contra-cost) dacă există disponibilitate. Au prioritate turiștii care au rezervare pentru acea cursă.
 - Fie se poate organiza un transfer special – cu un cost suplimentar de 90 euro / barcă / sens pentru 1-3 pers. sau 135 euro / barcă / sens pentru 4-5 pers. Barca care poate

efectua transferul special pleacă din Sfântu Gheorghe și face circa 60 min până la Murighiol.

10. Facilități copii și adulți:

- 1 copil între **0 - 5.99 ani** (în cameră/apartament cu 1-2 adulți): 100% gratuitate la cazare și 100% gratuitate la mese (pătuț/baby-cot gratuit, în limita disponibilității; fără pat suplimentar);
- 1 copil între **6 - 11.99 ani** (în cameră/apartament cu 1-2 adulți): 100 % gratuitate la cazare (fără pat suplimentar) și 50% gratuitate la mese;
- Al 2-lea copil între **0 - 5.99 ani** (în cameră/apartament cu 2 adulți): 100% gratuitate la cazare (fără pat suplimentar) și 50% gratuitate la mese (pătuț/baby-cot gratuit, în limita disponibilității);
- Al 2-lea copil între **6 - 11.99 ani** (în apartament cu 2 adulți): pat suplimentar (12 euro/noapte) și 50% gratuitate la mese;
- 1-2 copii între **0 - 5.99 ani** (în cameră/apartament cu 1 adult): tarif cameră dublă / apartament în regim de "single" și fiecare copil are 100% gratuitate la cazare și 100% gratuitate la mese pentru un copil, al doilea va plăti 50% gratuitate la mese (pătuț/baby-cot gratuit, în limita disponibilității);
- 1-2 copii între **6 -11.99 ani** (în cameră/apartament cu 1 adult): tarif cameră dublă / apartament în regim de "single" și fiecare copil are 100% gratuitate la cazare (fără pat suplimentar) și 50% gratuitate la mese.

11. Condiții adulți:

- Al treilea adult (peste 12 ani) în cameră dublă/apartament cu 1 dormitor: Pat suplimentar (12 euro/noapte) și contravaloarea meselor (100%);
- Al cincilea adult (peste 12 ani) doar în apartamentul cu 2 dormitoare: Pat suplimentar (12 euro/noapte) și contravaloarea meselor (100%)

Pentru alte detalii suplimentare care nu sunt cuprinse în prezentul document vă rog să contactați departamentul de rezervări reservations@greenvillage.ro sau recepția Resortului Green Village. De asemenea vă invităm să ne vizitați on-line pe site-ul www.greenvillage.ro.

POLITICA DE CONFIDENTIALITATE

12. Prestatorul și Beneficiarul convin ca pe parcursul derulării prezentului contract să nu dezvăluie unor terțe persoane conținutul contractului și să nu multiplice, utilizeze, copieze sau transmită orice informații confidențiale aparținând celeilalte părți pentru alt scop decât acela de a-și îndeplini obligațiile contractuale.
13. Sunt considerate informații confidențiale acele informații care sunt obținute pe durata contractului și care pot fi în mod rezonabil presupuse a fi confidențiale sau care au fost indicate sau identificate în orice alt mod ca fiind confidențiale de cealaltă parte. În caz de nerespectare a acestei obligații, partea în culpă va datora daune-interese proporțional cu prejudiciul cauzat.

PREVEDERI SPECIALE

14. În Resortul Green Village, este permis accesul gratuit al turiștilor însoțiți de 1 animal de companie de talie mică/medie. Taxa de acces este de 15 €/noapte pentru animalele de talie mare.

15. Resortul își asumă răspunderea pentru lipsa sau distrugerea unor bunuri de valoare ale turiștilor numai dacă acestea sunt lăsate spre păstrare în seiful Resortului.
16. Activitățile suplimentare care nu au fost cuprinse în anexe se realizează la cererea Beneficiarului sau a turiștilor, aceștia asumându-și orice risc de accidentare, precum și răspunderea în cazul în care accidentează alte persoane. Serviciile suplimentare vor constitui o anexă la prezentul contract și vor fi achitate direct la recepție de către turiști.
17. Prestatorul nu dispune de cabinet medical în incinta unității de cazare.
18. Orice comportament deranjant, jignitor, violent sau amenințător al turiștilor poate duce la întreruperea sejurului decazarea turiștilor fără returnarea / reportarea sumelor achitate.

Mențiuni :

- **Ora de check-in (14.00) și check-out (12.00) a sejurului și asupra condițiilor de "late check-out".** În cazul depășirii orei de check-out, Prestatorul va factura turistului tariful „**day use**”, adică **50%** din tariful contractual (fără mese incluse). „Late check-out” se consideră până la ora 18:00; după această oră se taxează încă o noapte de cazare.
- Este interzisă scoaterea / aducerea alimentelor și băuturilor din / în restaurantul Resortului, masa servindu-se strict în locurile destinate acestui scop.
- Numărul de persoane care are drept de ședere în spațiul închiriat. Orice depășire a acestui număr față de comanda inițială confirmată, îl obligă în mod direct pe turist la costuri suplimentare, calculate la tariful de recepție.
- Locația permite cazarea cu animale de companie și condițiile de cazare cu acestea (taxa).
- În timpul sejurului nu se pot schimba **regimul de masa** și serviciile comandate anterior. În cazul în care anumite servicii nu se pot efectua din cauze independente de Prestator (ex.: condițiile meteo), serviciile se vor compensa cu altele efectuate în Resort, la aceeași valoare, pe durata sejurului.