

CONDITII GENERALE DE REZERVARE

Ultima actualizare, 01.01.2017

Dragi oaspeți,

Dorința noastră este să vă oferim o experiență placută și de neuitat la pensiunea Inima Bucovinei, atât din punct de vedere al cazării, al preparatelor culinare oferite în restaurantul nostru, precum și al celorlalte servicii prestate. Pentru a vă putea oferi toate acestea, am stabilit o serie de reguli de care vă rugăm, în mod respectuos, să țineți cont atât în timpul, dar și după ce s-a încheiat sejurul dumneavoastră în pensiunea noastră.

Rezervări

Pentru a solicita o rezervare, vă rugăm să completați formularul de pe website www.inimabucovinei.ro/ro/pensiune-turistica/formular-rezervare, sau să apelați unul din numerele de telefon +4 0230 340067 (rețea fixă), +4 07 41 41 44 44 (rețea mobilă), sau contactați-ne pe adresele de mail: office@inimabucovinei.ro sau inimabucovinei@gmail.com

Trimiterea solicitării de rezervare NU garantează rezervarea camerelor.

Rezervarea se consideră finalizată doar după ce personalul nostru verifică disponibilitatea și turistul plătește avansul solicitat.

Pensiunea dispune de 10 camere duble și un apartament.

Apartamentul este compus dintr-un dormitor și un living. În living există două canapele extensibile, putând fi cazati max 3 copii, cu un cost suplimentar.

Confirmarea rezervării unei camere duble, implică din partea noastră garantarea tipului de cameră dar nu și al poziției acesteia în pensiune (cu vedere la pădure, cu vedere spre platoul din fața pensiunii, la etaj sau la parter, cu balcon sau fără balcon).

Atribuirea camerelor se face funcție de disponibilitatea din ziua prezentării la cazare.

Anularea rezervărilor

În cazul în care doriți să anulați o rezervare, va trebui să ne contactați prin email sau telefon, în acest caz turistul pierzând avansul solicitat. Dar, turistii își pot încheia pe cont propriu asigurare turistică de tip STORNO pentru acoperirea pierderilor rezultate ca urmare a anularii călătoriei datorită producerii unor evenimente neprevăzute (deces în familie, boala, incendiu, etc), direct la societățile de asigurare sau prin brokeri autorizați. În cazul neaprezentării la cazare, în ziua începerii sejurului până la maxim ora 21:00 și fără ca turistul să-și anunțe eventuala întârziere, considerăm anulată rezervarea, fără a ni se putea pretinde daune, camera devenind disponibilă cazării altor turiști începând cu a doua zi.

Tarife

Tarifele pe care vi le putem oferi diferă în funcție de tipul camerei pentru care optați, disponibilitate, ziua din săptămâna, sezon, perioada de sedere sau tipul de pachet turistic pentru care ati optat (sarbatori de iarna, sarbatori Pascale, etc).

Tarifele de cazare nu includ micul dejun (acesta poate fi de tip bufet suedez, standard sau a la carte, functie de perioada din an).

Tarifele de cazare includ TVA si nu includ taxa hoteliera care este de 3% din tariful de cazare si se incaseaza doar pentru prima noapte.

In camerele pensiunii sau in apartament pot fi cazati maxim 2 adulti, pentru care este comunicat si pretul, daca nu se specifica altceva.

Copiii intre 0-8 ani beneficiaza de cazare gratuita in camera cu 2 adulti platitori, cu exceptia cazului cand se solicita pat suplimentar.

Pentru copiii cu vârste de peste 8 ani hotelul poate asigura, în funcție de disponibilitate și contra-cost, un pat suplimentar. Deasemeni , in apartament pot fi cazati suplimentar maxim 3 copii, ce se tarifeaza suplimentar.

Pranzul si cina se pot servi "a la carte" in restaurantul pensiunii, sau pe baza de comanda si meniu prestabilit.

Grupurile beneficiaza de tarife stabilite pe eveniment, putand opta pentru petreceri in aer liber, team building, pranz sau cina in stana turistica, etc

Mai multe informații le pot obtine cei interesati, de pe site-ul pensiunii, telefonic, prin email sau direct la receptia pensiunii.

Modalități de plată

Ca modalități de plată acceptăm plăți în numerar, cu card de credit/debit (Visa, MasterCard, Maestro, American Express), precum și prin transfer bancar. Deasemeni puteti opta pentru plata sumelor solicitate, direct in contul nostru, la una dintre filialele sau agentile bancii (detaliile necesare le primiti in momentul solicitarii rezervarii)

Sosirea și plecarea

Ziua de cazare începe la ora 15:00. Eliberarea camerei în ziua plecării se va face până la max ora 12:00. Check-in in intervalul: 15:00-21:00, Check-out in intervalul 08:00-12:00

Primirea camerei mai devreme, dar și eliberarea acesteia mai târziu de orele menționate mai sus este posibilă la cerere, doar în funcție de disponibilitate, iar eventualele costuri suplimentare pentru aceste servicii sunt disponibile la recepție.

La sosirea turistilor, acestia sunt obligati sa prezinte la receptie actele sale de identitate (inclusiv pentru copii)

Oaspeți suplimentari

Puteți primi oaspeți în camera dumneavoastră de la pensiunea Inima Bucovinei între orele 8:00 – 21:00, fără costuri suplimentare. În cazul în care primiți oaspeți în intervalul orar 21:00 – 8:00, aceștia vor trebui să achite diferența de tarif pentru a doua sau a treia persoană și trebuie să se înregistreze la recepție. Acest lucru este posibil doar dacă respectiva camera în care s-a făcut cazarea are această capacitate de cazare.

Animalele de companie

La pensiunea Inima Bucovinei, accesul cu animale de companie este permis doar în următoarele condiții:

- Trebuie ca receptia sa confirme disponibilitatea camerei in care se accepta animal de companie
- Acceptul se poate da doar dupa ce stim despre ce animal de companie este vorba, dam acceptul si dupa ce, la cerere, intram in posesia documentelor solicitate
- Se accepta maxim un animal de companie per rezervare
- Nu se intra cu animalul de companie in restaurant
- NU au acces animalele de companie in paturile destinate turistilor
- Stapanii animalelor au pentru animalul de companie propriile prosoape, patuturi, paturi, vase pentru mancare si apa si altele necesare si nespecificate.
- OBLIGATORIU, animalul de companie nu este lasat nesupravegheat in pensiune !!!
- Animalul trebuie sa aiba carnet de sanatate si sa faca dovada deparazitarii
- Dejectiile trebuiesc aruncate de catre insotitor, in mod corespunzator
- Insotitorii animalelor sunt direct RASPUNZATORI de eventualele daune provocate si vor suporta in totalitate costurile aferente acestor daune, daca acestea survin.
- Insotitorii animalelor trebuie sa si le poata stapani, pentru a nu crea discomfort celorlalti turisti (ex.: latrat, schieunat, etc)
- Tariful suplimentar pentru animalul de companie acceptat la cazare este echivalentul a 5 euro/zi, platibili in RON.

ATENȚIE : Nerespectarea condițiilor impuse mai sus sau provocarea de daune, pot atrage anularea unilaterală a rezervării de către hotelier, fără ca acesta să platească despăgubiri.

Restaurant

Micul dejun este disponibil între orele 8:00 și 10:30. Pentru celelalte servicii “a la carte” (prânz și cină), serviciile încep cu ora 12:30, iar ultima comandă este la ora 21:00.

IMPORTANT: În restaurant, pe terasa pensiunii și în stația turistică, nu este permis consumul alimentelor și al băuturilor achiziționate din afara unității ! În cazuri excepționale, doar pentru băuturi, acceptăm consumul acestora, în condițiile în care turistul este de acord cu plata unei taxe aplicabile pe zi, pentru fiecare membru al grupului și este responsabil exclusiv și în totalitate de calitatea și proveniența acestor băuturi.

Acelasi lucru este valabil si pentru propriul gratar al turistilor si sunt asigurate: lemnele de foc sau carbuni, vesela, acces la mesele campenesti sau in stana turistica.

Gratificațiile

Gratificațiile pentru personalul pensiunii rămân la latitudinea oaspeților noștri.

Fumatul

Deoarece promovăm o atitudine eco-responsabilă, fumatul nu este permis în restaurantul sau in camerele pensiunii Inima Bucovinei.

Spațiul de parcare

Parcarea auto este gratuita pentru oaspetii nostri si se poate face in curtea imprejmuita, in spatiul special amenajat, iluminat, din laterala si respectiv spatele pensiunii. Deși luăm toate măsurile de precauție, nu ne asumăm responsabilitatea în niciun fel de dauna suferita. (furt, accidente, etc)

Siguranța obiectelor personale

La pensiunea Inima Bucovinei nu s-a inregistrat vreodata situatia sa dispara obiecte ale turistilor, dar recomandăm predarea obiectelor de valoare, spre pastrare receptiei

Nu ne asumăm răspunderea pentru obiectele uitate, pierdute sau presupus furate în incinta hotelului, restaurantului sau a barului.

Asistență specială

Dorința noastră este să asigurăm cele mai bune condiții persoanelor cu deficiente. Dacă aveți nevoie de asistență specială de orice natură, vă rugăm să ne anunțați în avans, pentru a vă putea oferi toate detaliile necesare in privinta conditiilor noastre, pentru a avea un sejur cât mai agreabil.

Confidențialitatea informațiilor

Dacă ne contactați prin e-mail sau prin intermediul web-site-ului, ne vom permite să vă contactăm pe viitor pentru a vă trimite materiale și oferte promoționale sau pentru a vă informa în legătură cu evenimentele pe care le vom organiza. Nu vom folosi niciodată numele sau informațiile dumneavoastră fără să avem în prealabil acordul dumneavoastră. Veți avea posibilitatea să ne comunicați dacă doriți să primiți aceste informații pe viitor.

Politica de protecție a mediului

Protecția mediului reprezintă pentru noi o permanentă preocupare, de aceea promovăm o atitudine eco-responsabilă.

Menționăm ca detergenții folosiți pentru spălarea și sterilizarea lenjeriilor și a prosoapelor sunt bio-degradabili, iar o economisire a lor presupune o conservare mai bună a mediului

înconjurător. De aceea, pentru rezervările a căror durată depășește trei nopți, vom schimba lenjeriile și prosoapele o dată la trei zile, sau la cererea dumneavoastră. Pentru a ne semnaliza dorința dumneavoastră de a schimba lenjeria sau prosoapele, vă rugăm să le lăsați pe podea.

Programe de fidelizare

Ne rezervăm dreptul de a acorda diferite bonusuri și servicii suplimentare, fără plată, cu scopul fidelizării clienților noștri.

Cod de conduită

Personalul hotelului își va întâmpina întotdeauna oaspeții cu amabilitate și va face tot posibilul pentru a îndeplini orice solicitare venită din partea acestora. În cazul în care un oaspete sau un vizitator al hotelului, prin aspectul, comportamentul sau starea în care se află, va produce incidente neplăcute, deranjând pe ceilalți oaspeți și afectând astfel imaginea hotelului, acesta va fi invitat imediat să părăsească incinta hotelului. În acest sens, pensiunea "Inima Bucovinei" își rezervă dreptul de a-și selecta oaspeții.

Dispute și reclamații

Ne rezervăm dreptul de a debita cardul de debit/credit al oaspeților noștri, independent de voința acestora, sau suntem îndreptățiți să solicităm daune-interese în următoarele cazuri: când oaspetele pleacă fără a-și achita nota de plată, când se demonstrează, fără niciun dubiu, că oaspetele a produs pagube materiale în incinta hotelului, când oaspetele pleacă din hotel cu obiecte care nu îi aparțin și pe care nu le-a achitat la recepție sau când oaspetele nu a anulat rezervarea în termenul stabilit conform politicilor de anulare.

Vom încerca să rezolvăm pe cale amiabilă orice controversă, dispută sau reclamație care ar putea să apară în urma aplicării politicilor hotelului nostru. În cazul în care acest lucru nu este posibil, disputa va intra sub jurisdicția tribunalului Gura Humorului sau Suceava.

Clauze finale

Considerăm că oaspeții noștri, în momentul cazării sau în momentul solicitării vreunui serviciu la pensiunea Inima Bucovinei, au luat cunoștință și au acceptat termenii și condițiile mai sus menționate.

Modificări ale politicii pensiunii

Politica hotelului poate fi modificată fără a se face notificări în prealabil. Eventualele modificări vor fi aduse la cunoștința oaspeților odată cu intrarea lor în vigoare.