

TERMENI SI CONDITII GENERALE DE REZERVARE:

REZERVARI

Rezervările la Pensiunea Fortuna se fac cu cel puțin **48 ore** înainte de sosire.

1. orice rezervare trimisa on line sau facuta telefonic are ca punct de pornire oferta turistica publicata pe site-ul www.pensiuneafortuna.ro si in consecinta se supune regulilor publicate pe acest site.

2. Trimiterea solicitarii de rezervare NU garanteaza rezervarea camerelor.

3. TOATE solicitarile sunt procesate de operatori umani si vor fi confirmate si considerate definitive numai dupa plata serviciilor de cazare (integral sau partial).

4. La Pensiunea Fortuna nu este acceptat accesul cu animale de companie. Va rugam sa luati in considerare acest lucru in momentul incheierii rezervarii.

5. Politica internă a Pensiunii nu permite acceptarea rezervărilor de grup. Orice grup mai mare de 6 persoane va fi informat imediat (telefonic sau în scris) cu privire la acest lucru.

Pentru a asigura liniștea si confortul tuturor oaspeților Pensiunii, nu vom accepta rezervări făcute pentru grupuri mai mari de 6 persoane.

* Rezervările vor fi garantate de către unitatea de cazare până la ora locală 17:00 - data sosirii și vor fi anulate din sistem dacă rezervarea nu este garantată de o companie / agenție de turism sau prin plata anterioara a unui avans.

** Pensiunea Fortuna Sibiu garantează securitatea și confidențialitatea tuturor datelor găzduite și transmise prin sistemul său informatic. Datele dvs. personale vor putea fi însă transmise autorităților în drept să verifice tranzacțiile comerciale sau altor autorități în drept să efectueze orice verificări justificate în baza legii, dacă acest lucru va fi solicitat în conformitate cu legile în vigoare.

PLATI

1. Plata serviciilor de cazare se face in baza facturii proforme emisa de SC Concret Solutions SRL si transmisa prin fax sau email, dupa confirmarea disponibilitatii spatiilor de cazare solicitate.
2. Plata se poate face, prin depunere de numerar sau prin ordin de plata, inainte de prezentarea la cazare, sau cash la receptie, in momentul cazarii.

3. Pentru efectuarea rezervarilor, clientii vor achita un avans cuprins între 20% și 50% din valoarea totală a serviciilor turistice solicitate.
4. După efectuarea plății, clientul va primi prin fax sau email, factura emisă care va garanta serviciile turistice solicitate de client.
5. **Turistul este responsabil pentru verificarea informațiilor trecute în factura pentru a nu apărea neconcordanțe între serviciile solicitate de turist și cele facturate.**
6. **Rezervarea se consideră finalizată numai după plata integrală a serviciilor de cazare solicitate.**

SESIZARI SI RECLAMATII:

1. Orice reclamație trebuie transmisă în scris către unitatea de cazare la adresa de mail office@pensiuneaofortuna.ro sau direct la recepție.
2. Toate reclamațiile sunt verificate de către managerul unității de cazare în termen maxim de 24 de ore.

CONDUITA PRIVIND CLIENȚII INDEZIRABILI

Clientul trebuie să se conformeze uzanțelor prezențelor termeni, indiferent de canalul prin care a realizat rezervarea. Acesta va trebui să respecte atât liniștea în pensiune și în spațiile comune, cât și normele de conviețuire socială și cele morale. De asemenea, clientul Pensiunii trebuie să aibă grijă de proprietatea încredințată lui pe parcursul cazării. 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 și accesul în Pensiune a clienților în stare de ebrietate, nepoliticoși sau turbulenți, care prin atitudinea lor aduc prejudicii imaginii hotelului sau deranjează alți clienți. Contravaloarea eventualelor distrugerii sau degradări ale bunurilor materiale aparținând Pensiunii va fi suportată de către cei vinovați de producerea acestora.

Ne rezervăm dreptul de a evacua forțat din Pensiune clienții indezirabili.

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

ALTE SPECIFICATII

Pentru plățile în Euro cursul de schimb pentru calcularea tarifelor este de **cursul BNR** (cursul oficial din ziua plății).