

SC VILA SIAM SRL

CUI 22351770

J04/1522/03.09.1770

**TERMENI SI CONDITII
REGULAMENT SC VILA SIAM SRL**

Stimați oaspeți,

Dorim să vă oferim o experiență de neuitat la vila turistică SIAM (clasificare cinci stele) 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.

REGULAMENTUL SE APLICĂ TUTUROR OASPETILOR, CARE ÎL ACCEPTĂ PRIN ÎNSUȘI FAPTUL CAZĂRII LOR ÎN VILA TURISTICĂ SIAM ȘI TREBUIE SĂ I SE CONFORMEZE FĂRĂ LIMITE SAU REZERVE.

1. Rezervare

Rezervarea se face în general doar pe booking.com cu respectarea inclusiv a Termenilor și Condițiilor de pe site-ul Booking.com.

REGULAMENTUL SE APLICĂ ȘI SE RESPECTĂ PENTRU TOATE REZERVĂRILE FĂCUTE PRIN TOATE MIJLOACELE, DIRECT LA PROPRIETAR, CARMEN MCMILLEN, SAU PRIN AGENȚII.

2. Tarife

Tarifele diferă atât în funcție de tipul de cameră pentru care optați, disponibilitate, zi și anotimp, cât și de numărul de persoane din cameră.

3. Sosirea și plecarea

Primirea camerei (check-in) se poate face începând cu ora 16.00 până la ora 18.00.

În cazul în care oaspeții sosesc după ora 18.00 la check-in, aceștia vor plăti o taxă suplimentară de late-check-in de 50,00 EURO pe rezervare în cash/numerar.

Eliberarea camerei (check-out) se va face la ora 12.00.

Oaspeții care eliberează camerele până la ora 12.00 pot lăsa bagajele la birou, într-un spațiu dedicat acestui serviciu, pentru un interval de 4 ore fără costuri suplimentare. Pentru bagajele lăsate la recepție mai mult de 4 ore se vor percepe cheltuieli de depozitare.

În cazul în care bagajele oaspeților rămân în cameră și după check-out-ul de la ora 12.00, aceștia vor plăti o taxă suplimentară de utilizare a camerei de 100,00 EURO în cash/ numerar (aceeași ca în cazul late checkout).

4. Cazare

În Camere se accepta exclusiv numărul de persoane precizat în rezervare, cazarea copiilor sub 18 ani nu este acceptată.

5. Signalistică

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

“NU DERANJAȚI!”

Ne rezervăm dreptul de a intra în cameră pentru verificarea utilităților și a curățeniei, în intervalul orar 11.00 – 16.00, cu permisiunea dumneavoastră, la ora stabilită de dumneavoastră și comunicată prin SMS la numărul + 40 (749) 371 385;

“VAROG ARANJAȚI CAMERA”

Cu permisiunea dumneavoastră, se va intra în cameră pentru curățenie, în intervalul orar 11.00 – 16.00, și comunicat prin agățarea semnului pe ușă **“VAROG ARANJAȚI CAMERA”**

6. Oaspeți suplimentari

În cazul în care doriți să primiți oaspeți, aceștia vor trebui să se cazeze, să achite tariful camerei și să se înregistreze la recepție, prin completarea fișei de cazare.

7. Dress Code

Vila turistică SIAM 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 incinta vilei turistice SIAM, precum nici în incinta hotelului partener HOTEL PERLA ****, în restaurant, lifturi și recepție persoanele îmbrăcate în halat, costum de baie, maiou și șort și încălțate cu șlapi. Accesul în zona piscinei interioare din hotelul partener este permis doar în costum de baie, șlapi curați, prosop, halat, cască.

8. Modalități de plată

Pentru plata serviciilor la vila turistică SIAM sunt acceptate cărțile de credit (Visa, Mastercard, Maestro), plata numerar (RON) sau transfer bancar. În afara contractelor deja încheiate, vă informăm că plata sau preautorizarea cardului se face în momentul cazării (check-in-ului).

Plata nu se poate efectua la sfârșitul sejurului, se va constitui obligatoriu un depozit pe card sau numerar pentru perioada și serviciile de cazare solicitate. În situația transferului bancar, plata trebuie efectuată în avans pe baza facturii proforma la data emiterii acesteia.

9. Gratificații

Gratificațiile pentru personalul vilei turistice SIAM sunt la latitudinea clienților.

10. Fumatul

FUMATUL TRADIȚIONAL ȘI ȚIGARA ELECTRONICĂ NU SUNT PERMISE ÎN INCINTA VILEI TURISTICE SIAM CONFORM LEGISLAȚIEI APLICABILE ÎN VIGOARE (LEGEA 349/2002 MODIFICATĂ ȘI COMPLETATĂ PRIN LEGEA 15/2016). VILA TURISTICĂ SIAM ARE AMENAJAT SPAȚIU PENTRU FUMĂTORI ÎN AER LIBER PE TERASĂ.

VILA TURISTICĂ SIAM DISPUNE DOAR DE CAMERE PENTRU NEFUMĂTORI.

În cazul în care nu se respectă prevederile prezentului regulament, se va aplica o taxă în valoare 200.00 euro/ eveniment constatat (valoarea în lei va fi calculată la cursul BNR din ziua plății), reprezentând serviciile de curățenie a camerei.

Vila turistică SIAM dispune de sisteme, instalații și dispozitive de semnalizare, avertizare și alertare, destinate detectării fumului. **DEZACTIVAREA ACESTOR SISTEME SE**

TAXEAZĂ CU 2,000.00 EURO/ EVENIMENT CONSTATAT (la cursul BNR din ziua plății).

11. Animalele de companie

Regula generală nu permite cazarea în vila turistică SIAM a persoanelor însoțite de animale și păsări.

12. Micul dejun, prânzul și cina

Micul dejun se servește la Restaurantul HOTEL PERLA** - HOTEL PARTENER.**

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 la vila turistică SIAM, **plata pentru micul dejun se achita la Hotelul Perla****.**

13. Spațiul de parcare și autoturismele

Vila turistică SIAM pune la dispoziția clienților săi, în limita disponibilității, 3 de locuri de parcare. Deși luăm toate măsurile de precauție, 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.

14. Siguranța obiectelor personale

Vila turistică SIAM este dotată cu sisteme electronice omologate de monitorizare a accesului în vila și de deschidere a seifurilor. Recomandăm folosirea seifurilor disponibile în camere pentru depozitarea obiectelor de valoare. Nu ne asumăm nici un fel de răspundere pentru obiectele uitate, pierdute sau presupus furate în incinta vilei turistice SIAM. Obiectele uitate sunt returnate către clienți cu plata la destinatar.

15. **Reguli ordine interioara in spatiile vilei turistice SIAM SI HOTEL PERLA ******

ORICE ACCIDENT PRODUS CA URMARE A PROPRIEI NEATENTII IN INCINTA VILEI TURISTICE SIAM SI A HOTELULUI PERLA**** RAMANE RESPONSABILITATEA EXCLUSIVA A OASPETILOR.

OASPETII HOTELULUI TREBUIE SA ANUNTE CAT DE REPEDE POSIBIL ORICE DEFECTIUNE A APARATELOR SAU INSTALATIILOR DIN DOTAREA VILEI TURISTICE SIAM;

ORICE ACCIDENT PRODUS CA URMARE A UTILIZARII NECORESPUNZATOARE A OBIECTELOR DIN DOTARE SAU A UTILIZARII FACILITATILOR VILEI TURISTICE SIAM FARA RESPECTAREA NORMELOR DE SECURITATE CORESPUNZATOARE ACESTORA, NU ESTE RESPONSABILITATEA NOASTRA.

ESTE INTERZIS ACCESUL CU CONSUMATORI ELECTRICI: RESOURI, RADIATOARE, FIERBATOARE LA VILA TURISTICA SIAM.

ESTE INTERZIS FUMATUL ÎN CAMERA SI IN CELELALTE SPATII ALE VILEI TURISTICE SIAM, CU EXCEPTIA SPATIILOR SPECIAL AMENAJATE.

SE INTERZICE CU DESAVARSIRE INTRODUCEREA IN HOTEL DE ARMAMENT, ARME ALBE SAU SUBSTANTE LACRIMOGENE. CONFORM LEGISLATIEI ROMANE CONSUMUL SAU COMERCIALIZAREA DE SUBSTANTE HALUCINOGENE SAU PSIHOTROPE ESTE INTERZIS SI SE PEDEPSESTE CONFORM DISPOZITIILOR LEGALE.

Este interzis accesul persoanelor cu semne evidente de îmbolnăvire (alergii, tuse puternică, astenie fizică etc.) sau cu igiena deficitară. **Oaspetii sunt obligati să informeze personalul restaurantului hotelului partener HOTEL PERLA **** cu privire la orice alergie sau intoleranță la vreun aliment LA MOMENTUL SERVIRII ALIMENTELOR (MIC DEJUN, PRANZ, CINA, MINI BAR) IN INCINTA HOTELULUI.**

NU este permis alergatul sau practicarea oricărui sport în incinta vilei turistice SIAM SI HOTEL PERLA****

16. **Reguli ordine interioara in camere**

• După ora 12:00 și până la ora 16:00, de Luni până Duminică începe serviciul de curățenie **în camerele care nu prezintă semnul „DO NOT DISTURB” – NU DERANJATI.**

• Conform Cap. CRITERII GENERALE din OMT 65/2015 privind clasificarea structurilor de primire turistice, **LENJERIA ȘI PROSOAPELE SE SCHIMĂ LA 3 ZILE, RESPECTIV 2 ZILE, ÎN CAZUL SEJURURILOR PRELUNGITE. ÎN CAZ DE FORTĂ MAJORĂ PUTETI FACE CERERE LA RECEPTIE PENTRU SCHIMBAREA LENJERIEI/ PROSOAPELOR.**

• Prosoapele NU se folosesc în afara camerelor. OASPETILOR LE ESTE INTERZIS SA FOLOSEASCA PROSOAPELE SAU LENJERIA PENTRU: STERS PARUL VOPSIT, PENTRU DEMACHIAT, CURATAT INCALTAMINTEA, GEAMANTANELE, PARDOSEALA ETC. PROSOAPELE SE VOR FOLOSI PENTRU UZ CORPORAL. DACA VOR FI IDENTIFICATE PROSOAPE SAU LENJERIE DETERIORATE DE UTILIZAREA NECORESPUNZATOARE A OASPETULUI, **ACESTE SE VOR IMPUTA CA DAUNA SI SE VOR ACHITA DE CATRE OASPETELE RASPUNZATOR. IN CAZ CONTRAR, HOTELUL ISI REZERVA DREPTUL DE A ANULA REZERVAREA CAMEREI OASPETULUI SI A FACE EVACUAREA ACESTUIA FARA RESTITUIREA CONTRAVALORII SERVICIILOR ACHITATE.**

• Produsele MINI—BAR se consumă contra—cost conform prețurilor din meniul afișat pe ușa minibarului. **PRODUSELE MINI-BAR SE ACHITA LA RECEPTIE.**

NU ESTE PERMISA FOLOSIREA APARATURII ELECTROCASNICE IN CAMERELE VILEI (CUPTOR CU MICROUND, EXPRESOR, FILTRU DE CAFEA, FIERBATOR, ETC).

OASPETII VILEI TREBUIE SA PASTREZE LINISTEA ASTFEL INCAT SA NU DERANJEZE ALTI OASPETI IN INTERVALUL ORAR 22:00-8:00;

OASPETII VILEI TREBUIE SA ANUNTE PERSOANELE CARE VIN IN VIZITA SI NU SUNT CAZATE IN VILA TURISTICSA SIAM; INTRAREA ACESTORA IN VILA SE VA FACE DOAR IN URMA LEGITIMARII LA RECEPTIA HOTELULUI;

SUNT INTERZISE: PREPARAREA ALIMENTELOR SI CONSUMUL ACESTORA IN CAMERA.

17. Reguli la centrul SPA, sauna, piscina, sala fitness

- Este interzisă frecventarea piscinei din incinta hotelului partener HOTEL PERLA **** dacă prezentați simptome de boli dermatologice, leziuni ale pielii, chiar dacă pielea este protejată cu orice fel de pansamente medicale.

Persoanelor care prezintă una sau mai multe boli din cele enumerate le este interzis să intre în piscină: Alergii cunoscute la clor și compușii lui, Boli alergice altele decât cele la clor, Conjunctivita sau cheratita cronică, Boli cronice ale căilor respiratorii superioare, Bronhopneumopatii cronice inclusiv astm bronsic, Dermatoze/alte boli ale pielii, Anemie, Epilepsie, Afecțiuni psihice, Afecțiuni neurologice, Boli infecto-contagioase în evoluție (inclusiv stare de purtător până la sterilizare), Tuberculoză, Infecții cu E. Coli, Giardioza, Shigella, Salmonella, Vibrio, Hepatita A, Plăgi deschise. **Afecțiunile de sănătate ascunse, nedeclarate, exonerează VILA SIAM SRL SI HOTEL PERLA **** de orice responsabilitate.**

VILA SIAM SRL SI HOTEL PERLA **** nu sunt responsabile pentru vătămarile suferite de clienți în cadrul locației, **ORICE INCIDENT SAU ACCIDENT EXCLUDE TOTAL CULPA HOTELULUI PERLA SI VILA SIAM SRL.**

- Săriturile în piscină sunt interzise. Nu sunt permise alergările și jocurile imprudente pe marginea bazinului. Se interzice împingerea în apă a persoanelor aflate pe marginea bazinului. **Este exclusă răspunderea VILA SIAM SRL SI A HOTEL PERLA **** asupra unor eventuale accidente sau probleme de sănătate cauzate din aceste motive.**

- Nu se poate face rezervare pentru șezlong.

- Accesul la piscina HOTEL PERLA **** este contracost pentru clienții vilei turistice SIAM.

- Folosirea dușurilor înainte de utilizarea piscinei este obligatorie.

- **Orice persoană care utilizează piscina își asumă răspunderea exclusivă pe durata utilizării acesteia.**

- Clienții trebuie să respecte orele de deschidere și închidere ale locației.

- Este interzis consumul băuturilor alcoolice și al alimentelor din afara unității.

- **Este strict interzisă folosirea obiectelor de sticlă în piscină. În cazul în care se sparg, oaspetii turisti vor suporta contravaloarea cheltuielilor de curățare și de schimbare a apei.**

- Este interzisă scuiparea, suflarea nasului sau urinarea în apă. Reactivii din apă vor indica persoana care face acest lucru și aceștia i se va imputa schimbarea apei din piscină precum și despăgubirea celorlalți clienți prezenți în piscină.

- **Accesul în centrul de fitness** va fi permis numai după completarea datelor din declarația pe proprie răspundere. Accesul în sală este permis numai cu echipament sportiv corespunzător; Antrenamentul efectuat în încălțăminte de stradă și fără prosop este interzis; Clienții nu pot intra în incinta centrului cu lucruri de vânzare, cu mostre sau materiale publicitare sau pentru a recruta sau intervieva persoane; În sală clienții nu au voie să fotografieze, să filmeze sau să înregistreze; Clienții sunt rugați să mențină ordinea și curățenia în sală; Este interzis accesul la aparatura audio-tv și sistemul de ventilație; Se recomandă menținerea unei ținute decente; Clienții sunt rugați să reducă tonul discuțiilor la minimum; Clienții își asumă răspunderea pentru încălcarea ordinii publice în incinta Centrului. În scopul securității clienților, este interzis, în mod categoric, de a purta cu sine armă albă, de foc, cu gaze. Distribuirea și folosirea băuturilor alcoolice, narcoticelor și fumatul în incinta centrului este interzisă în mod categoric;

În cazul în care echipamentul și/sau dotările din sala se deteriorează din vina oaspetului, persoana în cauză va acoperi toate cheltuielile materiale pentru înlăturarea deteriorărilor produse de către el echipamentului sportiv sau bunului, și reparațiile încăperii; În scopul prevenirii traumatismelor sau diferențelor este interzisă exercitarea serviciilor Centrului în condiții dezavantajoase, adică atunci când serviciile municipale opresc furnizarea apei, energiei termice și electrice;

Nu răspundem de obiectele de valoare lăsate în vestiar, cât și de cele pierdute/ uitate în vestiar;

În cazul pierderii/deteriorării cheiței de la vestiar, oaspetele este obligat să acopere cheltuielile pentru cumpărarea unui mecanism nou și să suporte contravaloarea manoperei privind schimbarea acestuia; Este interzis accesul în incinta centru sub influența băuturilor alcoolice; Este interzis accesul în incinta centrului cu animale; Clienții nu trebuie să intre în sală, dacă au gripă sau alte boli contagioase; Clienții trebuie să utilizeze prosopul personal sau cel închiriat la contactul corpului cu diferițele aparate; Este interzisă în incinta clubului cumpărarea/ vânzarea/ consumul/ posesia droguri, substanțe injectabile sau orice alte substanțe interzise de lege; orice încălcare se va raporta organelor competente; Oaspetele este

obligat să utilizeze cu grijă echipamentul sportiv și în mod adecvat, în mod contrar el își asumă răspunderea pentru riscurile traumatismelor ce pot surveni în urma utilizării lui neadecvat; **lucrul cu greutăți mari se va face numai în prezența antrenorului sau unui partener de antrenament; descărcarea barelor de discuri se va face cu ajutorul antrenorului sau partenerului de antrenament;**

Sunt interzise adaptările unor exerciții la anumite aparate sau improvizațiile; Este interzisă trântirea discurilor sau a ganterelor pe pardoseală; este interzisă depozitarea discurilor/ganterelor pe perna aparatelor sau perete; clienții sunt rugați să aranjeze greutățile după folosire în locurile special amenajate (suport gantere, suport discuri);

Folosirea telefoanelor mobile în sala de fitness este admisă cu condiția de a nu deranja (pe mod silentios), aparatele se eliberează în pauzele dintre exerciții;

VILA SIAM SRL SI HOTEL PERLA ** nu sunt răspunzătoare de vătămarile corporale suferite de clienții centrului ce folosesc aparatura sportiva în mod defectuos, fără supravegherea instructorilor de specialitate din cadrul centrului.**

Sauna - este interzis accesul în saună și la dușuri cu încălțăminte obișnuită; Sauna este destinată persoanelor peste 16 ani . Copii sub 16 ani nu au voie să folosească sauna uscată. Incurajăm dezinfectarea mainilor ori de câte ori este nevoie, în consecință spațiile sunt dotate cu dozatoare care conțin dezinfectant! Este interzis consumul băuturi alcoolice în timpul ședințelor de sauna!

Papucii și halatele se vor lăsa afară, pe cuierul de la intrarea în saună. NU lăsați haine sau prosoape în sauna, pentru a preveni producerea unui incendiu. Sauna este un dispozitiv electric, de aceea vă rugăm să nu puneți peste pietre materiale inflamabile sau hartie. Nu stați în zona sobei cu roci calde, este pericol de ardere a pielii. Expunerea prelungită în sauna poate provoca greață, amețeli și leșin. Persoanele care simt amețeli sau leșin trebuie să părăsească imediat sauna. Înainte de ședința de sauna, este obligatoriu să faceți dus! Dacă folosiți piscinele

faceți dus înainte de a intra în sauna. NU se utilizează sauna după antrenament intens. În sauna este obligatorie folosirea prosopului pentru a vă aseza pe acesta, pentru a evita contactul trupului transpirat cu bancutele din lemn. NU recomandăm costume de baie din

fibre sintetice. Folositi lenjerie de bumbac, iar in lipsa acesteia va recomandam un prosop in jurul taliei.

Capacitatea maxima a saunei umede este de 6 persoane. Temperatura recomandata in saune este de 75°C-95°C. Este indicat sa udați mai des rocile cu polonicul din dotarea saunei, deoarece cu creșterea umidității, crește și ionizarea aerului din sauna. Acesta are un efect calmant asupra creierului uman. Prin asigurarea unei umidități optime se prelungește și durata de viața a structurii lemnoase a saunei. NU intrați in sauna cu bijuterii din metal (aur, argint) sau lentile de contact. NU se recomanda folosirea saunei uscate mai mult de 20 minute. Timpul rezonabil de folosire este de 10 - 15minute, care se poate repeta de 2 - 3ori, iar in pauza, se fac dusuri

reci sau caldute. Alocați totdeauna timp destul, pentru a efectua in conditii optime o ședinta de sauna.

Dupa sauna se face un duș de racorire, care se termina cu unul cald, astfel se evita inchiderea brusca a porilor și prin aceasta neplacerile transpirației ulterioare. Se recomanda cateva momente de relaxare intre saune, 10 - 15minute, pentru odihna și relaxare. Intre timp, nu uitați sa va hidratati, astfel aveti posibilitatea refacerii pierderilor de lichid din organismul dumneavoastra. Dupa terminarea ședintei de sauna și a dușului, afectati un timp de 10 -20 minute relaxarii. Va recomandam sa beti apa inainte de a intra in saune și mai ales dupa.

Persoanele care prezinta una din problemele de sanatate, nu au voie sa foloseasca saun: femeile insarcinate/ tensiune arteriala mica sau mare/ afectiuni cardiovasculare sau bronhopulmonare severe/ sub influenta bauturilor alcoolice, anticoagulante, vasoconstrictorilor, vasodilatorilor, stimulantelor, narcoticele sau a tranchilizantelor.
Oaspetii isi asuma pe proprie raspundere intrarea la fitness, saune, jacuzii, masaj si zona de wellness, in cazul in care acestia sufera de boli cardiace sau alte boli in urma carora pot suferii accidente. HOTEL PERLA ** rezerva dreptul de a refuza accesul in sauna, a persoanelor care prezinta afectiuni ale pielii.**

18. Asistentă specială

Dorința noastră este să asigurăm cele mai bune condiții persoanelor cu dizabilități. Dacă aveți nevoie de asistență specială de orice natură, vă rugăm să ne anunțați în avans, pentru a putea

să vă oferim un sejur cât mai agreabil. **ATENȚIE! Persoanele cu dizabilitati trebuie sa anunte gradul de invaliditate, cu toate amanuntele necesare, din momentul inscrierii si confirmarii rezervarii.**

19. Confidentialitatea 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.

20. Prelucrarea datelor cu caracter personal

În conformitate cu prevederile Legii nr. 677/2001 pentru protecția datelor personale cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, modificată și completată, VILA SIAM S.R.L. are obligația de a administra în condiții de siguranță și numai pentru scopuri determinate, explicite și legitime, datele personale care îi sunt furnizate de clienți persoane fizice și imaginile reprezentative. Scopurile colectării și prelucrării imaginilor clienților sunt securitatea acestora și prevenirea fraudelor, completate cu situațiile necesare prelucrării datelor cu caracter personal în vederea îndeplinirii obligațiilor legale. Clienții sunt obligați să furnizeze datele solicitate de către VILA SIAM S.R.L., în vederea derulării sau inițierii de raporturi juridice cu societatea, cu respectarea prevederilor legale. Refuzul de a furniza aceste date determină incapacitatea societății noastre de a vă pune la dispoziție serviciile solicitate, făcând imposibilă respectarea cerințelor reglementărilor speciale în domeniul hotelier și cel fiscal. În conformitate cu prevederile Legii nr. 677/2001, beneficiați de următoarele drepturi: dreptul de acces la date, de intervenție, de opoziție, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale și de a se adresa justiției. Pentru exercitarea acestor drepturi, vă puteți adresa la sediul nostru printr-o cerere scrisă, datată și semnată, în care se vor menționa datele asupra cărora se solicită dreptul la informare, acces, opoziția sau intervenția. Datele cu caracter personal aparținând clienților sunt prelucrate cu bună-credință și în conformitate cu

dispozițiile legale în vigoare. Acestea sunt colectate numai în scopuri determinate, explicite și legitime, iar prelucrarea ulterioară nu va fi incompatibilă cu aceste scopuri.

Datele cu caracter personal se prelucrează în conformitate cu drepturile persoanei vizate. Persoanele ale căror date sunt prelucrate, au dreptul de a obține de la VILA SIAM S.R.L, la cerere și în mod gratuit, rectificarea, actualizarea, blocarea sau ștergerea acestora, în măsura în care prelucrarea nu este conformă cu Legea 677/2001 sau datele sunt incomplete ori inexacte. Persoana vizată are dreptul de a se opune în orice moment, din motive întemeiate și legitime, ca datele care o vizează să facă obiectul unei prelucrări, cu excepții prevăzute de lege. În caz de opoziție justificată, prelucrarea datelor nu mai poate viza datele în cauză.

De asemenea, persoana vizată are dreptul de a se opune, în orice moment și cu titlu gratuit, fără nici o justificare, ca datele care o vizează să fie prelucrate în scopuri de marketing direct, în numele Operatorului sau terțului sau să fie dezvăluite unor terți. Pentru acest lucru, persoana vizată se va adresa cu o cerere scrisă, datată și semnată, iar măsurile luate de către Operator vor fi comunicate în 15 zile de la data cererii.

21. 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. Lenjeria și prosoapele se schimbă la trei zile de cazare sau la cererea Oaspetului. Pentru a ne semnaliza dorința dumneavoastră de a schimba obiectele de lenjerie și prosoapele, vă rugăm să le lăsați pe jos sau în spațiul de la duș.

22. 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 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 de la sediul VILA SIAM S.R.L .

23. Politica de rezolvare a disputelor in cazul oaspetilor indezirabili

Oaspetele trebuie să se conformeze uzanțelor hoteliere. Acesta va trebui să respecte atât liniștea în vila turistica SIAM cat si in incintele hotelului partener HOTEL PERLA ****, restaurant și centru SPA, cât și normele de conviețuire socială și cele morale. De asemenea, oaspetele 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, servirea în restaurant și accesul în centrul SPA 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 VILA SIAM SRL SI HOTEL PERLA **** va fi suportată de către cei vinovați de producerea acestora. Ne rezervăm dreptul de a evacua forțat din hotel, restaurant sau centru SPA clienții indezirabili. Nu este agreat în hotel jocul de cărți, rummy, table etc în spațiile publice (restaurant, bar, recepție, Spa, bowling room) fără acordul conducerii, în prealabil. **Ținând cont de cele menționate mai sus, ne rezervăm dreptul de a ne selecta clienții. Deteriorarea de către turiști a oricărui obiect din inventar al complexului atrage răspunderea materială a acestora privind achitarea daunelor la valorile afișate în lista obiectelor din inventar. Nu este permisă folosirea aparaturii electrocasnice în camerele vilei (cuptor cu microunde, expresor, filtru de cafea, fierbător, etc).**

24. Băuturi alcoolice/ non alcoolice

În cadrul incintei vilei turistice SIAM CAT SI A HOTELULUI PERLA ****, inclusiv in incinta restaurantului, sunt interzise aducerea și consumarea băuturilor alcoolice sau non alcoolice din exteriorul acestuia. **Restaurantul își rezervă dreptul de a nu mai servi persoanele care sunt în stare de ebrietate sau care deja au consumat băuturi alcoolice în cantități mai mari și devin recalcitrante.**

25. Protecție în caz de incendiu și cutremur

Siguranța clienților se situează pe primul loc, de aceea ne-am luat toate măsurile de siguranță și protecție în cazul apariției unui incendiu. Ușile de acces în camere și ușile care dau către căile de evacuare au fost tratate ignifug, asigurând o rezistență la flacără directă de 30 minute. Nu lipsesc nici detectoarele de fum din camere, planul de evacuare sau hidranții și extincătoarele de mare capacitate amplasate pe holurile hotelului. Sistemul de alarmare împotriva incendiilor este automat și conectat direct la dispeceratul hotelului și la societatea de pază și intervenții.

Atenția pentru detalii s-a extins și către căile de evacuare din cadrul vilei și hotelului, acestea fiind marcate cu elemente luminoase, alimentate non stop de la surse proprii de energie.

În caz de incendiu se au în vedere următoarele reguli:

- În cazul izbucnirii unui incendiu în vila turistică sau hotel, părăsiți imediat clădirea urmând instrucțiunile din Planul de evacuare afișat sau ale personalului de serviciu.
- Dacă incendiul nu este în propria cameră de cazare, se va proceda la părăsirea încăperii, cu condiția ca acest lucru să poată fi făcut în siguranță. La părăsirea camerei de cazare, se urmărește să fie luată cartela de intrare pentru situația în care incendiul blochează calea de evacuare și utilizatorul trebuie să se întoarcă în cameră.
- Pentru a verifica dacă incendiul se manifestă pe coridor, se va proceda la verificarea cu dosul palmei a temperaturii ușii de corespondență cu acesta. În situația în care ușa este rece, din poziția aplecat spre pardoseală cu umărul sprijinit de ușă, se va proceda la deschiderea acesteia cu atenție. Parcurgerea distanței până la scara de evacuare, în situația în care coridorul este inundat cu fum, se realizează din poziția aplecat sau târâș, avându-se în vedere că zona dinspre pardoseală este mai puțin afectată.
- În cazul în care coridorul sau scările sunt impracticabile din cauza fumului, trebuie să rămâneți în cameră, să țineți ușa închisă și să etanșați rosturile cu bandă izolantă/ scotch sau prosoape ori cearceafuri umede
- Se procedează la anunțarea serviciilor de urgență la numărul unic de urgență 112 pentru a comunica poziția în clădire. Aceasta se va semnala și de la fereastra camerei de cazare.
- În situația evacuării în caz de incendiu a spațiilor de cazare ale structurilor de primire turistice amplasate izolat, utilizatorii vor lua asupra lor haine călduroase.

Protecția în caz de cutremur

Pentru protecția în timpul producerii unui cutremur puternic se vor lua următoarele măsuri:

- se va păstra calmul, nu se va intra în panică și se vor liniști ceilalți membri ai familiei (soț, părinți) sau oaspeți impacientați;
- se vor preveni tendințele de a părăsi camera: puteți fi surprinși de faza puternică a mișcării seismice în holuri, scări, lifturi, etc. Nu se folosește în niciun caz ascensorul.
- dacă sunteți în interiorul unei camere, hol sau restaurant – rămâneți acolo, departe de ferestre care se pot sparge, se va sta înspre centrul camerei (clădirii), lângă un perete. Protejarea se face sub o grindă, toc de ușă solidă, birou, masă sau bancă, din camera, hol sau sala, suficient de rezistente spre a vă feri de căderea unor lămpi, obiecte mobile suprapuse, tencuieli ornamentale, etc.
- pentru evacuare, după terminarea mișcării seismice, se vor urma instrucțiunile personalului de serviciu sau ale salvatorilor. Folosiți marcaje verbale (ex. strigăte) sau vizuale (ex. fluturați o pânză albă la geam) pentru a vă face cunoscută prezența în vederea evacuării.

26. Reguli pentru minimizarea răspândirii infecției cu Covid 19

La intrarea în unitatea de cazare se va face un triaj observațional care poate să includă măsurarea temperaturii individuale (va fi interzis accesul turiștilor cu semne vizibile de infecție respiratorie sau temperatura peste 37.3 grade Celsius).

27. Obligațiile oaspeților noștri în contextul Covid 19

Să respecte permanent și în totalitate regulile de igienă personală și măsurile de protecție, indiferent de momentul zilei, oriunde în spațiile comune și în camerele vilei turistice SIAM. Să se informeze și să accepte regulile precizate încă de la confirmarea rezervării cu privire la seria de proceduri impuse tuturor clienților în legătură cu interacțiunea acestora cu ceilalți clienți ai hotelului și cu personalul vilei. Să accepte regulile instituite privind accesul, controlul temperaturii corporale și completarea de documente necesare anchetei epidemiologice, conform legislației în vigoare. Să accepte purtarea în mod corect a măștilor de protecție, respectiv folosirea frecventă a dezinfectanților pentru mâini. Să accepte faptul că

unele servicii pentru clienți pot fi asigurate doar în serii, la intervale orare diferite, pentru a se putea asigura distanțarea socială. Să accepte faptul că din motive de siguranță sanitară, interacțiunea cu oaspeții hotelului a fost redusă, acest lucru nereprezentând în niciun caz lipsa de interes pentru nevoile clienților noștri. Să se spele frecvent cu apă fierbinte și săpun pe mâini. Să nu atingă nasul, gura și ochii cu mâinile nedezinfectate. Să nu strănute sau să tușească fără a purta masca de protecție. Să respecte distanță de minimum 1,5 m față de ceilalți oaspeți sau personalul complexului. Recomandăm și încurajăm plata cu cardul sau portofel electronic.

28. Colectarea si depozitarea deseurilor menajere

Colectarea și depozitarea deșeurilor menajere se va face selecționat, numai în locurile special amenajate, folosind coșurile de gunoi și pubelele semnalizate corespunzător.

29. Sesizari si reclamatii

Reclamațiile privind calitatea serviciilor prestate se vor face pe loc, în perioada șederii turiștilor în vila turistica SIAM în scris.

- Reclamațiile făcute sub orice formă după plecarea **oaspetilor nu vor fi luate în considerare.**
- Personalul vilei turistice SIAM se obligă să rezolve orice reclamație primită de la clienți în legătură cu serviciile prestate.
- Este interzisă folosirea unui limbaj obscen, necuviincios, unor gesturi indecente, violente, cât și afișarea unui comportament care să afecteze confortul și integritatea fizică a clienților sau a personalului locației.
- **În cazul nerespectării prezentului regulament, vila turistica SIAM si hotelul partener HOTEL PERLA **** își rezervă dreptul de a exclude persoanele în cauză din cadrul complexului hotelier.**

ACEST REGULAMENT VINE IN INTAMPINAREA ASTEPTARIILOR OASPETILOR NOSTRI. IN CAZUL NERESPECTARII LUI, NE REZERVAM DREPTUL INTERZICERII ACCESULUI IN INCINTA SAU EVACUAREA DIN VILA

TURISTICA SIAM SI A HOTELULUI PARTENER HOTEL PERLA ** A OASPETILOR IN CAUZA .**

VILA SIAM SRL si hotelul partener HOTEL PERLA **** nu se fac vinovate de eventualele pagube produse sau vătămari suferite de oaspete ca urmare a nerespectării acestor termeni si conditii, **RASPUNDEREA ambelor unitati hoteliere FIIND TOTAL SI DEFINITIV INLATURATE, INCLUSIV IN CAZUL SITUATIILOR DE:**

- Alunecare pe podele umede
- Împiedicare pe o scară slab iluminată
- Împiedicare din cauza unei mochete
- Incidente în parcări
- Alunecare sau împiedicare la piscină, saună, spa sau sală de sport
- Arsuri din cauza unor robinete cu apa calda si in sauna

PRODUSE DIN VINA EXCLUSIVA A OASPETILOR

30. Clauze finale

CONSIDERAM CA ORICE OASPETE IN MOMENTUL ACCESARII ORICARUI SERVICIU OFERIT DE CATRE **VILA SIAM SRL SI HOTELUL PARTENER HOTEL PERLA ****** (CAZARE, RESTAURANT, SPA, EVENIMENTE) ARE POSIBILITATEA REALA DE A SE INFORMA, SI, IN CONSECINTA, A LUAT CUNOSTINTA DE **TERMENII SI CONDITIILE MAI SUS MENTIONATE SI LE-A ACCEPTAT TACIT.**

31. Modificări termeni și condiții

Termenii și condițiile pot fi modificate oricând de către **VILA SIAM SRL** fără a se face notificări în prealabil. Vă mulțumim pentru înțelegere și vă dorim un sejur plăcut.