



Termeni și condiții generale – Descriere Cleopatra Resort

Prin efectuarea unei rezervări sau prin cazarea (check-in) la oricare dintre unitățile de cazare aparținând prestatorului de servicii hoteliere Universal Mangalia, Agentul se obligă să obțină de la Turistul/clientul sau acceptul expres cu privire la Termenii și condițiile generale (T.C.G.) mai jos enunțate, care stabilesc caracteristicile pachetului turistic, condițiile din Cleopatra Resort și regulile de comportament din Resort pentru client/turist precum și sancțiunile aplicabile acestora în caz de încălcare.

Dacă clientul/turistul nu este de acord cu una sau mai multe condiții/reguli va solicita să nu vîndeti către turist/client pachetul de servicii turistice în condițiile oferite de Cleopatra Resort, deoarece răspunderea integrală va aparține Agentului.

Prestatorul are o obligație de diligență în ceea ce privește menținerea serviciilor oferite la nivelul calitativ și cantitativ expus, nefiind răspunzător pentru lipsa unor servicii din motive straine de culpa sa.

Tarife

Gradul minim de ocupare pentru camere este de 2 adulți; pentru cazarea în regim single se va achita 80% din valoarea unei camere duble. Toate tarifele sunt exprimate în lei/noapte și includ servicii All Inclusive, taxa de stațiune de 5 ron/turist/noapte și TVA (9%).

Sosire și plecare

Serviciile din ziua sosirii încep cu prânzul(13:00 – 15:00), moment în care veți primi brățara care vă oferă acces la facilitățile resortului menționate în pachetul all inclusive. Alocarea camerelor se efectuează începând cu ora 16:00. Check-out-ul se realizează cel târziu la ora 11:00 și presupune predarea cardurilor de acces și a brățarilor. După această oră nu va mai fi permis accesul la facilitățile resortului.

La solicitarea clienților și în funcție de camerele disponibile, se poate depăși ora de eliberare a camerei cu cel mult 6 ore peste ora 11.00, contra cost (50% din tariful afișat la recepție). Depășirea cu mai mult de 6 ore se taxează 100% din tariful afișat la recepție. Bagajele pot fi păstrate la camera de bagaje timp de cel mult 24 de ore, fără plată. Cazarea se face pe baza unui act de identitate (*carte identitate, pașaport, certificat de naștere în cazul copiilor*) și a voucher-ului emis de agenție, însoțit de prezenta anexă, semnată de AGENT și de către turist.

Alocarea camerelor se face în funcție de disponibilitatea Resortului din ziua cazării. Din acest motiv nu se poate garanta o camera pe un anumit etaj, cu o anumită poziționare, camere alăturate. Solicitățile de acest gen sunt considerate preferințe ale turiștilor, pe care Resortul încearcă să le onoreze în limita disponibilităților. Hotelul nu percepe taxă pentru parcare și nici nu reține locuri pentru turiști. Parcarea este gratuită în limita disponibilității. Parcarea nu este pazită în mod special și prin urmare Resortul nu este responsabil pentru paza juridică a autoturismului sau a bunurilor din acesta.

Program funcționare Restaurant și Bar:

Programul de funcționare al Restaurantului Cleopatra Resort:



- o micul dejun se servește zilnic între orele 7.00 - 09:30
- o prânzul se servește zilnic între orele 13:00 - 15:00;
- o gustare se servește zilnic între orele 10:30 - 12:00; 16:30 - 18:00
- o cina se servește zilnic între orele 19:00 - 21:00

Programul de entertainment de pe terasa Cleopatra Resort se va desfășura între orele 19:00 și 22:30.

În incinta restaurantului, accesul este permis doar cu o ținută decentă, fără obiecte și accesorii de plaja.

Programul de funcționare al barului à la carte din lobby-ul Cleopatra Resort este 10.00 - 23.00.

Este interzisă părăsirea restaurantului sau terasei cu alimente și/sau băuturi, veselă, tacâmuri, etc.

Fumatul

Fumatul este interzis în incinta Resortului, exceptând balcoanele camerelor și spațiile din Resort amenajate/dotate cu scrumiere. Turiștii care nu respectă această regulă vor suporta rigorile legii nr. 15/2016 (amendă de la 100 lei la 500 lei).

Animalele de companie

Este interzis accesul cu animale de companie în incinta Resortului. Cleopatra Resort are dreptul să refuze cazarea clienților însoțiți de animale de companie sub sancțiunea anulării rezervării și a plății unei penalități, echivalentul a 100% din valoarea întregului sejur rezervat. Aceeași sancțiune se aplică și în cazul în care se constată prezența în hotel a animalelor sau păsărilor de companie după efectuarea cazării.

Protecția datelor personale

Cleopatra Resort garantează confidențialitatea datelor cu caracter personal ale tuturor clienților. Datele cu caracter personal colectate cu ocazia efectuării unei rezervări sau în vederea prestării serviciilor de turism și alimentație publică nu vor fi dezvăluite către terți, cu excepția cazurilor în care Cleopatra Resort trebuie să respecte obligațiile impuse de legislația în vigoare.

Datele personale sunt prelucrate într-un mod care asigură securitatea și protecția împotriva prelucrării neautorizate, sunt colectate în vederea prestării serviciilor specifice și pe durata de prestare a acestora. S-ar putea să fie necesar ca documentele de identificare prezentate să fie fotocopyate sau scanate, păstrarea acestora făcându-se cu respectarea prevederilor legale. Datele personale pot fi introduse în sisteme de evidență ale unor autorități publice (*spre. ex. Politie*). Nu există intenția Prestatorului de a transfera aceste date către un alt operator, decât în măsura necesară îndeplinirii obligațiilor contractuale iar orice transfer va fi făcut doar cu respectarea drepturilor legale. La finalul perioadei de prelucrare Prestatorul va șterge, distruge sau anonimiza datele personale în condiții de siguranță.

Există oricând dreptul de opoziție (*în condițiile legale, de a vă opune prelucrării*), acces la datele furnizate (*confirmare dacă prelucram sau nu datele personale*), la rectificarea acestora (*dacă sunt inexacte, incomplete*), la ștergerea, restricționarea prelucrării sau la portabilitatea lor (*de a le primi într-un anumit format și suport și a le transmite unui alt operator, în măsura în care prelucrarea se face automatizat*);

Există dreptul de a depune o plângere la autoritatea de supraveghere (*Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal - <http://www.dataprotection.ro> sau la instanțele judecătorești*).

Obligația de furnizare a datelor personale este una legală, în scopurile sus menționate fără de care serviciile nu se pot presta. Resortul nu urmărește să creeze profiluri de orice tipar din această prelucrare,



nefacînd obiectul unui proces decizional. Dacă scopul prelucrării se va schimba, aceasta se va face doar cu acordul obținut legal. Veți fi informat pentru orice fel de divulgare/pierdere a datelor personale în termenul legal iar prelucrarea nu este de natură să creeze un risc pentru drepturile și libertățile clientului/turistului.

Siguranța

Întreg Resortul este supravegheat prin sistem video.

Resortul nu își asumă răspunderea pentru obiectele uitate, pierdute sau presupus furate în incinta Resortului (cameră, sală de conferință, restaurant, bar, zona piscinei, plajă sau parcare) dar va depune toate diligențele pentru a rezolva situația ivită în limita posibilităților tehnice.

Resortul nu își asumă răspunderea asupra unor eventuale accidente sau traumatisme ce pot surveni în urma utilizării în mod neadecvat a piscinelor și altor dotări din cadrul Resortului sau datorate neatenției.

Obligațiile Turistului

La Check in turistii vor primi brătara Cleopatra Resort care trebuie purtată în mod obligatoriu pe toată durata sejurului.

Accesul la serviciile din incinta resortului se va face numai în baza brățării Cleopatra Resort.

Turistul are obligația de a verifica la sosire lista de inventar a camerei pe care va trebui să o predea în aceleași condiții la plecare, în caz contrar eventualele lipsuri sau degradări ale bunurilor din cameră, vor fi suportate de acesta. În cazul în care la sosirea în cameră obiectele de inventar prezente în cameră nu corespund listei de inventar sau prezintă vicii evidente, Turistul are obligația de a informa recepția imediat referitor la acest aspect în vederea corectării situației, în caz contrar se consideră că bunurile au fost preluate în stare optimă.

Turistul este responsabil față de Resort pentru daunele provocate, din culpă sau cu intenție, celorlalți clienți sau personalului, clădirilor, mobilierului și echipamentelor Resortului.

Este strict interzisă introducerea și folosirea în camerele Resortului a aparaturii electrocasnice (cafetieră, storcător de fructe, fier de călcat, fierbător, etc.) precum și a altor persoane care nu sunt cazate în Resort.

Conduita

Resortul își rezervă dreptul de a refuza cazarea sau servirea în restaurant a turistilor în stare de ebrietate, nepoliticoși sau turbulenți care prin atitudinea lor (vorbit tare, rastit, folosirea de cuvinte/ expresii injurioase) aduc prejudicii imaginii Resortului sau deranjează alți turiști. Resortul își rezerva dreptul de a-și selecta Clientela.

Orice conduită prin care se aduc injurii de orice fel și indiferent de gravitate sau modul de exprimare, atât celorlalți turiști cât și personalului Cleopatra Resort va duce la evacuarea turistului din Resort cu pierderea posibilității de recuperare a sumelor achitate de către Agent. Desocotirea cu turistul este responsabilitatea exclusivă a Agentului.

Orice fel de incident trebuie evitat și tratat cu răbdare, diplomatie și bun simț fără escaladare conflictuală.

Reclamații



Reclamațiile privind calitatea și cantitatea serviciilor vor fi făcute în scris de către turiști sau reprezentanți ai AGENTULUI în momentul producerii lor și până la plecarea turiștilor din hotel dar nu mai târziu de 4 ore de la apariția evenimentului de reclamat. Reclamațiile făcute fără respectarea acestor condiții nu vor fi luate în considerare.

Reclamațiile privind furtul, distrugerea sau deteriorarea bunurilor Turistului trebuie aduse la cunoștința hotelului în cel mult o oră de la data constatării evenimentului, cu prezentarea dovezilor

Reclamațiile trebuie făcute cu bună-credință, nu în scop de șicanare și fără o atitudine ofensatoare sau prin aducerea de injurii personalului Resortului.

Postarea/publicarea pe rețelele sociale sau mijloacele de informare publică de comentarii sau imagini despre calitatea și cantitatea serviciilor reclamate ca necorespunzătoare, anterior aducerii la cunoștința reprezentanților Resortului și până la întocmirea notei de consemnare a soluționării reprezintă o denigrare a Resortului pentru care societatea își rezervă dreptul de a evacua Turistul, cu reținerea sumelor datorate până la momentul evacuării și restituirea restului de pret către Agent proporțional cu serviciile nefolosite.

Resortul nu va putea fi responsabil pentru niciun fel de prejudiciu solicitat de client, desocotirea cu turistul fiind responsabilitatea exclusivă a Agentului.

Resortul va apela la toate mijloacele legale de reparare a prejudiciului de imagine suferit ca urmare a efectuării unor afirmații nefondate și nereale.

În caz de evacuare a Turistului pentru încălcarea celor de mai sus, Agentul este singurul răspunzător în fața Clientului pentru prejudiciile rezultate sau reclamate de Turist.

Evacuarea va privi doar persoanele vinovate de încălcarea prezentelor condiții/reguli.

Legea aplicabilă. Litigii

Drepturile și obligațiile părților prevăzute de Termeni și Condiții Generale, precum și toate efectele juridice pe care le produc T.C.G. vor fi interpretate și guvernate în conformitate cu legislația română în vigoare.

Dispoziții finale

Resortul are dreptul să modifice unilateral oricând T.C.G. Modificarea T.C.G. va fi opozabilă Agentului și turistilor de la data la care le-a fost adusă la cunoștință prin orice mijloc (afișare, e-mail, etc.).

Turistul este răspunzător pentru luarea la cunoștință și respectarea Termenilor și condițiilor generale pe întreaga durată a șederii.

Prin efectuarea unei rezervări sau prin cazarea (check-in) la oricare dintre unitățile de cazare aparținând prestatorului de servicii hoteliere Universal Mangalia SRL, Agentul se obligă să obțină de la Turistul/clientul sau acceptul expres cu privire la Termenii și condițiile generale (T.C.G.) mai jos enunțate, care stabilesc caracteristicile pachetului turistic, condițiile din Cleopatra Resort și regulile de comportament din Resort pentru client/turist precum și sancțiunile aplicabile acestora în caz de încălcare.

Dacă clientul/turistul nu este de acord cu una sau mai multe condiții/reguli va solicita să nu vîndeti către turist/client pachetul de servicii turistice în condițiile oferite de Cleopatra Resort, deoarece răspunderea integrală va aparține Agentului.

Prestatorul are o obligație de diligență în ceea ce privește menținerea serviciilor oferite la nivelul calitativ și cantitativ expus, nefiind răspunzător pentru lipsa unor servicii din motive străine de culpa sa.



Cleopatra Resort Saturn



Cleopatra Resort este alcatuit din 3 hoteluri – Cleopatra (4* - 277 camere), Narcis (3* - 320 camere) și Semiramis (3* - 190 camere).

Cele 3 hoteluri dispun de o curte comuna cu peste 1 hectar de gazon, o piscină generoasă de peste 1.500 mp, precum și de o plajă privată de peste 5.000 mp.

Piscine si plaja

Piscina principala exterioara este una dintre cele mai frumoase din zona, avand o suprafata de 1500 mp si un design modern.

Va puteti relaxa pe sezlongurile confortabile de pe marginea piscinei sau puteti profita plaja privată care este disponibilă la ieșirea din curtea resortului.

Copiii se pot distra atat in piscina special conceputa pentru ei, cu o adancime maxima de 50 cm, cat si la piscina cu tobogane acvatice – 2 canale, pentru cei mari.

Oaspeții Cleopatra Resort au la dispozitie in mod gratuit sezlonguri, umbrele si masute la plaja, in limita locurilor disponibile. Plaja privata este situata la aproximativ 50 m si dispune de beach bar gratuit.

Restaurante si baruri





Cum experienta turistica nu poate fi niciodata completa fara a integra si latura ei culinara, restaurantele Cleopatra și Narcis va ofera in regim all inclusive o gama diversificata de preparate, atat din bucataria traditionala romaneasca, cat si din cea internationala. Maestrii laboratorului propriu de patiserie va vor delecta cu cele mai proaspete si gustoase produse.

In zona lobby-ului hotelului Cleopatra este amplasat barul á-la-carte unde va veti putea delecta, contra cost, cu o gama larga de bauturi si cocktail-uri.

Kids Club & Kids Park

Cleopatra Resort a pregatit pentru cei mai mici oaspeti ai sai o serie de experiente incantatoare, punandu-le la dispozitie alte mai multe spatii destinate exclusiv lor: un loc de joaca in interior si două locuri de joacă in aer liber, unde se pot bucura de o multime de jocuri si activități.

Parcare

Cleopatra Resort ofera **GRATUIT** locurile de parcare in limita disponibilitatii. Accesul autoturismelor in parcarile Cleopatra Resort va fi posibil incepand cu ora **13:00**.

Descriere camere Hotel Cleopatra

Camera dubla matrimoniala/twin are un pat matrimonial (160/200 cm) sau doua paturi individuale (80/200 cm).

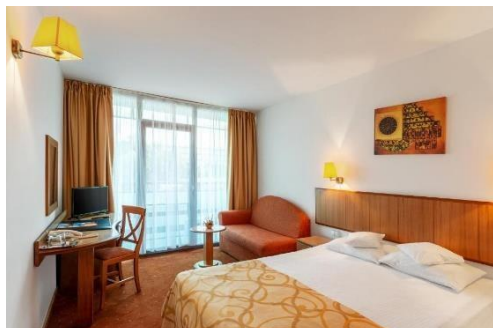


Recomandare: Camera Dubla poate gazdui 2 adulti si 1 copil.

Dotari: sistem de acces in camera pe baza de cartela, aer conditionat, TV LCD, telefon, seif, baie cu cabina de dus, uscator de par, cosmetice hoteliere, balcon cu mobilier de terasa.



Camera dubla superioară matrimoniala/twin are un pat matrimonial (160/200 cm) sau doua paturi individuale (80/200 cm), precum și o canapea extensibilă.



Recomandare: Camera dubla superioară este destinată cazarii a 2 adulti si 2 copii sau a 3 adulti.

Dotări: sistem de acces in camera pe baza de cartela, aer conditionat, TV LCD, telefon, seif, baie cu cabina de dus, uscator de par, cosmetice hoteliere, balcon cu mobilier de terasa.

Apartamentul este un ansamblu compus din 1 dormitor cu pat matrimonial și baie proprie și un living cu o canapea extensibilă. **Recomandare:** Apartamentul poate gazdui pana la 3 adulti, sau 2 adulti si 2 copii.



Dotari: sistem de acces in camera pe baza de cartela, aer conditionat, TV LCD, telefon, seif, baie cu cabina de dus, uscator de par, cosmetice hoteliere, balcon cu mobilier.

Descriere camere Hoteluri Narcis, Semiramis

Camerele duble standard sunt situate la parterul hotelului Narcis, dispun de paturi matrimoniale/twin, și nu dispun de balcoane. Hotelul Semiramis nu dispune de camere duble standard.



Dotari: sistem de acces in camera pe baza de cartela, aer conditionat, TV LCD, telefon, baie cu cabina de dus, cosmetice hoteliere, suport bagaje.

Camerele duble superioare sunt situate la etajele 1-5 ale hotelului Narcis, respectiv Semiramis și dispun de paturi matrimoniale/twin, precum și de balcoane.



Dotari: sistem de acces in camera pe baza de cartela, aer conditionat, TV LCD, telefon, baie cu cabina de dus, cosmetice hoteliere, balcon cu mobilier, suport bagaje.