

REGULI GENERALE

APLICABILE ÎN INCINTA MOON RESORT BUȘTENI

Dragi oaspeți,

*La **MOON Resort Bușteni**, aveți parte de peisaje de neuitat, văzute chiar din pat, indiferent de căsuța pe care o rezervați.*

*Căsuțele mobile **MOON Resort Bușteni** îți dau o stare de bine de cum îți intră în câmpul tău vizual. Au o putere "magică" de a te chema aproape, să le descoperi, și nu rezști tentației de a le călca pragul.*

*Pentru a vă oferi o experiență cât mai plăcută în cadrul **MOON Resort Bușteni**, am stabilit o serie de reguli generale pe care vi le aducem la cunoștință și pe care aveți obligația de a le respecta, începând cu data efectuării rezervării precum și în timpul cazării dvs., în cadrul **MOON Resort Bușteni**.*

*Persoanele cazate în cadrul **MOON Resort Bușteni** au obligația de a respecta regulile de conduită valabile în perimetrul **MOON Resort Bușteni**, elaborate și implementate din respect față de oaspeți și față de confortul acestora. Nerespectarea prezentelor reguli generale dă dreptul reprezentantului resortului **MOON Resort Bușteni** de a refuza cazarea în resort și/sau de a-și selecta clientela.*

Prezentarea unităților de cazare și facilităților oferite de MOON RESORT BUȘTENI:

"MOON Resort Bușteni" reprezintă primul resort de căsuțe mobile din România, un proiect caracterizat de unicitate, dotat cu tot ce ai nevoie pentru un sejur de neuitat.

"MOON Resort Bușteni" este paradisul în care te refugiezi, departe de ochii lumii, "viziuna" high-class în care evadezi din agitația cotidiană.

Resortul **"MOON Resort Bușteni"** este amplasat la doar 300 m de Castelul Cantacuzino, 2,1 km de Pârția Kalinderu, 2,3 km de Mănăstirea Caraiman, 2,4 km de Babele și Sfinx-ul și 4,8 km de Cascada Urlătoarea.

În resort găsiți un număr de **8 căsuțe mobile Moon Juliet (cazare maxim 2 persoane), 3 căsuțe mobile Moon Calisto (cazare maxim 4 persoane) și 2 căsuțe Moon Chalet (cazare maxim 6 persoane)**, care stau la dispoziția dvs., spre a fi închiriate.

Parcarea în incinta resort-ului se poate realiza pe stradă, în fața sau în spatele căsuțelor, respectând indicatoarele montate pe gardul căsuțelor.

Căsuțele sunt complet amenajate, dotate și utilizate, dispunând de următoarele facilități:

- ✓ Băi complet utilizate, dotate cu boilere electrice, cu capacitate de 100l fiecare;
- ✓ Kitchinetă dotată cu: cuptor cu microunde, plită electrică, aparat de cafea și fierbător, veselă (farfurii, boluri, pahare și cesti de cafea), frigider, etc;
- ✓ Șemineu electric (poate fi pornit din panoul de deasupra lui, unde primele butoane din dreapta sunt pentru extra căldură și butonul din stânga pentru lumina);

- ✓ Sistem de încălzire cu panouri (căldura în casuță se poate porni prin activarea butonului de pornire al radiatorului electric amplasat pe partea stângă la intrarea în casuță; reglarea temperaturii se realizează din marcajul cu săgeți al radiatorului);
- ✓ Internet, cablu TV, Netflix;
- ✓ Aer condiționat;
- ✓ Grătar propriu pentru fiecare casuță (amplasat în exteriorul casuțelor).

Atragem atenția oaspeților asupra faptului că, atât verificarea dotărilor casuțelor cât și a integrității acestora va fi efectuată la decizarea lor. După plecarea oaspeților, fiecare casuță este igienizată și dezinfectată.

Pentru oaspeții pasionați de ATV-uri, excursii Off-Road, drumeții pe munte sau skiresortul pune la dispoziția acestora facilitatea de a-și achiziționa direct activitatea preferată, cu plecare chiar de la casuțele **Moon Resort Bușteni**.

De asemenea, resortul pune la dispoziția oaspeților săi vizite la castelul Cantacuzino (degustări de vinuri), precum și la alte obiective turistice din apropiere, la solicitarea oaspeților cazați în cadrul MOON Resort Bușteni.

Activitățile puse la dispoziție de resort cât și condițiile și orarul de plecare pot fi modificate, în funcție de sezon, personalul resortului furnizând, la fața locului, toate informațiile necesare în acest sens.

Rezervări

Rezervările casuțelor din **MOON Resort Bușteni** se pot realiza online, direct, pe site-ul www.moon.ro, pe booking.com, prin email (relax@moon.ro), telefonic (0747.133.460).

Rezervare va fi considerată efectuată numai după ce oaspetele primește confirmarea rezervării din partea resortului **MOON Resort Bușteni** și numai în limita disponibilității resortului.

Oaspetele înțelege și acceptă faptul că, **anularea rezervării efectuate**, confirmate de resort, conduce automat la pierderea avansului achitat, dacă anularea rezervării intervine la mai mult de 3 zile de la data efectuării plății.

Avansarea sau devansarea rezervărilor efectuate se poate efectua numai cu acordul prealabil al resortului, în baza solicitării oaspetelui, transmisă resortului, oaspetele înțelegând și acceptând faptul că, solicitarea sa de avansare sau devansare a sejurului va fi acceptată de resort numai în funcție de disponibilitatea rezervărilor din acea perioadă.

În cazul în care oaspetele a rezervat un pachet special și dorește avansarea sau devansarea rezervării sale, într-o perioadă în care resortul nu are disponibil acel pachet special și/sau ofertă specială, oaspetele înțelege și acceptă faptul că, fie se prezintă în perioada în care oferta/pachetul special/special achiziționată/achiziționat de el este oferită/ofert de resort, fie pierde integral avansul achitat către resort, dacă un astfel de avans a fost perceput și achitat, în atare situație neaplicându-se regulile de mai sus, privind avansarea sau devansarea sejurului la solicitarea oaspetelui, într-o perioadă în care resortul are casuțe disponibile.

Toate rezervările vor fi confirmate final și realizate condiționat de plata în avans a ½ din contravaloarea serviciilor comandate de oaspete.

Plata rezervărilor se realizează (i) cu cardul – în situația rezervărilor realizate online, pe site-ul MOON Resort Bușteni și la recepția resortului, prin POS, în cazul achitării diferenței rămase de achitat din sejurul oaspetelui; (ii) prin transfer bancar/ordin de plată – în cazul rezervărilor realizate telefonic/online, în baza facturii fiscale emise și comunicate de resort; (iii) cash – pentru achitarea restului de plată, din contravaloarea sejurului oaspetelui, la recepția resortului și (iv) prin tichete/card de vacanță.

Pentru a veni în ajutorul oaspeților care doresc să rezerve o căsuță în resort într-o anumită perioadă care este deja ocupată **MOON Resort Bușteni** pune la dispoziția acestora posibilitatea de a se înscrie pe lista de așteptare, urmând ca oaspeții interesați să fie contactați de către reprezentanții resortului în cazul în care se eliberează o căsuță în perioada de interes pentru ei. Înscrierea pe lista de așteptare se poate realiza prin intermediul rubricii special destinate și create de resort, accesând link-ul <https://moon.ro/cazare/moon-resort-busteni/>.

Cazarea

Cazarea (Check-in) se efectuează începând cu ora 16.00.

Resortul oferă oaspeților posibilitatea de a se caza după ora 16.00, până cel mai târziu la ora 21.00. Resortul nu pune la dispoziția oaspeților posibilitatea de Early Check – In sau Late Check – In.

Eliberarea căsuțelor (Check-out) se va efectua până la ora 11:00.

Eliberarea căsuțelor, după ora 11.00 nu este acceptată în nicio situație, depășirea orei de eliberare generând obligativitatea oaspetelui de a achita resortului încă o noapte de cazare în căsuță.

În incinta resortului se acceptă cazarea copiilor, indiferent de vârsta acestora, cu condiția de a fi însoțiți de o persoană majoră. **NU este permisă cazarea persoanelor minore în incinta resortului, care sunt neînsoțite de o persoană majoră.**

Cazarea se va efectua numai după prezentarea unui act de identitate și completarea fișei de cazare de către fiecare oaspete. Prin completarea fișei de cazare, fiecare oaspete va lua la cunoștință de prezentele reguli generale, iar prin semnarea fișei de cazare își va exprima acordul cu privire la regulile generale și își va asuma respectarea acestora.

De asemenea, odată cu completarea și semnarea fișei de cazare, oaspeții vor lua la cunoștință de acordul pentru prelucrarea datelor cu caracter personal, prelucrare obligatorie de către resort în vederea prestării serviciilor solicitate de oaspete. În acest sens, oaspetele înțelege și acceptă faptul că, refuzul său de a furniza datele cu caracter personal necesar a fi prelucrate de resort, echivalează cu imposibilitatea resortului de a presta serviciile solicitate de oaspete.

După completarea fișei de cazare, oaspeții vor achita tariful de rezervare/diferența de plată pentru pachetul turistic rezervat. Plata se poate efectua: în numerar sau card, în lei sau euro, la cursul de schimb BNR din ziua respectivă.

Completarea fișei de cazare se realizează online, pe site-ul www.moon.ro.

Pentru eficientizarea formalităților de cazare, MOON Resort Bușteni pune la dispoziția oaspeților săi **serviciul de self check-in**. Astfel, după ajungerea la locație, oaspeții care doresc să realizeze check-in-ul vor ridica chei aferentă căsuței rezervate din locker-ul amplasat la locație, în baza codului primit de la resort pe WhatsApp.

În cazul în care oaspetii resortului doresc să plece mai devreme decât numărul total al zilelor rezervate și achitate, acest fapt va reprezenta o renunțare la serviciile contractate iar resortul nu va rambursa și nici nu va compensa cu alte servicii contravaloarea serviciilor la care se renunță.

În cazul în care oaspetii doresc majorarea numărului de zile rezervate trebuie să solicite acest aspect resortului, cu minim 24 de ore înainte de împlinirea perioadei rezervate. În măsura în care, după verificarea disponibilității de cazare, resortul aprobă cererea oaspetelui, acesta înțelege și acceptă faptul că, va fi obligat să achite integral, în avans, numărul suplimentar de zile solicitate și aprobate de resort.

Reguli de bună conduit în cadrul MOON Resort Bușteni

În interiorul căsuțelor **este interzis fumatul (inclusiv electronic)**. Fumatul este permis numai în spațiile special amenajate în acest sens de către resort (de ex. Pe terasa căsuțelor, în exteriorul acestora, etc).

Accesul animalelor de companie este interzis. Persoanele care efectuează o rezervare dar în momentul cazării nu respectă interdicția nu vor fi cazate. Resortul va refuza cazarea persoanelor care se prezintă cu animale de companie, iar sumele de bani achitate de aceștia, ca avans, dacă astfel de sume au fost percepute și achitate, vor fi reținute de resort.

Persoanele cazate în cadrul resortului au **obligația de a asigura paza/supravegherea propriilor bunuri**. Resortul nu își asumă răspunderea pentru obiectele și valorile lăsate în căsuțe, pentru eventualele neglijențe, pierderi sau furturi de bunuri.

Deteriorarea, de către oaspeți, a oricărui obiect din inventarul resortului și/sau din dotarea resortului și/sau din dotarea căsuțelor, va atrage răspunderea patrimonială a acestora, care va opera prin achitarea de către oaspete a daunelor cauzate, conform valorilor afișate în lista de inventar ce se regăsește în fiecare căsuță. În cazul în care oaspetele aduce daune unui obiect care nu se regăsește în lista de inventar, părțile vor întocmi un proces verbal de constatare în care vor menționa valoarea pe care oaspetele trebuie să o achite resortului, potrivit înțelegerii părților. În toate cazurile în care se descoperă daune aduse de oaspete, se întocmeste un proces verbal de constatare, care va cuprinde toate detaliile necesare în vederea identificării daunelor aduse și soluționării problemei ivite.

Resortul este dotat cu internet wi-fi și acesta poate fi folosit în mod gratuit. Resortul nu își asumă răspunderea pentru eventualele defecțiuni sau a lipsei temporare a semnalului la internet.

În perioada cazării în cadrul resortului, oaspeții au **obligația de a păstra curățenia**, utilizând coșurile de gunoi amplasate în resort.

Este **strict interzisă cazarea în unitățile de cazare a unui număr mai mare de persoane decât cel admis** în fiecare tip de căsuță disponibilă în cadrul resortului.

MOON Resort Bușteni nu impune oaspeților un dress-code însă, recomandăm acestora decent și respect, față de ceilalți oaspeți.

Oaspeții trebuie să utilizeze grătarele din dotarea căsuțelor cu condiția de a nu deranja ceilalți oaspeți și, de asemenea, cu condiția de a curăța grătarele după utilizare, astfel încât acestea să poată fi utilizate pe viitor și de alți oaspeți ai resortului.

De asemenea, atât în interiorul cât și în exteriorul căsuțelor, oaspeții pot asculta muzică, în așa fel încât, prin volumul acesteia, să nu deranjeze șederea celorlalți oaspeți ai căsuțelor învecinate.

Recomandăm oaspeților să nu intre cu încălțărilor de afară în căsuțe, pentru a preveni deteriorarea podelelor acestora și murdărirea covoarelor amplasate în căsuțe.

Pentru **plasarea bagajelor voluminoase**, recomandăm oaspeților să le așeze, în interiorul căsuțelor, în spațiul de depozitare special amenajat în acest sens, aflat lângă ușa de la baie în fiecare căsuță.

Servirea meselor se poate realiza la restaurant Casa Freya, aflat la 10 m de resort, pe Strada Făgetului. Opțional, MOON Resort Bușteni pune la dispoziția oaspeților facilitatea de a achiziționa micul dejun sub formă de produse pe care le vor găsi în kitcheneta din dotarea căsuțelor, produse pe care oaspeții și le pot pregăti singuri, utilizând dotările aferente kitchenetei.

În incinta resortului, **intervalul orar 22.00-08.00** este considerat de liniște și oaspeții sunt rugați să respecte acest interval orar, precum și liniștea celorlalți oaspeți ai resortului. Chiar și în afara intervalului orar de mai sus, oaspeții sunt rugați să aibă o atitudine decentă și de respect.

Reclamații și sesizări

Reclamațiile privind calitatea serviciilor turistice prestate se vor face imediat, în momentul constatării și în perioada șederii oaspeților în resort.

Oaspeții înțeleg și acceptă faptul că, reclamațiile ulterioare nu vor fi luate în considerare de resort, data fiind imposibilitatea resortului de a constata/cerceta cele astfel sesizate de oaspeți.

Data fiind grija constantă a **MOON Resort Bușteni** pentru calitatea serviciilor prestate, confortul și mulțumirea oaspeților, încurajăm oaspeții să ne aducă la cunoștință de îndată orice neregulă/nemulțumire/sesizare/reclamație ar avea, asigurându-i că vom întreprinde toate demersurile necesare pentru soluționarea acestora, în cel mai scurt timp posibil.

MOON Resort Bușteni își rezervă dreptul de a-și selecta oaspeții, de a refuza cazarea în căsuțe a oaspeților care nu înțeleg să accepte regulile de conduită aplicabile în cadrul resortului, oaspeților în stare de ebrietate, nepoliticoși sau agresivi, care perturbă liniștea celorlalți oaspeți și aduc un prejudiciu de imagine resortului.

MOON Resort Bușteni asigură oaspeții săi că întreprinde toate demersurile necesare astfel încât aceștia să beneficieze de un sejur de neuitat, departe de ochii lumii.

Pentru o ședere cât mai plăcută în incinta resortului, **MOON Resort Bușteni** își invită oaspeții să respecte regulile de conduită de mai sus.

Vă dorim ședere plăcută!