

## **Termeni si conditii pentru rezervarile hoteliere**

Tarifele hotelurilor nu se garanteaza decat pe baza unei rezervari confirmate. Mesele incluse in fiecare tarif sunt specificate la rubrica Masa pe site-ul Royal Travel sau in oferta trimisa pe email.

In anumite destinatii este posibil sa se perceapa taxe locale platibile direct la hotel. Conducerea hotelului are dreptul sa ceara la sosire detaliile cardului de credit sau un depozit care sa acopere si sa garanteze orice costuri suplimentare care pot aparea in timpul sederii dumneavoastra.

Cazarea se face de obicei intre 12.00 si 14.00, ora locala, in ziua sosirii programata in rezervare. Pentru a evita probleme la cazare, va rugam sa ne informati in cazul in care veti ajunge mai tarziu la hotel.

Distribuirea camerelor la hotel se face la receptie si orice problema legata de amplasarea sau aspectul camerei se rezolva de catre client direct la receptie, asistat de reprezentantul agentiei.

In cazul neprezentarii la hotel, se va aplica o penalizare de minimum o noapte (pana la maximum costul intregii sederi, in functie de politica de anulare a hotelului).

Cererile de rambursare, ca urmare a neutilizarii in totalitate sau partiala a serviciilor turistice, trebuiesc insotite de o confirmare scrisa din partea hotelului.

Aceasta confirmare nu garanteaza returnarea contravalorii serviciilor neutilizate si va fi onorata numai in cazul in care hotelul accepta returnarea contravalorii.

Toate rezervarile vor fi onorate numai pentru persoanele pe numele carora s-a facut rezervarea. Schimbarile de nume nu sunt permise.

In caz de imposibilitate fortuita de a onora rezervarea, Royal Travel isi rezerva dreptul de a inlocui hotelul sau alte servicii confirmate initial cu altele de categorie similara sau superioara, fara nici un fel de alta compensatie in schimb sau de a returna banii integral in cazul in care este imposibila oferirea unei alternative.

Tipurile de camere pot depinde de disponibilitatea acelu tip de camera in hotel si pot varia in functie de hotel si/sau de tara. Incercam sa ne asiguram ca hotelul ofera tipul de camera rezervat, totusi pot exista ocazii cand in loc de o camera cu pat dublu poate fi alocata o camera cu doua paturi separate sau o camera cu pat dublu poate fi alocata in loc de o camera cu doua paturi separate.

Va rugam sa luati la cunostinta ca majoritatea hotelurilor europene ofera doua paturi single alaturate pentru a forma un pat dublu. In timp ce toate preferintele legate de tipul de camera dorit sunt trimise la hotel, alocarea camerelor este facuta de catre hotel si depinde de disponibilitatea din momentul intrar



O camera tripla nu garanteaza trei paturi separate. Camerele cu 3 paturi (triple) pot fi cu 3 paturi de acelasi fel sau cu 2 paturi de acelasi fel si unul pliant sau cu un pat matrimonial si unul normal sau pliant.

Marimile paturilor si configuratia lor pot diferi. O camera cvadrupla este o camera pentru patru adulti, cu doua, trei sau patru paturi. Acest lucru poate include si paturi pliante. Aranjamentul paturilor poate varia considerabil.

Orice cerere suplimentara, cum ar fi pentru etaj superior, pentru camera de fumatori etc. nu e garantata in momentul rezervarii si depinde de disponibilitatea hotelului in ziua intrarii clientului.

Clasificarea pe stele a unitatilor de cazare este cea atribuita oficial de catre ministerele de resort ale tarilor respective si ca atare, respecta standardele locale.

Criteriile si cerintele specifice aplicate pot diferi de la tara la tara, ca urmare clasificarea hotelurilor ofera doar o idee generala a calitatii hotelului si un nivel aproximativ de facilitati, servicii si comoditati. Royal Travel nu se face responsabila de aceasta varietate in ceea ce priveste clasificarea hotelurilor intre tari, tipuri de camere si informatiile despre hotel legate de aceste chestiuni. Este responsabilitatea persoanei care face rezervarea sa se asigure ca tipul de camera rezervat este adecvat numarului de persoane care calatoresc.

Orice reclamatie trebuie depusa in scris la sediul Royal Travel in maxim 30 zile de la data iesirii din hotel. Nu vom lua in considerare reclamatii care nu au fost supuse atentiei hotelului pe timpul sederii clientului.

Orice reclamatie trebuie raportata pe loc hotelului.

Nu suntem responsabili pentru compensarea niciunei situatii care ar fi putut fi rezolvata la fata locului daca hotelul ar fi fost informat. Royal Travel nu va fi responsabila pentru orice inconveniente sau rezultate ale unor circumstante neprevazute cum ar fi inundatii, cutremure, revolte, acte teroriste, acte guvernamentale sau schimbarea autoritatii dintr-o tara, conditii de vreme nefavorabile sau renovari la hotel care nu ni s-au comunicat in avans.

Diferentele de clima si regulile de economisire a energiei din diferite tari pot afecta sistemele de incalzire din hotelurile localizate in zona sau tara respectiva. De exemplu, in Italia sistemul de incalzire poate fi operat numai intre 15 noiembrie si 15 martie din cauza reglementarilor guvernamentale. Inceperea si incetarea datelor de functionare a piscinelor pot fi de asemenea afectate de conditiile de clima si vreme. Royal Travel nu este responsabila pentru politicile hotelurilor legate de aceste aspecte.

Dupa efectuarea rezervarii, va rugam sa verificati si sa va asigurati ca toate detaliile din voucher (cum ar fi adresa hotelului, informatiile despre hotel, oras si tara) sunt corecte. In acest mod veti fi protejati de orice neplaceri cauzate de o eroare a sistemului.

