



TERMENI ȘI CONDIȚII

Ultima actualizare: Mai 2025

Te rugăm să citești cu atenție acești Termeni și Condiții înainte de a efectua o rezervare. Prin efectuarea rezervării (direct sau prin platforme terțe) și prin șederea în cadrul proprietăților noastre, îți exprimi acordul expres față de acești termeni și condiții.

1. DATE DE IDENTIFICARE ȘI REZERVARE

- Operator: MATTHEKUB DEVELOPMENT S.R.L. | CUI: RO43542480
- Denumire comercială: Nordlys Retreat
- Email: nordlys.retreat@gmail.com
- Telefon: +40757775659
- Website: www.nordlys-retreat.ro
- Adresă: Valea Doftanei, Tesila, Str. Mocanitei 1276A
- Modalități de plată: Card bancar, transfer bancar, vouchere de vacanță

Rezervarea este considerată validă doar după primirea confirmării scrise (email sau SMS) și achitarea avansului / sumei integrale, după caz. Neplata diferenței până la data sosirii atrage dreptul de refuz al cazării, fără rambursarea sumelor deja achitate.

2. CHECK-IN / CHECK-OUT

- Check-in: de la ora 16:00
- Check-out: până la ora 11:00
- Early check-in / Late check-out: Dacă dorești să ajungi mai devreme sau să beneficiezi de late check-out, anunță-ne în avans și facem tot posibilul să te acomodăm.

- Plecare prematură: Plecarea înainte de data stabilită nu atrage rambursarea contravalorii nopților rămase neutilizate.
- Capacitate: Este strict interzisă depășirea numărului de persoane declarat la rezervare, fără acordul prealabil al gazdei.

3. POLITICA DE ANULARE ȘI MODIFICARE

Anulare de către oaspete:

- Anulare gratuită: Rezervările pot fi anulate sau reprogramate gratuit cu cel puțin 15 zile calendaristice înainte de data check-in-ului.
- Anulare tardivă: Pentru anulările efectuate cu mai puțin de 15 zile înainte de check-in, suma achitată nu se returnează.
- No-show: În cazul neprezentării fără notificare prealabilă, întreaga sumă este reținută ca penalizare.

Anulare de către proprietar:

- În situații excepționale (condiții meteo severe, defecțiuni tehnice majore, forță majoră), proprietarul își rezervă dreptul de a anula rezervarea. În acest caz, oaspetele poate opta pentru rambursarea integrală a sumei achitate sau pentru reprogramarea sejurului, conform disponibilității.

4. ERORI TEHNICE ȘI REZERVĂRI DUBLE

- Overbooking: În cazul unui overbooking cauzat de erori de sincronizare între platforme, se aplică principiul "primul venit, primul servit". Oaspetelui afectat i se va oferi reprogramare sau restituirea integrală a sumei, fără alte despăgubiri.
- Erori de preț: Ne rezervăm dreptul de a anula rezervările afectate de erori evidente de preț, cu opțiunea de confirmare la prețul corect sau anulare fără penalizări.

5. REGULI GENERALE ALE CASEI

- Fumatul: Strict interzis în interior, inclusiv țigările electronice. Fumatul este permis exclusiv în exteriorul cabanei, în zonele amenajate. Te rugăm să ai grijă de natură și să elimini corespunzător resturile. Nerespectarea atrage o taxă de igienizare de 1.000 RON.

- Animale de companie: Animalele de companie nu sunt acceptate. Din respect pentru toți oaspeții și pentru a menține un mediu curat și hipoalergenic, accesul animalelor în cabană nu este permis.
- Petreceri și evenimente: Nu se permit petreceri, evenimente sau muzică la volum ridicat. Nordlys Retreat este un spațiu dedicat relaxării și reconectării cu natura.
- Liniște: Între orele 22:00 – 09:00 se respectă liniștea zonei. Muzica la exterior este permisă doar la volum moderat, care să nu deranjeze oaspeții sau comunitatea locală.
- Vizitatori: Accesul persoanelor care nu sunt cazate este interzis fără acordul prealabil al gazdei. Dacă dorești să primești vizitatori, anunță-ne în avans.
- Papuci de casă: Te rugăm să folosești papuci de casă în interior și să lași încălțăminte de exterior la intrare, pentru a păstra curățenia și a proteja finisajele.
- Defecțiuni: Anunțați cât mai repede posibil orice defecțiune a aparatelor sau instalațiilor din dotare. Nu încercați să remediați dumneavoastră situația.
- Substanțe interzise: Consumul de droguri, deținerea de arme sau materiale explozibile (inclusiv artificii/petarde) sunt strict interzise.
- Drone: Zborul dronelor este permis doar cu acordul gazdei și cu respectarea intimității celorlalți oaspeți.
- Scopul rezervării: Destinația este exclusiv turistică. Filmările comerciale sau ședințele foto profesionale necesită contract separat și taxe suplimentare.

6. UTILIZAREA CIUBĂRULUI (HOT TUB)

Utilizarea ciubărului se face pe propria răspundere. Te rugăm să parcurgi cu atenție instrucțiunile de mai jos înainte de prima folosire.

- Capacul: Ridică capacul și pune-l în foișor — nu îl lăsa pe spațiul verde. După folosire, pune capacul la loc pentru a menține temperatura apei și a preveni intrarea impurităților.
- Atenție la alunecare: Zona perimetrală și treptele pot deveni alunecoase. Pășiiți cu maximă prudență la ieșire.
- Contraindicații medicale: Este interzisă utilizarea ciubărului de către persoanele cu boli infecțioase contagioase, boli cardiovasculare sau respiratorii. Întreaga responsabilitate revine oaspeților.
- Temperatura și durata: Temperatura recomandată: 35–39°C. Timp recomandat: intervale de 10–15 minute cu pauze între sesiuni.

- Combustibil: Folosiți exclusiv lemnele și materialele puse la dispoziție. Este strict interzisă folosirea benzinei, alcoolului sau a altor lichide inflamabile.
- Focul: Nu lăsa focul nesupravegheat în niciun moment. Nu supraîncărca focarul cu lemne.
- Copii: Copiii nu vor fi lăsați nesupravegheați în apropierea sau în interiorul ciubărului.
- Sticlă: Nu lăsa sticle sau obiecte de sticlă pe marginea ciubărului.
- Igienă: Vă recomandăm să faceți un duș înainte de utilizare. Nu folosiți săpun sau creme în apă.
- Instalații electrice: Nu atingeți rezistența sau cablurile. Folosiți doar butoanele ciubărului.
- Comportament: Săriturile în ciubăr sunt interzise. Lăsați ciubărul curat după utilizare.

Dacă apar probleme, dacă ai nevoie de lemne suplimentare sau de ajutor la aprinderea focului, anunță-ne imediat.

7. FOC, GRĂTAR ȘI LUMÂNĂRI

- Grătarul: Poate fi folosit doar în spațiile special amenajate și cu supraveghere constantă. Stingerea completă după utilizare este obligatorie.
- Lumânări și bețișoare parfumate: Permise în interior cu maximă prudență. Este interzisă lăsarea acestora nesupravegheate sau plasarea pe suprafețe din lemn fără suport neinflamabil.
- Artificii: Utilizarea artificiilor sau a focurilor de tabără este permisă doar în exterior și numai cu aprobarea prealabilă a gazdei.
- Condiții meteo extreme: Pe furtună, este strict interzisă utilizarea grătarului sau a ciubărului. Oaspeții au obligația de a închide ușile, geamurile.

Nerespectarea regulilor de siguranță atrage răspunderea financiară integrală pentru orice pagubă produsă.

8. SIGURANȚĂ ȘI PREVENIREA INCENDIILOR

Proprietatea este dotată cu senzori de fum, stingător și trusă de prim ajutor. Localizați aceste echipamente la check-in.

- Materiale textile: Este strict interzis să lăsați prosoape, perne sau haine direct pe orice corp de încălzire.
- Aparatură externă: Utilizarea aparatelor de mare putere aduse de oaspeți este permisă numai cu acordul gazdei și pe propria răspundere.

Procedura în caz de incendiu:

1. Sunați imediat la numărul unic de urgență 112.
2. Anunțați gazdele la numărul de telefon afișat în unitate.
3. Evacuați imediat proprietatea în caz de alertă a detectorului de fum sau miros de ars.
4. Dacă nu vă puneți în pericol, încercați stingerea cu stingătorul din dotare.

9. CURĂȚENIE, PROPRIETATE ȘI CONDUITĂ

- Bucătărie: Oaspeții sunt rugați să lase vasele spălate și bucătăria într-o stare rezonabilă.
- Taxă igienizare specială: Dacă la check-out unitatea necesită eforturi ce depășesc protocolul standard, se va percepe o taxă suplimentară între 300 și 1.000 RON.
- Mobilier: Mobilierul va fi lăsat în poziția inițială. Este interzisă mutarea pieselor grele din locul lor.
- Obiecte exterioare: Este interzisă mutare obiectelor din exterior.
- Fosa septică: Este strict interzisă aruncarea în toaletă a șervețelelor umede, produselor de igienă feminină sau a resturilor alimentare. Orice blocaj va fi facturat oaspetelui.
- Comportament antisocial: Comportamentul agresiv sau antisocial atrage evacuarea imediată fără rambursare.

10. SUPRAVEGHEREA MINORILOR

Supravegherea copiilor revine exclusiv părinților sau însoțitorilor. Locația poate conține scări, terase la înălțime, teren natural denivelat și ciubăr. Copiii trebuie monitorizați permanent în aceste zone. MATTHEKUB DEVELOPMENT S.R.L. nu este responsabilă pentru accidente survenite din lipsa supravegherii.

11. PROCEDURA LA PLECARE (CHECK-OUT)

- Siguranță: Apa oprită, becurile stinse, niciun obiect lăsat pe corpuri de încălzire.
- Ciubăr: Capacul pus la loc. Focul și jarul complet stinse.
- Securizare: Geamuri închise, ușă încuiată.
- Deșeuri: Gunoiul colectat în saci și dus la pubela principală.
- Terasă: Pernele și textilele aduse înăuntru; copertinele retrase.

12. SECURITATE ȘI PROTECȚIA PROPRIETĂȚII

- Obiecte uitate: Nu ne asumăm răspunderea pentru obiectele pierdute sau furate. Obiectele uitate se păstrează 30 de zile; trimiterea prin curier se face cu plata la destinatar.
- Daune constatate ulterior: Ne rezervăm dreptul de a factura daunele constatate în termen de 48 de ore de la check-out.
- CCTV: Zonele exterioare ale proprietății pot fi monitorizate video pentru siguranța oaspeților și a bunurilor.
- Drept de acces al gazdei: Gazda își rezervă dreptul de a intra în unitate în situații de urgență tehnică sau pentru a preveni daune (inundație, geamuri deschise pe furtună, risc de incendiu).

13. UTILITĂȚI, WI-FI ȘI CONDIȚII METEO

- Utilități: Nu suntem responsabili pentru întreruperi cauzate de furnizori externi (apă, curent electric). Acestea nu atrag rambursări.
- Internet / Wi-Fi: Problemele legate de viteza sau stabilitatea internetului nu constituie motiv de despăgubiri sau reduceri de tarif.
- Utilizare ilegală a internetului: Strict interzisă. Răspunderea juridică este exclusivă a oaspetelui.
- Mașini electrice: Încărcarea la prizele standard este permisă numai cu acordul gazdei (se pot aplica taxe suplimentare).
- Condiții de iarnă: Oaspeții au obligația de a-și echipa vehiculele corespunzător (anvelope de iarnă, lanțuri). Nordlys Retreat nu își asumă răspunderea pentru imposibilitatea accesului din cauza lipsei echipamentului adecvat.

14. RECLAMAȚII

Orice nemulțumire legată de serviciile oferite trebuie comunicată pe durata sejurului, pentru a putea fi soluționată prompt. Reclamațiile transmise după finalizarea șederii, fără a fi fost semnalate în prealabil, nu pot fi luate în considerare pentru compensații sau reduceri de tarif.

15. DATE PERSONALE (GDPR)

Datele personale ale oaspeților (nume, prenume, date de contact, date de identificare) sunt colectate exclusiv în scopul gestionării rezervărilor și al respectării obligațiilor legale privind evidența turiștilor. Prelucrarea se realizează în conformitate cu Regulamentul (UE) 2016/679 (GDPR) și legislația națională în vigoare. Pentru detalii suplimentare, consultați Politica de Confidențialitate disponibilă pe site-ul nostru.

16. CONSIMȚĂMÂNT MEDIA ȘI RECENZII

Recenziile publice (Booking.com, Airbnb, Google etc.) pot fi preluate și utilizate de noi în scopuri de promovare. Fotografierea sau filmarea comercială a proprietății necesită acord scris prealabil din partea operatorului.

17. FORȚĂ MAJORĂ ȘI LITIGII

Nu suntem responsabili pentru neexecutarea obligațiilor în caz de forță majoră (calamități naturale, incendii, blocarea drumurilor, restricții autorități). Oaspeții își asumă riscurile specifice mediului natural.

- Legea aplicabilă: Acești termeni sunt guvernați de legislația română în vigoare.
- ANPC: www.anpc.ro
- SAL / SOL: Platformele de soluționare alternativă a litigiilor disponibile conform legislației în vigoare.

18. DREPTURI ALE PROPRIETARULUI

- Dreptul de refuz: Ne rezervăm dreptul de a refuza cazarea sau de a întrerupe șederea oricărui oaspete care încalcă grav prezentul regulament, fără rambursarea sumelor achitate.

- Modificarea termenilor: Proprietarul își rezervă dreptul de a modifica acești termeni fără notificare prealabilă. Versiunea aplicabilă este cea disponibilă pe site la data efectuării rezervării.

ACCEPTAREA TERMENILOR

Prin efectuarea unei rezervări la Nordlys Retreat, oaspetele confirmă că a citit, înțeles și acceptat integral prezentele Termeni și Condiții. Acești termeni constituie acordul complet dintre oaspete și MATTHEKUB DEVELOPMENT S.R.L. cu privire la șederea în cadrul proprietăților Nordlys Retreat.

MATTHEKUB DEVELOPMENT S.R.L. | CUI: RO43542480 | Nordlys Retreat