



## Anexa nr. 2

la contractul nr. ....

### Termeni și condiții generale – Descriere Mera Resort

Prin efectuarea unei rezervări sau prin cazarea (check-in) la oricare dintre unitățile de cazare aparținând prestatorului de servicii hoteliere Atlas Apliance Solutions, Agentul se obliga sa obtina de la Turistul/clientul sau acceptul expres cu privire la Termenii și condițiile generale (T.C.G.) mai jos enuntate, care stabilesc caracteristicile pachetului turistic, conditiile din Resortul Mera si regulile de comportament din Resort pentru client/turist precum si sanctiunile aplicabile acestora in caz de incalcare.

Daca clientul/turistul nu este de acord cu una sau mai multe conditii/reguli va solicitam sa nu vindeti catre turist/client pachetul de servicii turistice in conditiile oferite de Resort Mera, deoarece raspunderea integrala va apartine Agentului.

Prestatorul are o obligatie de diligena in ceea ce priveste mentinerea serviciilor oferite la nivelul calitativ si cantitativ expus, nefiind raspunzator 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 și TVA (5%).

#### Sosire și plecare

**Serviciile din ziua sosirii încep cu prânzul, moment în care veți primi brățara care vă oferă acces la facilitățile resortului menționate în pachetul all inclusive. Check-out-ul se realizează cel târziu la ora 12:00 și presupune predarea cardurilor de acces și a brățarilor. După această oră nu va mai fi permis accesul la facilitățile resortului.**

Cazarea se efectuează începând cu ora 16.00, iar eliberarea camerelor se realizează până cel târziu la ora 12:00.

La solicitarea clienților și în funcție de camerele disponibile, se poate depăși ora de eliberare a camerei cu cel mult 6 ore peste ora 12.00, 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 anumita pozitionare, camere alăturate sau situate într-un anumit hotel. 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 pazita in mod special si prin urmare Resortul nu este responsabil pentru paza juridica a autoturismului sau a bunurilor din acesta.

#### Program funcționare Restaurant și Bar:



Programul de funcționare al Restaurantului Mera:

o micul dejun se servește zilnic între orele 7.00-09:30

o prânzul se servește zilnic între orele 12:30 -14:30;

o gustarea se servește zilnic între orele 10:30 – 12:00; 16:00 – 18:30

o cina se servește zilnic între orele 19:00-21:00

Programul de entertainment de pe terasa Restaurantului Mera se va desfășura zilnic 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 zona piscinei este 10.00 - 24.00.

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

**Minibarul este disponibil in toate camerele contra cost.**

### **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. Mera 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 intregului sejur rezervat.; aceiași 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**

Mera 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 Mera 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.

Exista 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*);

Exista 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, săli de conferință, restaurant, bar, zona piscinelor, plajă sau parcare) dar va depune toate diligentele 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 neglijenței.

### **Obligațiile Turistului**

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

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

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 considera că bunurile au fost preluate în stare optimă.

Turistul este răspunzător 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, răstă, 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 Resortului Mera 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 Atlas Appliance Solutions 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 Resortul Mera 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 Resort Mera, 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.

## Mera Resort Venus



### Cu noi incepe povestea de vacanta!

Mera Resort Venus este alcatuit din 2 hoteluri - Mera Sky si Mera Blue - si un complex de vile cu accente mediteraneene - Mera Villas.

Cele 2 hoteluri sunt conectate printr-o receptie comuna, un spatiu larg, modern si rafinat, unde stilul si eleganta sunt in stransa legatura cu preocuparea permanenta a intregii echipe Mera pentru confortul si buna dispozitie a oaspetilor sai.

Intr-un stil modern si elegant, cu accente marine, camerele sunt decorate in culori calde ce intregesc armonia si ofera intreg confortul si prospetimea necesare unei vacante cu adevarat relaxante.

### Piscine si plaja



Piscina principala exterioara este una dintre cele mai frumoase din zona, avand o suprafata de 1000 mp si un design modern.

Va puteti relaxa pe sezlongurile confortabile de pe marginea piscinei sau puteti profita de nenumaratele atractii acvatice: dusurile cervicale va stau la dispozitie pentru a va detensiona musculatura din zona cervicala, banchetele cu hidromasaj si gheizerele vor detensiona musculatura spatelui si zona lombara. Aqua vortex-ul, special gandit pentru doritorii de senzatii tari, permite inotatorilor rezistenti sa mearga impotriva curentului sau pur si simplu sa se lase trasi de flux.

Copiii se pot distra atat in piscina special conceputa pentru ei, cu o adancime maxima de 50 cm si dotata cu un mini Aqua Park, cat si la piscina cu tobogane acvatice – 3 canale, pentru cei mari. Piscina pentru copii este special amenajata astfel incat activitatile desfasurate aici sa beneficieze de cele mai inalte standarde de siguranta.

La piscine se desfasoara pe parcursul zilei diverse programe: aqua gym, concursuri, spectacole si alte surprize.



Piscina secundara a resortului este situata in zona Mera Villas, o adevarata oaza de liniste, fiind optiunea ideala pentru a-ti petrece zilele insorite de vara intr-o atmosfera relaxanta. Rasfatul unei zile la piscina este o experienta in sine.

Oaspeții Mera Resort au la dispozitie in mod gratuit sezlonguri, umbrele si masute la plaja, in limita locurilor disponibile. Plaja este situata la aproximativ 500 m si dispune de beach bar gratuit.

### Centrul SPA & Wellness

Centrul SPA & Wellness Mera Resort este zona in care iti poti rasfata toate simturile. Aici poti sa te relaxezi in saloanele de masaj si de infrumusetare, in piscina interioara, in aburul cu mireseme imbietoare al saunei si al hammamului sau in sala de fitness dotata cu aparatura moderna.



Mera Spa SPA & Wellness se intinde pe aproximativ 800 mp si este impartit in 3 zone: Wellness, Pool

& Thermarium si Fitness (cu vedere la gradina Zen).

Zona Wellness cuprinde un cabinet de masaj single, un cabinet suite ( pentru terapii in cuplu), prevazut cu cada de hidromasaj dubla, cu cromoterapie si ozonoterapie si dus tropical cu cascada. Cabinetul de infrumusetare este dotat cu pat electric cu masaj si infrarosii; aparat cu oxygen hiperbaric pentru terapii faciale si corporale.



Zona Pool & Thermarium are in componenta piscina incalzita (>28 grade) cu o suprafata de 80 mp si o adancime de 140 cm, cu cascade cervicale si inot impotriva curentului, dusuri emotionale, fantana de gheata, bazine Kneipp cu cascade cervicale (apa are o temperatuta de 17, respectiv 35 grade), sauna finlandeza (uscata), baie de vapori (sauna umeda), bio-sauna (o alternativa moderna a Finish saunei), salina cu sare de Himallaya, hammam (Ceremonial turcesc/ Ritual marocan).

**Toate serviciile oferite în Centrul SPA & Wellness sunt contra cost.**

### Restaurantul si barurile

Cum experienta turistica nu poate fi niciodata completa fara a integra si latura ei culinara, restaurantul Mera 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.



Pe terasa zonei centrale a complexului 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

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



Printre activitatile ce se desfasoara pe parcursul intregii zile in aceste zone, amintim teatru pentru copii, parada si momentele unice oferite de personajele Disney.

### Parcare

Pe o suprafata de peste 6000mp, Mera Resort pune la dispozitia oaspetilor sai, in mod gratuit, 400 de locuri de parcare.

### Programul artistic Mera

Terasa restaurantului este animata in fiecare seara de nenumarate momente artistice, atat pentru copii, cat si pentru adulti. La Mera Resort aveti ocazia de a petrece cele mai antrenante seri de vara, bucurandu-va de muzica live, dansatori de salsa, ansambluri populare, cabaret, alaturi de multi alti invitati si momente-surpriza.

Cu pasiune si dedicare, in fiecare an, Mera Resort da tonul bunei dispozitii estivale si va asteapta sa reveniti, de fiecare data cu aceeasi bucurie, pentru a compune impreuna cele mai frumoase povesti de vacanta.

### Descriere camere Hotel

**Camera dubla** matrimoniala/twin cu suprafata de de **15.20 mp** are un pat matrimonial (180/190 cm) sau doua paturi individuale ( 80/190 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, prosoape pentru plaja, baie cu cabina de dus, uscator de par, cosmetice hoteliere, balcon cu mobilier de terasa, uscator de rufe, **minibar contra cost.**

**Apartamentul Junior Suite** este compus dintr-o camera de zi, cu canapea extensibila si un dormitor cu pat matrimonial, avand o suprafata de 28,44 mp. Fiecare camera dispune de baie proprie si balcon.



**Recomandare:** Junior Suite este destinat cazarii a 2 adulti si 2 copii sau a 3 adulti.

**Dotari:** sistem de acces in camera pe baza de cartela, aer conditionat, TV LCD, telefon, seif, prosoape pentru plaja, baie cu cabina de dus, uscator de par, cosmetice hoteliere, balcon cu mobilier de terasa, uscator de rufe, **minibar contra cost.**

### Mera Villas

Mera Villas este un ansamblu exclusivist, compus din 27 de vile moderne, gata sa satisfaca si cei mai pretentiosi oaspeti.



Acest complex cu accente mediteraneene isi asteapta oaspetii in cele 12 camere duble, 31 de camere duble King, 20 Junior Suite si 39 de apartamente cu 2 dormitoare.

Mera Villas ofera o experienta selecta, unica, departe de zgomotul si aglomeratia cotidiana, o oaza de liniste si relaxare, unde oaspetii isi doresc mereu sa revina.

Ansamblul de vile dispune de o piscina proprie cu minicascada si jacuzzi, cu o adancime de 150 cm. Oaspetii Mera Villas au la dispozitie, in proximitatea piscinei, un bar All Inclusive destinat exclusiv acestora.

### Descriere camere Vile



**Camera dubla** matrimoniala are o suprafata de de **15,20 mp**, pat matrimonial (160/190 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, prosoape pentru plaja, baie cu cabina de dus, uscator de par, cosmetice hoteliere, terasa cu mobilier, uscator de rufe, **minibar contra cost.**



**Camera dubla King** este prevazuta cu pat matrimonial (180/190cm)si canapea extensibila (120cm/190cm), cu o suprafata de **20 mp.**

*Recomandare:* Camera dubla King este destinata cazarii a 2 adulti si 2 copii, sau 3 adulti.

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

rufe, **minibar contra cost.**

**Apartmentul Junior Suite** este compus dintr-o camera de zi, cu canapea extensibila (160cm/200cm) si dormitor cu pat matrimonial(160/190 cm) Fiecare camera dispune de baie proprie si balcon.



*Recomandare:* Junior Suite este destinat cazarii a 2 adulti si 2 copii sau 3 adulti, avand o suprafata de 28,25mp.

*Dotari:* aer conditionat, TV LCD, telefon, seif, baie cu cabina de dus, uscator de par, cosmetice hoteliere, terasa cu mobilier, prosoape pentru plaja, uscator de rufe, **minibar contra cost.**

**Apartamentul dublu dormitor** este un ansamblu compus din 2 dormitoare de comandate, fiecare cu pat matrimonial, baie proprie si terasa.

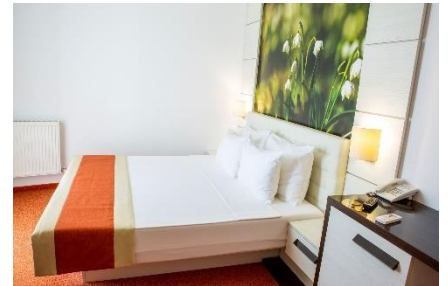


*Recomandare:* Apartamentul poate gazdui pana la 4 adulti, avand o suprafata de **30 mp.**

*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, terasa cu mobilier, uscator de rufe, prosoape pentru plaja, **minibar contra cost.**

**Apartamentul cu 2 camere comunicante** este un ansamblu compus din 2 dormitoare comunicante (nedecomandate), fiecare cu pat matrimonial(160-190 cm), baie proprie si terasa. *Recomandare:* Apartamentul poate gazdui pana la 4 adulti, avand o suprafata de **30 mp.**

*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, terasa cu mobilier, uscator de rufe, prosoape pentru plaja, **minibar contra cost.**



**PRESTATOR,**

**S.C. ATLAS APLIANCE SOLUTIONS S.R.L.**

**Director Hotel  
Alin Vilau**

**Director Vanzari,  
Virginia Barață**

**AGENT,**

**S.C. \_\_\_\_\_**

**Reprezentată prin,**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_