

## POLITICA DE DAUNE KAPPA RESORT

La Kappa Resort dorim ca fiecare oaspete să se bucure de un sejur relaxant, confortabil și fără griji. Pentru a menține calitatea și starea vilelor și suitelor noastre pentru toți oaspeții, vă rugăm să citiți cu atenție această politică. Prin confirmarea unei rezervări și prin faptul că vă cazați la noi, sunteți de acord cu aceste condiții.

### **1. Depozit de garanție**

Se solicită un depozit rambursabil pentru daune în valoare de €200 per vilă/suită. Această sumă va fi pre-autorizată, nu taxată, pe cardul de credit la check-in. Dacă nu apar daune, pre-autorizarea va fi eliberată după check-out. Vă rugăm să rețineți că rambursarea este procesată automat de bancă și poate dura până la 15 zile lucrătoare pentru a fi vizibilă în contul dvs. Dacă se constată daune sau dacă costul reparațiilor depășește depozitul, oaspetele va fi responsabil pentru întreaga valoare a reparațiilor și va primi un bon detaliat.

### **2. Responsabilitatea oaspetelui**

Vă rugăm să aveți grijă de proprietatea resortului pe durata șederii. Oaspeții sunt responsabili pentru orice daune cauzate de ei sau de persoanele din grupul lor, indiferent dacă sunt accidentale sau intenționate.

Aceasta include, dar nu se limitează la:

- Mobilier, corpuri de iluminat, pereți, podele și lenjerie
- Electrocasnice, televizoare și alte electronice
- Curățenie suplimentară cauzată de vărsături, pete sau condiții nesanitare
- Obiecte lipsă sau scoase din resort

### **3. Evaluarea daunelor și taxarea**

Dacă se observă daune în timpul curățeniei sau după check-out, echipa noastră va urma un proces clar și corect:

- Cazarea va fi inspectată de personal instruit
- Problemele vor fi documentate cu fotografii și note
- Oaspeții vor fi informați cât mai curând posibil
- Costurile pentru reparații, înlocuiri sau curățenie suplimentară pot fi taxate pe cardul furnizat la rezervare.

Factura detaliată este întotdeauna disponibilă la cerere.

#### **Taxele tipice pot include:**

- Reparații minore sau curățenie suplimentară: **€50 – €200**
- Înlocuirea obiectelor deteriorate sau lipsă: **Costul complet al înlocuirii**
- Îndepărtarea mirosului de țigară sau animale de companie (în unități pentru nefumători sau fără animale): **€250+**
- Manipularea alarmei de incendiu: **minimum €500**, plus orice taxe pentru servicii de urgență aplicabile

### **4. Fumat și vaping**

Pentru confortul și siguranța tuturor oaspeților, **fumatul și vaping-ul nu sunt permise în interior**, inclusiv în camere, suite și holuri.

Dacă se constată dovezi de fumat (miros, cenușă sau urme de arsură), se va aplica **o taxă minimă de curățenie de €250**. Încălcările repetate pot duce la plecarea anticipată fără rambursare.

### **5. Conduită respectuoasă**

Ne rezervăm dreptul de a refuza servicii sau de a solicita oaspeților să părăsească resortul dacă regulile sunt ignorate repetat, proprietatea este deteriorată sau confortul altor oaspeți este afectat. În astfel de cazuri, rambursările pot să nu fie acordate.

#### **6. Daune serioase sau furt**

În cazuri rare, care implică daune semnificative sau furt, pot fi necesare acțiuni suplimentare. Oaspeții pot fi ținuți responsabili pentru orice costuri legate de recuperare sau cheltuieli legale.

**Vă mulțumim pentru înțelegere și cooperare.**

**Grija și atenția dvs. ne ajută să creăm un mediu plăcut, sigur și primitiv pentru toți oaspeții  
Kappa Resort.**