

# INTERCOM DOINA S.R.L.

Satul Dunavățu de Jos, Comuna Murighiol, Județul Tulcea

Reg. Com.: J36/267/2006, Cod fiscal: RO 4556395

Tel.: 0747-073.664, 0722-396.635 (dl. Florian Grigore), E-mail: [pufsistuf@gmail.com](mailto:pufsistuf@gmail.com), Website: [www.puf-stuf.ro](http://www.puf-stuf.ro)

Cont RON: RO18INGB0000999901974343 - Banca: ING Bank N.V. Amsterdam, Suc. Opera, București

Cont EUR: RO26BITRBU1EUR015040CC01 - Banca Italo-Romana S.A., Agenția Unirii, București

## **CONDIȚII GENERALE DE PRESTARE A SERVICIILOR TURISTICE ÎN CADRUL PENSIUNII TURISTICE „PUF ȘI STUF”**

- A. DEFINIȚII
- B. PREAMBUL
- C. OBIECT ȘI VALABILITATE
- D. TAXA HOTELIERĂ ȘI TAXA DE INTRARE ÎN REZERVAȚIA BIOSFEREI DELTA DUNĂRII
- E. REZERVARE PENTRU SERVICII TURISTICE; PLATĂ; RENUNȚARE; NEPREZENTARE; DESPĂGUBIRE PRESTATOR
- F. REGULI DE CONDUITĂ
- G. RECLAMAȚII
- H. PRELUCRARE DATE CU CARACTER PERSONAL
- I. LIMITARE RĂSPUNDERE PRESTATOR
- J. LEGEA APLICABILĂ ȘI SOLUȚIONARE LITIGII
- K. DOCUMENTE COMPONENTE ALE CONTRACTULUI; DATA ÎNCHEIERII CONTRACTULUI
- L. CLAUZE FINALE

### **A. DEFINIȚII**

Cuvintele și expresiile utilizate în prezentele Condiții generale de prestare a serviciilor turistice în cadrul Pensiunii turistice „Puf și Stuf” au semnificațiile de mai jos:

1.	Prestator:	S.C. INTERCOM DOINA S.R.L., având datele de identificare specificate în antet, care deține în proprietate Pensiunea turistică „Puf și Stuf” situată în satul Dunavățu de Jos, comuna Murighiol, județul Tulcea;
2.	Solicitant:	Persoană juridică sau persoană fizică ce adresează Prestatorului cereri pentru prestarea de servicii turistice și care devine automat Beneficiar odată cu transformarea Rezervării provizorii, emise de Prestator, în Rezervare definitivă, conform lit. E. din prezentele Condiții generale;
3.	Beneficiar:	Persoană juridică sau persoană fizică ce încheie contractul de prestări de servicii turistice cu Prestatorul pentru uzul unui singur turist sau al mai multor turiști;
4.	Parte:	Prestatorul sau Beneficiarul, după cum cere contextul, denumite împreună Părți;
5.	Turist:	Persoana fizică care beneficiază de servicii turistice în cadrul Pensiunii turistice „Puf și Stuf”, în baza contractului de prestare a acestor servicii încheiat între Părți;
6.	Grup (de turiști):	Doi sau mai mulți turiști care beneficiază de servicii turistice în cadrul Pensiunii turistice „Puf și Stuf”, în baza aceluiași contract de prestare a acestor servicii încheiat între Părți;
7.	Contract:	Contractul de prestare a serviciilor turistice încheiat între Părți, constând din prezentele Condiții generale și din Rezervarea definitivă;
8.	Obiectul contractului:	Prestarea, de către Prestator, pentru turiștii Beneficiarului, de servicii turistice în cadrul Pensiunii turistice „Puf și Stuf”;
9.	Condiții generale:	Prezentele Condiții generale de prestare a serviciilor turistice în cadrul Pensiunii turistice „Puf și Stuf”;
10.	Pensiune:	Pensiunea turistică „Puf și Stuf” situată în satul Dunavățu de Jos, comuna Murighiol, județul Tulcea, clasificată la 5 margarete;
11.	Servicii/servicii turistice:	Servicii turistice de bază, servicii turistice accesorii serviciilor turistice de bază și/sau servicii turistice suplimentare prestate în cadrul Pensiunii turistice „Puf și Stuf”, după cum este prevăzut în Rezervarea provizorie/Rezervarea definitivă;
12.	Servicii de bază:	Servicii turistice de bază prestate în cadrul Pensiunii turistice „Puf și Stuf” care constau din cazare, contra cost, în regim „double” sau în regim „single”, în camerele pensiunii; pentru aceste servicii este necesară parcurgerea procedurii de rezervare prevăzută în prezentele Condiții generale;

13.	Servicii accesorii serviciilor de bază:	Servicii turistice accesorii serviciilor turistice de bază prestate în cadrul Pensiunii turistice „Puf și Stuf” care au costul inclus în tariful serviciilor de bază și din care fac parte: serviciile de servire a micului dejun, punerea la dispoziție a spațiului de parcare pentru mașini, activitățile de agrement pe terenul de sport și la piscină și, dacă este cazul, alte servicii specificate în Rezervarea provizorie/Rezervarea definitivă;
14.	Servicii suplimentare:	Servicii turistice suplimentare care se prestează, contra cost, în cadrul Pensiunii turistice „Puf și Stuf”, și pentru care nu este necesară parcurgerea unei proceduri de rezervare; serviciile respective pot fi solicitate de turiști la sediul pensiunii, prestarea lor urmând a fi asigurată în limita posibilităților. Totuși, la cererea Solicitanților, poate fi parcursă, și pentru aceste servicii, procedura de rezervare prevăzută în prezentele Condiții generale. Fac parte din această categorie: serviciile de servire a uneia sau ambelor mese principale ale zilei turistice în restaurantul clasificat la 5 stele (variantele cu demipensiune sau varianta cu pensiune completă), serviciile de servire a produselor de la barul de zi clasificat la 5 stele, serviciile de agrement pe Dunăre cu ambarcațiunile cu motor aflate în exploatarea Prestatorului și, dacă este cazul, alte servicii.
15.	Cazare în regim „double”:	Cazarea a doi turiști într-o cameră pentru două persoane;
16.	Cazare în regim „single”:	Cazarea unui singur turist într-o cameră pentru două persoane;
17.	Zi turistică:	O perioadă de timp de max. 24 de ore în care un turist beneficiază de servicii, care începe într-o zi calendaristică și se încheie în ziua calendaristică următoare;
18.	Sejur:	Perioada în care un turist beneficiază de servicii de bază și care constă din una sau mai multe zile turistice; sejurul începe în prima zi turistică de sejur la ora 14,00 și se încheie în ultima zi turistică de sejur la ora 12,00;
19.	Masă principală:	Dejunul sau cina din cadrul unei zile turistice care cuprinde, de regulă, un antreu, o ciorbă/supă, un fel principal cu salată și un desert;
20.	Demipensiune:	Servirea uneia din mesele principale ale zilei turistice (dejun sau cină);
21.	Pensiune completă:	Servirea ambelor mesele principale ale zilei turistice (dejun și cină);
22.	Tarife informative:	Tarifele serviciilor cu scop informativ care nu au caracter de obligativitate pentru Prestator și care sunt specificate pe site-ul <a href="http://www.puf-stuf.ro">www.puf-stuf.ro</a> și pe alte site-uri cu profil turistic, în broșuri sau alte materiale de reclamă; aceste tarife sunt exprimate în lei (RON) și includ taxa pe valoarea adăugată;
23.	Tarife informative pentru cazare în regim „double”:	Tarife informative aferente regimului de cazare „double” pentru o cameră și o noapte, care includ costul micului dejun;
24.	Tarife informative pentru cazare în regim „single”:	Tarife informative aferente regimului de cazare „single” pentru o cameră și o noapte, care reprezintă 80% din tariful informativ pentru cazare în regim „double”;
25.	Tarife informative pentru cazarea fiecărui copil într-o cameră cu doi adulți:	Tarife informative aferente cazării fiecărui copil într-o cameră cu doi adulți;
26.	Tarif informativ pentru o masă principală:	Tarif informativ pentru dejun sau cină;
27.	Tarif informativ pentru agrement pe Dunăre cu ambarcațiuni cu motor:	Tarif informativ pentru agrementul pe Dunăre cu ambarcațiunile cu motor aflate în exploatarea Prestatorului, la care se adaugă taxa de intrare în Rezervația Biosferei Delta Dunării;
28.	Tarife contractuale:	Tarifele serviciilor turistice care au caracter de obligativitate pentru Prestator, care sunt specificate în Rezervarea provizorie/Rezervarea definitivă și care sunt afișate la sediul pensiunii; aceste tarife sunt exprimate în lei (RON) și includ taxa pe valoarea adăugată;
29.	Tarif general:	Tariful contractual al tuturor serviciilor turistice, pentru toți turiștii, specificat în Rezervarea provizorie/Rezervarea definitivă;
30.	Tarif general aferent unui turist:	Partea din tariful general care reprezintă tariful contractual al tuturor serviciilor pentru un turist;
31.	Rezervarea provizorie/Rezervarea definitivă:	Rezervarea provizorie/Rezervarea definitivă la care se face referire la lit. E. din prezentele Condiții generale;
32.	„Site-ul pensiunii”:	Site-ul <a href="http://www.puf-stuf.ro">www.puf-stuf.ro</a> .

**B. PREAMBUL**

1. Descrierea detaliată a serviciilor este găzduită pe site-ul [www.puf-stuf.ro](http://www.puf-stuf.ro); descrierea conține și tarifele informative ale serviciilor și este însoțită de hărți și fotografii.
2. Site-ul pensiunii include următoarele informații, cu texte, hărți și fotografii:
  - descrierea locației în care se găsește pensiunea, cu specificarea căilor de acces;
  - prezentarea pensiunii și descrierea camerelor;
  - prezentarea facilităților pensiunii și a posibilităților de petrecere a timpului liber;
  - prezentele Condiții generale;
  - tarifele informative la care se face referire la pct. anterior;
  - datele de contact.
3. Prestatorul depune toate eforturile pentru ca fotografiile, imaginile grafice și textele de pe site-ul pensiunii să constituie o imagine corespunzătoare a condițiilor de care turiștii se pot bucura la pensiune.
4. Prestatorul își rezervă dreptul ca oricând, fără notificare prealabilă sau plata vreunei despăgubiri:
  - să efectueze modificările și/sau completările pe care le consideră necesare pe site-ul pensiunii;
  - să încheie, temporar sau definitiv, site-ul pensiunii.
5. Nici o persoană nu are dreptul să emită nici o pretenție ca urmare a modificărilor, completărilor sau încheierii site-ului pensiunii la care se face referire la pct. anterior.
6. De asemenea, Prestatorul nu poate fi făcut răspunzător, în nici un fel, în cazul în care site-ul pensiunii nu este accesibil sau este greu accesibil, indiferent de cauze.

**C. OBIECT ȘI VALABILITATE**

1. Prezentele Condiții generale definesc drepturile și obligațiile generale ale Părților pentru a facilita încheierea, între acestea, a contractului de prestare a serviciilor turistice.
2. De asemenea, prezentele Condiții generale guvernează toate procedurile care trebuie urmate în vederea încheierii contractului.
3. Ca o condiție necesară încheierii contractului, prezentele Condiții generale trebuie să fie citite și acceptate de către Solicitanți și turiști, fiecare Solicitant având obligația de a-i informa pe turiști în acest sens.
4. Prezentele Condiții generale sunt valabile pe toată durata de timp în care sunt utilizate de Prestator, sunt prezentate pe site-ul pensiunii și sunt afișate la sediul pensiunii.

**D. TAXA HOTELIERĂ ȘI TAXA DE INTRARE ÎN REZERVAȚIA BIOSFEREI DELTA DUNĂRII**

1. Taxa hotelieră nu este inclusă în tarifele de cazare; taxa hotelieră va fi achitată separat de aceste tarife.
2. Taxa de intrare în Rezervația Biosferei Delta Dunării, stabilită de Consiliul Județean Tulcea și A.R.B.D.D. (Administrația Rezervației Biosferei Delta Dunării), nu este inclusă în tarifele aferente serviciilor de agrement pe Dunăre cu ambarcațiuni cu motor aflate în exploatarea Prestatorului; această taxă va fi achitată separat tarifele respective.

**E. REZERVARE PENTRU SERVICII TURISTICE; PLATĂ; RENUNȚARE; NEPREZENTARE; DESPĂGUBIRE PRESTATOR**

1. REZERVAREA. Pentru serviciile de bază este necesară parcurgerea procedurii de rezervare de mai jos. Pentru serviciile suplimentare procedura de rezervare se parcurge numai la cererea Solicitanților.
2. REZERVAREA PENTRU SERVICIILE TURISTICE se realizează în mai multe etape, și anume:
  - Solicitarea. Solicitanții vor adresa Prestatorului cereri de prestare a serviciilor turistice; cererile vor fi făcute verbal sau în scris, prin poșta electronică, și vor cuprinde cel puțin:
    - datele de identificare ale Solicitantului (pentru persoană juridică: denumire, sediu, nr. înregistrare la Registrul Comerțului, cod fiscal - pentru persoană fizică: nume și prenume, domiciliu, cod numeric personal, date privind cartea de identitate: serie, nr., data emiterii, valabilitate, emitent) și datele de contact ale acestuia (telefon, fax, adresa pentru poșta electronică);
    - pentru serviciile de bază - cazare: perioada de sejur și nr. de nopți, nr. de camere cu specificarea categoriei camerelor (5 margarete B și/sau 5 margarete A) și a regimului de cazare (cazare în regim „double” și/sau cazare în regim „single”) și, dacă este cazul, nr. de copii pentru care se solicită cazarea în cameră cu doi adulți;
    - pentru serviciile suplimentare - servirea meselor principale: nr. de turiști, data/datele, varianta de servire (demipensiune sau pensiune completă);
    - pentru serviciile suplimentare - servirea produselor de la bar: cererile Solicitanților;
    - pentru serviciile suplimentare - agrement pe Dunăre cu ambarcațiunile cu motor aflate în exploatarea Prestatorului: nr. de turiști, data/datele, tipul de agrement, tipul de ambarcațiune, durata agrementului;
    - pentru serviciile suplimentare - alte servicii, dacă este cazul: cererile Solicitanților.
  - Solicitanții sunt răspunzători pentru corectitudinea datelor incluse în cererile adresate Prestatorului.
  - Rezervarea provizorie. După analizarea fiecărei cereri de prestare de servicii turistice, Prestatorul îi va transmite Solicitantului o Rezervare provizorie; în cazul în care consideră necesar, înainte de transmiterea Rezervării provizorii, Prestatorul îi va transmite Solicitantului, prin poșta electronică, un răspuns cu date informative și îi va cere acestuia o serie de date suplimentare, necesare emiterii rezervării respective. Rezervarea provizorie va fi transmisă Solicitantului tot prin poșta electronică. Rezervarea provizorie va cuprinde:
    - datele de identificare ale Prestatorului, datele de identificare ale Solicitantului, datele de contact ale acestora, descrierea, perioadele de prestare și tarifele serviciilor turistice precum și tariful general și termenii și condițiile de plată a acestuia;
    - o serie de condiții extrase din prezentele Condiții generale;
    - condițiile care trebuie îndeplinite de Solicitant și termenul în care acestea trebuie îndeplinite (termenul de valabilitate al Rezervării provizorii) pentru ca Rezervarea provizorie să se transforme în Rezervare definitivă; îndeplinirea acestor condiții, în termenul respectiv, duce la transformarea automată a Rezervării provizorii în Rezervare definitivă și face ca Solicitantul să devină automat Beneficiar.
  - Rezervarea definitivă. Prin Rezervarea definitivă Prestatorul garantează prestarea serviciilor specificate în aceasta.

3. **PLATA SERVICIILOR TURISTICE.** Tariful general va fi plătit Prestatorului conform termenilor și condițiilor din Rezervarea provizorie/Rezervarea definitivă. Plata prin ordin de plată se va efectua în contul Prestatorului specificat în antet, căruia Solicitantul/Beneficiarul îi va trimite, prin poșta electronică, imediat după efectuarea plății, un document bancar care să confirme realizarea acestei operațiuni. Data și ora plății vor fi considerate ca fiind data și ora la care a fost debitat contul din care s-a efectuat plata.

La sediul pensiunii, plățile se pot efectua în numerar și/sau prin card bancar.

4. **RENUNȚAREA LA REZERVAREA DEFINITIVĂ**

- Renunțarea la Rezervarea definitivă din motive neimputabile Prestatorului. În cazul în care un turist renunță, din motive neimputabile Prestatorului, la o Rezervare definitivă, i se vor restitui acestuia, prin intermediul Beneficiarului, următoarele sume, dacă Prestatorul a încasat de la Beneficiar tariful general aferent turistului respectiv:

- 100% din tariful general aferent turistului respectiv, dacă renunțarea se face cu cel puțin 30 de zile înainte de data primei zile de prestare a serviciilor (prima zi de sejur etc.);
- 80% din tariful general aferent turistului respectiv, dacă renunțarea se face cu 20-29 zile înainte de data primei zile de prestare a serviciilor (prima zi de sejur etc.);
- 50% din tariful general aferent turistului respectiv, dacă renunțarea se face cu 10-19 zile înainte de data primei zile de prestare a serviciilor (prima zi de sejur etc.);
- 0% din tariful general aferent turistului respectiv, dacă renunțarea se face cu mai puțin de 10 zile înainte de data primei zile de prestare a serviciilor (prima zi de sejur etc.).

Restituirea sumelor la care se face referire mai sus este însă condiționată de notificarea de către Beneficiar și turist, în scris (prin poșta electronică), a Prestatorului privind renunțarea la Rezervarea definitivă din motive neimputabile Prestatorului; în funcție de data trimiterii notificării și având-se în vedere termenele mai sus specificate se va stabili dacă turistul respectiv este îndreptățit să i se facă vreo restituire și, în caz afirmativ, suma care trebuie să i se restituie.

Renunțarea la Rezervarea definitivă din motive neimputabile Prestatorului reprezintă o posibilitate individuală, la care poate apela un turist individual. În situația în care acesta face parte dintr-un grup, este exclusă extinderea situației personale la întregul grup.

Dacă un turist renunță la Rezervarea definitivă din motive neimputabile Prestatorului fără însă ca acesta să fi încasat de la Beneficiar, total sau parțial, după caz, suma la care este îndreptățit ca urmare a acestei renunțări, atunci Beneficiarul va datora Prestatorului, total sau parțial, după caz, suma respectivă; plata va fi efectuată de Beneficiar prin ordin de plată, în contul Prestatorului specificat în antet, în termen de 2 zile lucrătoare de la primirea, de către Beneficiar, prin poșta electronică, a unei solicitări a Prestatorului privind plata acestei sume.

- Renunțarea la Rezervarea definitivă din motive neimputabile turiștilor. Renunțarea la o Rezervare definitivă cu regim de restituire a banilor (renunțare din motive neimputabile turiștilor) se va putea face doar în mod individual (chiar dacă turistul care dorește să facă renunțarea respectivă face parte dintr-un grup) și pentru motive care să ateste împrejurări grave care fac imposibil ca turistul respectiv să beneficieze de serviciile contractate. Constituie astfel de împrejurări un deces intervenit în familie, o situație medicală care necesită internarea în spital și altele similare. În nici un caz nu constituie împrejurări grave care să permită renunțarea la o Rezervare definitivă cu regim de restituire a banilor cele de genul „timp nefavorabil”, „schimbarea programului” etc.

Restituirea banilor la care se face referire mai sus este însă condiționată de notificarea de către Beneficiar și turist, în scris (prin poșta electronică), a Prestatorului privind renunțarea la Rezervarea definitivă din motive neimputabile turistului; notificarea trebuie să aibă anexate documentele doveditoare legale și să fie transmisă până la ora 12,00 a.m. a primei zile de prestare a serviciilor turistice (prima zi de sejur etc.).

Restituirea se va efectua prin intermediul Beneficiarului, în limita sumei încasate de Prestator de la Beneficiar pentru turistul respectiv.

5. **NEPREZENTARE**

Neprezentarea turiștilor la Pensiunea turistică „Puf și Stuf” pentru a beneficia de serviciile contractate atrage automat pierderea, de către aceștia, a tarifului general; în această situație:

- tariful general nu se mai restituie Beneficiarului, în cazul în care acesta a fost încasat de Prestator; sau
- Beneficiarul va datora Prestatorului fie tariful general, în cazul în care nu a fost achitată nici o parte a acestuia, fie diferența dintre tariful general și suma plătită Prestatorului, în cazul în care a fost achitată doar o parte a tarifului general; suma astfel datorată va fi plătită de Beneficiar prin ordin de plată, în contul Prestatorului specificat în antet, în termen de 2 zile lucrătoare de la primirea, de către Beneficiar, prin poșta electronică, a unei solicitări a Prestatorului privind plata acestei sume.

6. **DESPĂGUBIRE PRESTATOR**

Sumele rămase în contul Prestatorului ca urmare a renunțărilor/neprezentărilor la care se face referire mai sus vor fi reținute de acesta cu titlu de despăgubire.

F. **REGULI DE CONDUITĂ**

1. Turiștii au obligația de a respecta, în perioada în care beneficiază de serviciile turistice, o serie de reguli de conduită:

- reguli de conduită general aplicabile;
- reguli de conduită în spațiile comune ale pensiunii și la piscină;
- reguli de conduită pentru turiștii care folosesc ambarcațiunile cu motor aflate în exploatarea Prestatorului.

**2. Reguli de conduită general aplicabile**

Turiștii au următoarele obligații:

- să prezinte, la recepția pensiunii, actele de identitate în vederea realizării formalităților de cazare;
- să respecte programele de funcționare ale diverselor zone ale pensiunii (restaurant, piscină, teren de sport etc.);
- să nu distrugă și să nu deterioreze bunurile de orice fel care se găsesc în pensiune; în cazul unor evenimente care au drept urmare aceste consecințe, turiștii sunt rugați să informeze conducerea pensiunii;
- să nu intre însoțiți de animale de companie în incinta pensiunii, fără acordul conducerii acesteia;
- să nu fumeze în spațiile interioare ale pensiunii; fumatul este permis numai în locurile special amenajate;
- să nu intre în spațiile comune ale pensiunii dacă sunt în stare avansată de ebrietate; accesul acestora în spațiile comune ale pensiunii este permis numai în cazuri justificate (de exemplu, pentru solicitarea unui ajutor);
- să nu lase fără supraveghere copii cu vârsta de până la 7 ani inclusiv;
- să nu introducă în incinta pensiunii, fără aprobarea administratorului acesteia, nici un fel de alimente și/sau băuturi.

**3. Reguli de conduită în spațiile comune ale pensiunii și la piscină****a. Reguli de conduită comune**

Turiștii sunt obligați:

- să nu alerge în jurul piscinei sau pe carosabilul existent (alergarea este posibilă doar pe terenul de sport);
- să nu lase nesupravegheați minorii de orice vârstă care nu știu să înoate sau minorii mai mici de 10 ani;
- să aibă în vedere că parcare poate fi utilizată doar de turiștii pensiunii.

**b. Reguli de conduită specifice pentru piscină**

- este obligatorie utilizarea dușului special amenajat înainte de intrarea în apă;
- este obligatorie purtarea costumului de baie adecvat;
- se vor utiliza pentru piscină: doar prosopul propriu, cască și șlapi;
- este obligatorie supravegherea copiilor atât în spațiul din jurul piscinei cât și în apă;
- se va respecta intimitatea celor din jur;
- se va evita expunerea la soare între orele 11,30 - 16,30;
- sunt interzise:
  - accesul persoanelor purtătoare de boli transmisibile, plăgi deschise, dermite, dermatoze;
  - săritul în apă;
  - aruncarea în apă de sticle, obiecte metalice și alte lucruri similare;
  - alergatul în zona piscinei;
  - intrarea în apă uns cu creme, loțiuni de corp;
  - intrarea în apă sub influența băuturilor alcoolice.

**4. Reguli de conduită pentru turiștii care folosesc ambarcațiunile cu motor aflate în exploatarea Prestatorului**

Turiștii care beneficiază de servicii de agrement pe Dunăre cu ambarcațiunile cu motor aflate în exploatarea Prestatorului, sunt obligați:

- să nu plece cu ambarcațiunile fără a fi însoțiți de personalul navigant de specialitate asigurat de Prestator;
- să solicite și să poarte vestele de salvare din dotarea ambarcațiunilor;
- să respecte instrucțiunile personalului navigant de specialitate;
- să nu sară în apă din ambarcațiuni, chiar dacă acestea sunt oprite;
- să nu se scalde decât în locurile special amenajate pentru aceste activități.

**G. RECLAMAȚII**

1. Pentru eventualele reclamații legate de calitatea serviciilor Prestatorului sau de comportamentul personalului pensiunii, turiștii se vor adresa fie administratorului pensiunii fie persoanei delegate de către acesta pentru primirea reclamațiilor, care vor lua măsurile necesare pentru soluționarea, în cel mai scurt timp posibil, a reclamațiilor justificate.
2. Atunci când consideră necesar, turiștii se pot adresa Comisariatul Regional pentru Protecția Consumatorilor Constanța, str. Poporului nr. 121 bis, Constanța (tel.: 0241-554.557, fax: 0241-631.528, adresa pentru poșta electronică: [constanta@anpc.ro](mailto:constanta@anpc.ro)) în legătură cu eventualele nemulțumiri legate de condițiile de cazare, masă sau de agrement de care beneficiază sau au beneficiat la pensiune.

**H. PRELUCRARE DATE CU CARACTER PERSONAL**

1. Prestatorul va prelucra datele cu caracter personal ale turiștilor în conformitate cu legislația în materie în vigoare, numai pentru îndeplinirea obligațiilor sale contractuale față de Beneficiar și de aceștia.

**I. LIMITARE RĂSPUNDERE PRESTATOR**

1. Prestatorul este exonerat de răspundere pentru neîndeplinirea totală sau parțială a obligațiilor sale ce rezultă din contract, dacă această neîndeplinire este datorată forței majore.
2. Prin forța majoră se înțeleg toate evenimentele și/sau împrejurările în afara controlului Prestatorului, neprevăzute și inevitabile, apărute după data încheierii contractului, care împiedică sau întârzie, total sau parțial, îndeplinirea obligațiilor ce rezultă din contract.
3. Executarea contractului va fi suspendată în perioada de acțiune a forței majore, dar fără a prejudicia drepturile ce li se cuveneau Părților până la apariția acesteia.

**J. LEGEA APLICABILĂ ȘI SOLUȚIONARE LITIGII**

1. Contractul va fi guvernat de legea română.
2. Orice litigiu decurgând din sau în legătură cu contractul, inclusiv referitor la încheierea, executarea ori desființarea lui, se va soluționa de către instanța de judecată competentă din Tulcea.

**K. DOCUMENTE COMPONENTE ALE CONTRACTULUI: DATA ÎNCHEIERII CONTRACTULUI**

1. Contractul constă din prezentele Condiții generale și din Rezervarea definitivă. În caz de contradicție între Rezervarea definitivă și prezentele Condiții generale, va avea prioritate Rezervarea definitivă.
2. Data încheierii contractului este data specificată în Rezervarea provizorie.
3. Contractul reprezintă voința părților și înlătură orice altă înțelegere verbală dintre acestea, anterioară sau ulterioară încheierii lui.

**L. CLAUZE FINALE**

1. În cazul întârzierii plăților, Beneficiarul datorează Prestatorului o penalitate de întârziere la plată de 5% din fiecare sumă plătită cu întârziere, pentru fiecare zi de întârziere, începând cu prima zi după expirarea perioadei de plată până la data când plata este efectuată, inclusiv această dată; totuși, penalitatea de întârziere la plată nu va depăși suma plătită de Beneficiar cu întârziere. Penalitatea de întârziere la plată va fi achitată prin ordin de plată, în contul Prestatorului specificat în antet, în termen de 2 zile lucrătoare de la primirea de către Beneficiar, prin poșta electronică, a unei solicitări a Prestatorului referitoare la efectuarea acestei plăți.
2. În cazul în care este necesar, actele interne și facturile fiscale emise de Prestator și confirmate de Beneficiar și/sau turiști și bonurile fiscale emise de Prestator pentru plățile în numerar efectuate la sediul pensiunii constituie documente doveditoare privind prestarea, de către Prestator, și acceptarea, de către Beneficiar și/sau turiști, a serviciilor turistice.