

INTERCOM DOINA S.R.L.

Satul Dunavățu de Jos, Comuna Murighiol, Județul Tulcea

Tel.: 0722-396.635, 0747-073.664 (Florian Grigore)

E-mail: pufsistuf@gmail.com

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

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 DE BAZĂ ȘI A SERVICIILOR TURISTICE ACCESORII SERVICIILOR TURISTICE DE BAZA ÎN CADRUL PENSIUNII „PUF ȘI STUF”

- A. DEFINIȚII**
- B. PREAMBUL**
- C. OBIECT ȘI VALABILITATE**
- D. TAXĂ HOTELIERĂ**
- E. REZERVARE PENTRU SERVICII DE BAZĂ ȘI 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. ANEXE**
- L. DOCUMENTE COMPONENTE ALE CONTRACTULUI; DATA
ÎNCHEIERII CONTRACTULUI**
- M. DIVERSE**

A. DEFINIȚII

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

1. Prestator: S.C. INTERCOM DOINA S.R.L., având datele de identificare specificate în antet, care deține în proprietate Pensiunea „Puf și Stuf” situată în satul Dunavățu de Jos, comuna Murighiol, județul Tulcea;
2. Solicitant: Persoană juridică sau persoană fizică ce adresează cereri de sejur administratorului Pensiunii „Puf și Stuf” și care devine automat Beneficiar după îndeplinirea condițiilor privind plata în contul Prestatorului;
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 de bază și de servicii turistice accesorii serviciilor turistice de bază în cadrul Pensiunii „Puf și Stuf”, în baza contractului de prestare a acestor servicii turistice încheiat între Părți;
6. Grup (de turiști): Doi sau mai mulți turiști care beneficiază de servicii turistice de bază și de servicii turistice accesorii serviciilor turistice de bază în cadrul Pensiunii „Puf și Stuf”, în baza aceluiași contract de prestare a acestor servicii turistice încheiat între Părți;
7. Contract: Contractul de prestări de servicii turistice de bază și de servicii turistice accesorii serviciilor turistice de bază, încheiat între Părți;
8. Obiectul contractului: Prestarea, de către Prestator, pentru turiștii Beneficiarului, de servicii turistice de bază și servicii turistice accesorii serviciilor turistice de bază;
9. Condiții generale: Prezentele Condiții generale de prestare a serviciilor turistice de bază și a serviciilor turistice accesorii serviciilor turistice de bază în cadrul Pensiunii „Puf și Stuf”;

- 10. Pensiuine:** Pensiuinea „Puf și Stuf” situată în satul Dunavățu de Jos, comuna Murighiol, județul Tulcea;
- 11. Servicii:** Servicii turistice de bază și servicii turistice accesorii serviciilor turistice de bază prestate în cadrul Pensiuinii „Puf și Stuf”;
- 12. Servicii de bază:** Servicii turistice de bază prestate în cadrul Pensiuinii „Puf și Stuf” care constau din cazare, contra cost, în regim „double” sau în regim „single”, în camerele special amenajate ale pensiunii; pentru aceste servicii de bază 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 Pensiuinii „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;
- 14. Cazare în regim „double”:** Cazarea a doi turiști într-o cameră pentru două persoane;
- 15. Cazare în regim „single”:** Cazarea unui singur turist într-o cameră pentru două persoane;
- 16. 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;
- 17. Sejur:** Perioada în care un turist beneficiază de servicii și care constă din una sau mai multe zile turistice (numărul de zile turistice ale sejurului este egal cu numărul de nopți ale sejurului); 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;
- 18. Tarife informative:** Tarifele serviciilor de bază cu scop informativ care nu au caracter de obligativitate pentru Prestator și care sunt specificate în anexa la prezentele Condiții generale, pe site-ul pensiunii de la adresa www.puf-stuf.ro și în broșuri sau alte materiale de reclamă; aceste tarife sunt exprimate în lei (RON) și includ taxa pe valoarea adăugată;
- 19. 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;
- 20. 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”;
- 21. Tarife contractuale:** Tarifele serviciilor de bază care au caracter de obligativitate pentru Prestator, care sunt specificate în rezervarea provizorie la care se face referire la lit. E., pct. 1. și care sunt afișate la sediul pensiunii; aceste tarife sunt exprimate în lei (RON) și includ taxa pe valoarea adăugată;
- 22. „Site-ul pensiunii”:** Site-ul cu adresa: www.puf-stuf.ro.

B. PREAMBUL

1. Descrierea detaliată a serviciilor de bază este găzduită pe site-ul Pensiuinii „Puf și Stuf” iar descrierea succintă a acestora constituie anexă la prezentele Condiții generale; ambele descrieri conțin tarifele informative ale serviciilor de bază pentru diferite perioade ale anului calendaristic și sunt însoțite de fotografii.
2. Site-ul pensiunii include următoarele informații, cu texte 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;
 - Condițiile generale de prestare a serviciilor turistice suplimentare în cadrul pensiunii;
 - 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 Pensiuinea „Puf și Stuf”.
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 atât în descrierea succintă anexată la prezentele Condiții generale, menționată la pct. 1 al lit. B., cât și 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 închiderii 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 Părților pentru a facilita încheierea, între acestea, a contractului cu obiectul definit la lit. **A.**, pct. **8**.
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.
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**

1. Taxa hotelieră nu este inclusă în tarifele de cazare.
2. Taxa hotelieră va fi achitată de turiști la sediul pensiunii, o dată cu îndeplinirea formalităților de cazare.

E. **REZERVARE PENTRU SERVICII DE BAZĂ ȘI PLATĂ; RENUNȚARE; NEPREZENTARE; DESPĂGUBIRE PRESTATOR**

1. **REZERVAREA PENTRU SERVICIILE DE BAZĂ** se realizează în mai multe etape, și anume:
 - **Solicitarea**. Solicitanții vor adresa cereri de sejur administratorului pensiunii; cererile de sejur vor fi făcute verbal sau în scris, prin poșta electronică, și vor cuprinde cel puțin: datele de identificare ale solicitantului (persoană juridică: denumire, sediu, nr. înregistrare la Registrul Comerțului, cod fiscal - persoană fizică: nume și prenume, domiciliu, cod numeric personal, date privind cartea de identitate: serie, nr., data emiterii, valabilitate, emitent), datele de contact (telefon, fax, adresa pentru poșta electronică), perioada de sejur și nr. de nopți, nr. de camere cu specificarea regimului de cazare (cazare în regim „double” și/sau cazare în regim „single”). Solicitanții sunt răspunzători pentru corectitudinea datelor incluse în cererile de sejur adresate administratorului pensiunii.
 - **Rezervarea provizorie**. Administratorul pensiunii, după verificarea programului și stabilirea cu exactitate a perioadei de sejur disponibile pentru fiecare cerere în parte, va trimite solicitantului în scris (prin poștă electronică) o rezervare provizorie, cu termen de valabilitate 48 de ore. Rezervarea provizorie va cuprinde: datele de identificare ale Prestatorului, datele de identificare ale solicitantului, datele de contact ale acestora, data solicitării, perioada de sejur și nr. de nopți, regimul de cazare (cazare în regim „double” și/sau cazare în regim „single”), datele aferente fiecărui regim de cazare (nr. camere, tariful/noapte/cameră, tariful total), tariful de cazare total și o serie de condiții extrase din prezentele Condiții generale.
 - **Rezervarea definitivă**. În situația în care solicitanții sunt de acord cu rezervarea provizorie, aceștia vor plăti, în termenul de 48 de ore la care se face referire mai sus, tariful de cazare total. **Plata** se va efectua prin ordin de plată, în contul Prestatorului, căruia solicitantul îi va trimite, prin poștă electronică, imediat după efectuarea plății, un extras de cont 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.
Plata tarifului de cazare total:
 - duce la transformarea automată a rezervării provizorii în rezervare definitivă, Prestatorul garantând astfel prestarea serviciilor specificate în aceasta;
 - face ca solicitantul să devină automat Beneficiar;
 - constituie confirmarea faptului că solicitanții și turiștii au citit și acceptat prezentele Condiții generale.
2. **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 următoarele sume:
 - 100% din tariful de cazare total, dacă renunțarea se face cu cel puțin 30 de zile înainte de data primei zile de sejur;
 - 80% din tariful de cazare total, dacă renunțarea se face cu 20-29 zile înainte de data primei zile de sejur;
 - 50% din tariful de cazare total, dacă renunțarea se face cu 10-19 zile înainte de data primei zile de sejur;
 - 0% din tariful de cazare total, dacă renunțarea se face cu mai puțin de 10 zile înainte de data primei zile de sejur.

Restituirea sumelor la care se face referire mai sus este condiționată de notificarea de către turist, în scris (prin poștă electronică), a administratorului pensiunii 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 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.

- 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 condiționată de notificarea de către turist, în scris (prin poștă electronică), a administratorului pensiunii 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 sejur.

3. NEPREZENTARE

Neprezentarea turiștilor la Pensiunea „Puf și Stuf” pentru a beneficia de serviciile contractate atrage automat pierderea, de către aceștia, a tarifului de cazare total (acest tarif nu se restituie turiștilor).

4. DESPĂGUBIRE PRESTATOR

Sumele care nu se restituie turiștilor vor fi reținute de Prestator cu titlu de despăgubire.

F. REGULI DE CONDUITĂ

1. Turiștii au obligația de a respecta, în timpul sejurului contractat cu Prestatorul, o serie de reguli de conduită:

- reguli de conduită general aplicabile;
- reguli de conduită în spațiile comune ale pensiunii;
- 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.

3. Reguli de conduită în spațiile comune ale pensiunii

În spațiile comune ale pensiunii (piscină și parcare), pe lângă regulile de conduită general aplicabile expuse la pct. anterior, turiștii au obligația de a respecta și următoarele reguli:

- să nu alerge în jurul piscinei sau pe carosabilul existent;
- la piscină - să folosească dușul special amenajat înainte de a intra în apă;
- la piscină - să nu sară în apă;
- la piscină - 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.

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

Turiștii care beneficiază de servicii de agrement ce necesită utilizarea ambarcațiunilor 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) 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 aceștia.

I. LIMITARE RĂSPUNDERE PRESTATOR

1. Prestatorul este exonerat de răspundere pentru neîndeplinirea totală sau parțială a obligațiilor 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. ANEXE

1. Anexa intitulată „Tarife și Rezervări” (descrierea succintă a serviciilor de bază) este parte integrantă din prezentele Condiții generale și se găsește pe site-ul pensiunii.

L. 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 plății tarifului de cazare.
3. Contractul reprezintă voința părților și înlătură orice altă înțelegere verbală dintre acestea, anterioară sau ulterioară încheierii lui.

M. DIVERSE

1. La solicitarea turiștilor și în limita posibilităților Prestatorului, acesta poate presta, contra cost, o serie de servicii suplimentare.
2. Prestarea serviciilor suplimentare este guvernată de un set separat de condiții generale care poate fi consultat pe site-ul pensiunii și la sediul pensiunii unde este afișat.