

INTERCOM DOINA S.R.L.

Satul Dunavățu de Jos, Comuna Murighiol, Județul Tulcea

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

E-mail: pufstuf@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-Romena S.A., Agenția Unirii, București

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

- A. DEFINIȚII**
- B. PREAMBUL**
- C. OBIECT ȘI VALABILITATE**
- D. PRESTARE SERVICII SUPLIMENTARE ȘI PLATĂ**
- E. REGULI DE CONDUITĂ**
- F. RECLAMAȚII**
- G. PRELUCRARE DATE CU CARACTER PERSONAL**
- H. LIMITARE RĂSPUNDERE PRESTATOR**
- I. SOLUȚIONARE LITIGII**
- J. DOCUMENTE DOVEDITOARE PRIVIND SERVICIILE
SUPLIMENTARE SOLICITATE, PRESTATE ȘI ACCEPTATE**

A. DEFINIȚII

Cuvintele și expresiile utilizate în prezentele Condiții generale de prestare a serviciilor turistice suplimentare în cadrul Pensiuinii „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. Turist: Persoana fizică ce beneficiază de servicii turistice la Pensiunea „Puf și Stuf”, inclusiv de servicii turistice suplimentare;
3. Condiții generale: Prezentele Condiții generale de prestare a serviciilor turistice suplimentare în cadrul Pensiuinii „Puf și Stuf”;
4. Pensiune: Pensiunea „Puf și Stuf” situată în satul Dunavățu de Jos, comuna Murighiol, județul Tulcea;
5. Servicii suplimentare: Servicii turistice suplimentare care se prestează contra cost în cadrul Pensiuinii „Puf și Stuf” și pentru care nu este necesară parcurgerea unei proceduri de rezervare; aceste servicii pot fi solicitate de turiști la sediul pensiunii iar prestarea lor va fi asigurată în limita posibilităților. Fac parte din această categorie: serviciile de servire a uneia sau ambelor mese principale ale zilei turistice (variantele cu demipensiune sau varianta cu pensiune completă), serviciile de servire a produselor de la bar și serviciile de agrement (organizarea de excursii, practicarea unor sporturi nautice sau pescuitului cu ambarcațiunile cu motor aflate în exploatarea Prestatorului)
6. Demipensiune: Una din mesele principale ale zilei turistice (prânz sau cină);
7. Pensiune completă: Ambele mese principale ale zilei turistice (prânz și cină);
8. Zi turistică: O perioadă de timp de max. 24 de ore în care un turist beneficiază de servicii turistice, care începe într-o zi calendaristică și se încheie în ziua calendaristică următoare;
9. Tarife informative: Tarifele serviciilor suplimentare cu scop informativ care nu au caracter de obligativitate pentru Prestator și care sunt specificate 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;
10. „Site-ul pensiunii”: Site-ul cu adresa: www.puf-stuf.ro.

B. PREAMBUL

1. Descrierea serviciilor suplimentare, cu precizarea tarifelor informative, este găzduită pe site-ul pensiunii. La sediul pensiunii, la cererea turiștilor, li se oferă acestora informațiile necesare în legătură cu serviciile suplimentare.
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, inclusiv a facilităților acesteia;
 - prezentarea posibilităților de petrecere a timpului liber;
 - prezentele Condiții generale;
 - Condițiile generale de prestare a serviciilor turistice de bază și a serviciilor turistice accesorii serviciilor turistice de bază în cadrul pensiunii;
 - tarifele informative;
 - 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 Pensiunea „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 pe site-ul pensiunii;
 - să închidă, 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 modalitatea de prestare a serviciilor suplimentare.
2. 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. PRESTARE SERVICII SUPLIMENTARE ȘI PLATĂ

1. Prestarea serviciilor suplimentare se realizează prin parcurgerea mai multor etape, și anume:
 - Informarea. Turiștii se informează în legătură cu serviciile suplimentare de care pot beneficia de pe site-ul pensiunii, din broșuri și la personalul pensiunii.
 - Solicitarea. În baza informațiilor pe care le-au obținut, turiștii adresează cereri de prestare de servicii suplimentare, la sediul pensiunii, fie administratorului pensiunii fie altor membri ai personalului pensiunii, după caz.
 - Confirmarea. După primirea și analizarea cererilor turiștilor, li se comunică acestora posibilitățile de prestare a serviciilor suplimentare.
 - Prestarea. Serviciile suplimentare se prestează în măsura în care Prestatorul poate onora cererile turiștilor.
2. Plata tarifului/tarifelor serviciilor suplimentare se efectuează de turiști prin modalitatea și la termenul/termenele convenite cu personalul pensiunii.

E. REGULI DE CONDUITĂ

1. Turiștii au obligația de a respecta, în perioada în care beneficiază de servicii turistice la Pensiunea „Puf și Stuf”, 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.

F. RECLAMAȚII

1. Pentru eventualele reclamații legate de calitatea serviciilor turistice ale 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.

G. 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.

H. LIMITARE RĂSPUNDERE PRESTATOR

1. Prestatorul este exonerat de răspundere pentru neîndeplinirea totală sau parțială a obligațiilor de prestare a serviciilor suplimentare, 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, care împiedică sau întârzie, total sau parțial, îndeplinirea, de către acesta, a obligațiilor sale de prestare a serviciilor suplimentare.
3. Executarea obligațiilor Prestatorului de prestare a serviciilor suplimentare va fi suspendată în perioada de acțiune a forței majore, dar fără a prejudicia drepturile ce li se cuveneau turiștilor și Prestatorului până la apariția acesteia.

I. SOLUȚIONARE LITIGII

1. Orice litigiu decurgând din sau în legătură cu prestarea, de către Prestator, a serviciilor suplimentare, se va soluționa de către instanța de judecată competentă din Tulcea.

J. DOCUMENTE DOVEDITOARE PRIVIND SERVICIILE SUPLIMENTARE SOLICITATE, PRESTATE ȘI ACCEPTATE

1. Actele interne și facturile fiscale emise de Prestator și confirmate de turiști constituie documente doveditoare privind:
 - luarea la cunoștință și acceptarea, de către turiști, a prezentelor Condiții generale;
 - solicitarea, de către turiști, prestarea, de către Prestator, și acceptarea, de către turiști, a serviciilor suplimentare.
2. De asemenea, bonurile fiscale emise de Prestator ca urmare a plății, de către turiști, a tarifelor serviciilor suplimentare, constituie, și acestea, documente doveditoare privind acceptarea, de către turiști, a serviciilor respective.