

PENSIUNEA " INIMA BUCOVINEI * * * * "

CONDITII GENERALE DE REZERVARE:

Actualizat la data de 15 ianuarie 2019

1. ORICE SOLICITARE DE REZERVARE TRIMISA ON LINE, PRIN E-MAIL, TELEFONIC, ETC, ARE CA PUNCT DE PORNIRE OFERTA TURISTICA A PRESTATORULUI DE SERVICII TURISTICE : PENSIUNEA "INIMA BUCOVINEI" (www.inimabucovinei.ro, e-mail: office@inimabucovinei.ro sau tel. +40230340067, +40741414444)
2. Trimiterea solicitarii de rezervare NU garanteaza rezervarea serviciilor turistice.
3. TOATE solicitarile sunt procesate de operatori umani si vor fi confirmate si considerate definitive numai dupa plata serviciilor turistice (integral sau partial).
4. Plata se face in baza facturii emisa de noi si transmisa turistului, dupa confirmarea disponibilitatii spatiilor de cazare solicitate.
5. Plata avansului solicitat sau plata integrala se poate face (in contul indicat pe factura) prin depunere de numerar la orice sucursala a Bancii Transilvania, prin virament bancar, prin plata cu card bancar, vouchere de vacanta sau numerar la receptia unitatii de cazare
6. Pentru efectuarea rezervarilor, clientii vor achita un avans cuprins intre 20% si 100% din valoarea totala a serviciilor turistice solicitate. Valoarea exacta a avansului este stabilita de noi, prestatorii de servicii turistice si este in functie de perioada solicitata si oferta turistica a pensiunii in perioada solicitata.
7. Dupa efectuarea platii, clientul va primi confirmarea noastra.
8. Turistul este responsabil pentru verificarea informatiilor trecute in e-mail-ul de confirmare a rezervarii pentru a nu aparea neconcordante intre serviciile solicitate de turist si cele confirmate de unitatea noastra (nr camera, nr persoane, perioada solicitata, etc) .
9. Rezervarea se considera finalizata numai dupa plata avansului solicitat.
10. Rezervarea se face in baza datelor furnizate de catre turisti (numar de persoane, paturi suplimentare, varsta copiilor). In cazul in care la cazare turistii se prezinta intr-o alta configuratie (alte persoane, numar mai mare de turisti fata de rezervarea solicitata si confirmata, copii a caror varsta nu corespunde cu datele trasmise de turisti), unitatea de cazare este exonerata de orice raspundere fata de acei turisti, iar cazarea se va face doar in limita posibilitatilor si cu actualizarea costurilor conform realitatii.

CONDITII GENERALE DE REZERVARE - CONTRACTUL CU TURISTUL

I. Obiectul contractului - il constituie vânzarea pachetului de servicii turistice oferat.

Contractul isi produce efectele numai dupa achitarea de catre turist a avansului prevazut in factura emisa.

II. Prețul

1. Prețul contractului este specificat in oferta transmisa turistului sau afisat pe site-ul pensiunii.

2. Plata finală se va face cel tarziu la inceperea sejurului. Daca se opteaza pentru plata prin OP (ordin de plata), atunci in momentul sosirii turistilor la pensiune, suma trebuie sa fie in contul PRESTATORULUI de servicii turistice.

3. Pachetul de servicii turistice poate cuprinde servicii de cazare, alimentatie publica, pachete de servicii (cazare, mese, programe artistice sau recreative, etc)

4. Plati acceptate: numerar, card bancar, transfer bancar, tichete de vacanta.

III. Drepturile și obligațiile prestatorului de servicii turistice

1. Să ofere turistului pachetul de servicii turistice oferat, pentru care s-a platit pretul integral;

2. Prestatorul are dreptul de a refuza la cazare persoanele ce nu pot fi identificate sau cele pentru care nu corespund datele din rezervare (varsta copiilor, alte persoane prezentate la cazare in locul celor pentru care s-a solicitat rezervarea, etc), sau cele ce au mai fost cazate si nu au respectat "conditiile de rezervare" .

3. In cazul in care rezervarea se anuleaza partial sau total din vina prestatorului acesta are obligatia să restituie turistului sumele aferente pentru serviciile neprestate ;

d) Are dreptul de a-si selecta clientela, in sensul in care poate alege turistii ce-i sunt cei mai convenabili (exemplu: rezervare de grup in favoarea rezervarilor individuale) precum si a-i refuza sau anula rezervarea pentru cei ce nu au respectat sau nu respecta criteriile impuse prin "conditiile de rezervare" prezentate.

IV. Drepturile și obligațiile turistului

1. Turistul poate să cesioneze serviciile turistice rezervate unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris înaintea datei de check-in.

În acest caz PRESTATORUL anuleaza rezervarea initiala si realizeaza o noua rezervare pe numele noului turist . Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului rezervării.

2. In cazul in care un turist face rezervarea pentru un grup si plata (avansul solicitat) serviciilor este achitata de el pentru acel grup, atunci el devine raspunzator pentru orice anulare individuala din cadrul grupului. In caz de anulare a serviciilor turistice de catre unul sau mai multi turisti din grup, penalitatile vor fi oprite din avansul platit de turistul ce a efectuat rezervarea.

3. Turistul are dreptul sa i se ramburseze toate sumele achitate aferente serviciilor anulate de prestator.

3.1. Turistul are dreptul să solicite PRESTATORULUI și o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

a) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările)

b) anularea s-a făcut din vina turistului.

4. Turistul are dreptul să anuleze în orice moment, în tot sau în parte, rezervarea, dar în acest caz este obligat să despăgubească Prestatorul pentru prejudiciul creat, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Dacă turistul solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu anularea rezervării, cu aplicarea penalităților legale la momentul respectiv, și realizarea unei rezervări noi.

6. Turistul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxele locale.

7. Turistul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de rezervare, în vederea acordării serviciilor turistice.

8. Turistul are obligația de a respecta în totalitate prezentele “condiții de rezervare”, chiar dacă rezervarea nu s-a făcut direct la unitatea noastră ci prin intermediul unor terți (agenții de turism, platforme de rezervări on-line, etc)

V. Renunțări, penalizări, despăgubiri

1. În cazul în care turistul renunță din vina sa la rezervare penalizările sunt următoarele:

a) 50% din pretul pachetului de servicii turistice

b) contravaloarea unei nopți de cazare în cazul în care serviciile turistice constau doar în servicii de cazare pe o perioadă de max 2 zile

c) 50% în cazul în care serviciile turistice constau doar în servicii de cazare dar pe o perioadă mai mare sau egală cu 3 zile

d) 50% din pretul pachetului de servicii turistice, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice în baza unor oferte speciale (Paste, Craciun, Revelion, etc) indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

2. În cazul în care turistul care a contractat un pachet servicii turistice și a achitat un avans nu achită diferența în termenul specificat în documentul de rezervare sau în factura proforma, PRESTATORUL are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului, cu reținerea integrală a sumelor plătite de către turist până la acea dată.

VI. Reclamații

1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fața locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat.

2. Prestatorul de servicii turistice va acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul este îndreptățit să se adreseze organelor competente.

VII. Asigurări

Turistii isi pot incheia pe cont propriu asigurare de tip STORNO pentru acoperirea pierderilor rezultate ca urmare a anularii calatoriei datorita producerii unor evenimente neprevazute (deces, boala, incendiu, furt ,....) direct la asiguratorii sau prin brokeri autorizati.

VIII. Alte precizari privind locatia : Pensiunea “Inima Bucovinei”:

1. Capacitatea de cazarea : 10 camera duble (cu paturi twin sau matrimonial) si un apartament
2. Preturile afisate pentru cazare sunt pentru max 2 persoane in camera sau apartament
3. Pentru copii se poate asigura un pat suplimentar in oricare din camerele duble, contra cost
4. Apartamentul este compus dintr-un dormitor si un living. In living sunt doua canapele extensibile unde pot fi cazati max 3 copii, contra cost.
5. Nu avem camera/camere de fumatori, acestia putand opta in limita disponibilitatilor pentru o camera cu balcon.
6. Unitatea este integrala de nefumatori (camerele, restaurantul, stana turistica si toate celelalte spatii inchise)
7. Confirmarea rezervarii unei camera duble, implica din partea noastra garantarea tipului de cazare (camera pentru doua persoane sau apartament) dar nu si al pozitiei acesteia in pensiune (fata spre padure, spre platou, la etaj sau parter, cu sau fara balcon, etc). Atribuirea camerelor se face functie de disponibilitatile din ziua prezentarii la cazare.
8. Servicii mese in restaurantul pensiunii :
Micul dejun este disponibil între orele 8:00 si 10:30. Pentru celelalte servicii “a la carte” (pranz si cina), serviciile incep cu ora 12:30, iar ultima comanda se poate prelua la ora 20:30.
9. Restaurantul pensiunii este deschis doar pe perioada cand sunt rezervari la cazare, iar clientii ce doresc sa beneficieze doar de serviciile de mese, vor fi serviti in limita locurilor disponibile si in limita posibilitatilor, incadrandu-se cu servirea meselor pana la orele 22:00
10. In restaurant, pe terasa pensiunii si in stana turistica, **NU ESTE PERMIS** consumul alimentelor si al bauturilor achizitionate din afara unitatii ! In cazuri exceptionale si doar cu avizul nostru prealabil, acceptam consumul unor bauturi proprii, in conditiile in care turistul este de acord cu plata unei taxe aplicabila pe zi, pentru fiecare membru al grupului si este raspunzator exclusiv si in totalitate de calitatea si provenienta acestor bauturi si de consecintele neconformitatilor stabilite de lege (fiscale, calitate, etc)
Acelasi lucru este valabil si pentru utilizarea propriului gratar al turistilor pe proprietatea pensiunii, adica doar cu avizul proprietarului, in conditiile specificate mai sus.
11. Accesul cu animalele de companie este permis in urmatoarele conditii:
 - Acces interzis in restaurant
 - Acceptam max un animal de companie, de talie mica sau medie.
 - Trebuie verificata disponibilitatea camerelor in care acceptam animal de companie (nu acceptam in orice camera)
 - **NU** au acces in paturi

- Se folosesc propriile (ale stapanului animalului) prosoape, paturi, vase pentru mancare si apa
- Nu sunt lasate nesupravegheate
- Animalele trebuie sa aiba carnet de sanatate si sa nu aiba paraziti
- Dejectiile trebuie aruncate in mod corespunzator
- Proprietarii animalelor sunt direct RASPUNZATORI de eventualele daune provocate si vor suporta in totalitate costurile aferente .
- Proprietarii animalelor trebuie sa-si poata stapani animalele pentru a nu crea discomfort celorlalti turisti (ex.: latratul cainelui)
- Trarifurul extra ce trebuie achitat in acest caz este de 5 euro / zi

12. Gratificatiile pentru personalul pensiunii raman la latitudinea oaspetilor nostri.

13. Spatiul de parcare: Parcarea auto este gratuita pentru oaspetii nostri si se poate face in curtea imprejmuita, in spatiul special amenajat, iluminat, din laterala si respectiv spatele pensiunii. Deși luăm toate măsurile de precauție, nu ne asumăm responsabilitatea în niciun fel pentru eventualele daune suferite. (furt, accidente, vandalism, fenomene meteo, calamitati, riscuri si dezastre naturale, furtuni, etc)

14. Siguranța obiectelor personale:

La pensiunea Inima Bucovinei nu s-a inregistrat vreodata situatia sa dispara obiecte ale turistilor, dar recomandăm predarea obiectelor de valoare, spre pastrare receptiei. Nu ne asumăm răspunderea pentru obiectele uitate, pierdute sau presupus furate în incinta hotelului, restaurantului sau a barului.

15. Asistență specială: Dorința noastră este să asigurăm cele mai bune condiții persoanelor cu deficiente. Dacă aveți nevoie de asistență specială de orice natură, vă rugăm să ne anunțați în avans, pentru a vă putea oferi toate detaliile necesare in privinta conditiilor noastre, pentru a avea un sejur cât mai agreabil.

16. Politica de protecție a mediului

Protecția mediului reprezintă pentru noi o permanentă preocupare, de aceea promovăm o atitudine eco-responsabilă. Menționăm ca detergentii folosiți pentru spălarea și sterilizarea lenjeriilor și a prosoapelor sunt bio-degradabili, iar o economisire a lor presupune o conservare mai bună a mediului înconjurător. De aceea, pentru rezervările a căror durata depășește trei nopți, vom schimba lenjeriile și prosoapele o dată la trei zile, sau la cererea dumneavoastră. Pentru a ne semnaliza dorința dumneavoastră de a schimba lenjeria sau prosoapele, vă rugăm sa le lăsați pe pardoseala.

17. Cod de conduită

Personalul hotelului își va întâmpina întotdeauna oaspeții cu amabilitate și va face tot posibilul pentru a îndeplini orice solicitare venită din partea acestora. În cazul în care un oaspete sau un vizitator al hotelului, prin aspectul, comportamentul sau starea în care se află, va produce incidente neplăcute, deranjând pe ceilalți oaspeți și afectând astfel imaginea hotelului, acesta va fi invitat imediat să părăsească incinta hotelului. În acest sens, pensiunea "Inima Bucovinei" își rezervă dreptul de a-și selecta oaspeții.

18. Avand in vedere ca sunt perioade din an, in care gradul de ocupare este situat sub limita rentabilitatii unitatii, ne rezervam dreptul de a alege acele perioade din an in care unitatea noastra de prestari servicii turistice sa fie inchisa. In acest sens, clientii sau potentialii clienti, au la dispozitie mijloace specifice de verificare (telefonic, email, etc)

Considerăm că oaspeții noștri, în momentul cazării sau în momentul solicitării vreunui serviciu la pensiunea Inima Bucovinei, au luat cunoștință și au acceptat termenii și condițiile mai sus menționate.

X. Dispoziții finale:

1. Prezentul contract se considera acceptat de catre ambele parti odata cu plata integral sau partial de catre turist a serviciilor turistice comandate sau oferite.
2. Partile sunt de acord cu colectarea si prelucrarea datelor cu caracter personal din cuprinsul corespondentei si al documentelor necesare rezervarii (factura fiscala, voucher, email, fisa de inregistrare la cazare etc), iar in acest sens Prestatorul se obliga sa respecte principiile de protectie a datelor cu caracter personal prevazute de GDPR.

Intrarile si iesirile se fac dupa urmatorul program:
Ora de check-in 16:00 , Ora de check-out 12:00

Acestea fiind conditiile generale de rezervare si contractul cu turistul , rugam sa fie verificate cu mare atentie inainte de a fi solicitata si finalizata rezervarea.

Pensiunea “ Inima Bucovinei **** ”
Localitatea Frasin, nr 863, judetul Suceava