

PENSIUNEA " INIMA BUCOVINEI * * * * "

CONDITII GENERALE DE REZERVARE:

Actualizat la data de 10 iunie 2020

1. ORICE REZERVARE TRIMISA ON LINE, PRIN E-MAIL SAU FACUTA TELEFONIC ARE CA PUNCT DE PORNIRE OFERTA TURISTICA A PRESTATORULUI DE SERVICII TURISTICE : PENSIUNEA "INIMA BUCOVINEI".

2. Trimiterea solicitarii de rezervare NU garanteaza rezervarea camerelor.

3. TOATE solicitarile sunt procesate de operatori umani si vor fi confirmate si considerate definitive numai dupa plata serviciilor de cazare (integral sau partial).

4. Plata se face in baza facturii proforme emisa de noi si transmisa prin email dupa confirmarea disponibilitatii spatiilor de cazare solicitate.

5. Plata se poate face, prin depunere de numerar la orice sucursala a Bancii Transilvania sau prin ordin de plata.

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.

7. Dupa efectuarea platii, clientul va primi confirmarea prin email.

8. Turistul este responsabil pentru verificarea informatiilor trecute in e-mail-ul de confirmare a rezervarii pentru a nu aparea neconcordanțe între 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 proforma.

II. Prețul

1. Prețul contractului este specificat in oferta trimisa turistului sau afisata 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)

III. Drepturile și obligațiile prestatorului de servicii turistice

a) să ofere turistului pachetul de servicii turistice oferat, pentru care s-a platit pretul integral;

b) 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)

In cazul in care rezervarea se anuleaza partial sau total din vina prestatorului acesta are obligatia:

c) să restituie turistului sumele aferente pentru servicii neprestate ;

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 rezervarii.

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. Să 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, iar în cazul în care anularea îi este imputabilă este obligat să despăgubească Prestatorul pentru prejudiciul creat acesteia, 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.

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 solicita 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 îndreptat să se adreseze organelor competente.

VII. Asigurări

Turistii își pot încheia pe cont propriu asigurare de tip STORNO pentru acoperirea pierderilor rezultate ca urmare a anularii călătoriei datorită producerii

unor evenimente neprevazute (deces, boala, incendiu, furt ,....) direct la asiguratorii sau prin brokerii autorizati.

VIII. Alte precizari privind locatia : Pensiunea "Inima Bucovinei":

1. Capacitatea de cazare : 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 una de nefumatori.
7. Confirmarea rezervarii unei camera duble, implica din partea noastra garantarea tipului de camera dar nu si al pozitiei acesteia in pensiune (fata spre padure, spre platou, la etaj sau parter, etc). Atribuirea camerelor se face functie de disponibilitatile din ziua prezentarii la cazare.
8. Accesul cu animalele de companie este permis in urmatoarele conditii:
 - Acces interzis in restaurant
 - Acceptam max un animal de companie,
 - Trebuie verificata disponibilitatea camerelor in care acceptam animal de companie
 - NU au acces in paturi
 - Se folosesc propriile DVS prosoape, paturi, vase pentru mancare si apa
 - Nu sunt lasate nesupravegiate
 - Animalele trebuie sa aiba carnet de sanatate si sa nu aiba paraziti
 - Dejectiile trebuiesc 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)
 - Tariful extra ce trebuie achitat in acest caz este de 5 euro / zi

IX. Dispozitii 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.

Intrările și ieșirile se fac după următorul program:

Ora de check-in 16:00

Ora de check-out 12:00

Având în vedere situația nou creată de pandemie, Pensiunea Inima Bucovinei s-a pregătit cu o serie de măsuri specifice pentru prevenirea și combaterea noului coronavirus (SARS COV 2), s-au instituit reguli și proceduri ce trebuie respectate de noi toți (oaspeți, personal angajat, colaboratori) .

Doar împreună putem face ca sejurul dumneavoastră să fie unul plăcut și în siguranță

Acestea sunt condițiile generale de rezervare.

Va rugăm să verificați cu atenție aceste condiții de rezervare de cazare și servire a meselor, înainte de a solicita și finaliza rezervarea, solicitând să vă fie puse la dispoziție, în timp real și regulile și procedurile noi ce apar, ce trebuie să le respectăm cu toții, specifice pentru prevenirea și combaterea noului coronavirus.

Pensiunea “ Inima Bucovinei **** ”

Localitatea Frasin, nr 863, județul Suceava