

CONTRACT DE PRESTĂRI SERVICII HOTELIERE

Părțile contractante

S.C. BN SIND BALNEO TURISM S.R.L., cu sediul în București, sector 3, str. Turturelelor, nr. 11 A, bloc C, etaj 3, camerele 26-30, CP 030881, CUI RO25238238, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J40/3011/2009, cont bancar RO 94 RZBR 0000 0600 1772 3705, deschis la Raiffeisen Bank Agentia Vitan, tel./fax: 021.320.29.21 / 22, e-mail: vanzari@bnsind.ro; reprezentată prin doamna Steluta Enache în calitate de Director General și doamna Mariana VACARU în calitate de Director Economic, numită în continuare **PRESTATOR**

și turistul în calitate de BENEFICIAR.

Domnul/doamna, domiciliat/domiciliată în, telefon, posesor/posesoare al/a buletinului/cărții de identitate seria, nr., eliberat/eliberată de la data de, au convenit la încheierea prezentului contract online prin furnizarea datelor prin formular de contact sau formular de rezervare.

I. Obiectul contractului

În baza acestui contract PRESTATORUL va presta la cererea BENEFICIARULUI servicii hoteliere în hotelul

II. Valabilitatea contractului și obligația de informare

2.1. Contractul se încheie, după caz, în oricare din următoarele situații:

a) în momentul semnării lui de către beneficiar sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii turistice (de exp. rezervare fermă cu plata avans), inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice;

b) în momentul în care beneficiarul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Prestator prin e-mail sau și/sau altă formă de comunicare acceptată expres de părți. Este responsabilitatea Prestatorului de a informa turistul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervări de servicii, Prestatorul poate solicita un avans de până la 50% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care turistul solicită serviciile.

2.2. Având în vedere faptul că prezentul contract este pus integral la dispoziția beneficiarului pe site-ul Prestatorului sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax etc.), dar poate și sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, **obligația de informare a beneficiarului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de Prestator**, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice (respectiv dacă prezentul contract prezentat turistului în modalitățile prevăzute mai sus, conține clauzele prevăzute la art. 12 **alin. (2)** din Ordonanța Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, republicată). Informațiile și fotografiile prezentate în ofertele speciale, site-urile sau materialele publicitare, sunt orientative și au caracter informativ, fără însă a afecta calitatea și cantitatea serviciilor contractate de turist.

III. Pretul contractului

3.1. Prețul contractului se compune din costul serviciilor turistice efective și TVA. Prețul nu este specificat în prezentul contract, acesta este specificat în bonul de comandă (dacă există), alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție turistului, site-ul Prestatorului, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

3.2. În principiu, prețul contractului este specificat în documentele de plată transmise turistului.

Contravaloarea serviciilor contractate și confirmate vor fi achitate conform înțelegerii dintre părți, fie integral înainte de data intrării, fie avans urmat de achitarea diferenței la sosire, la recepția Prestatorului, înainte de cazare.

Modalități de plată:

3.3. La încheierea contractului Prestatorul va solicita după caz, plata integrală a serviciului sau un avans reprezentând o parte din prețul acestuia.

În cazul în care la încheierea contractului s-a perceput un avans, plata finală se va face înainte de termenul specificat pe site-ul Prestatorului sau pe orice aplicație unde beneficiarul a înscris pachetul disponibil.

- 3.4.** Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua în RON la cursul de referință a BNR din ziua emiterii facturii, la care se poate adăuga un procent de risc valutar în marime de 2%.
- 3.5.** Prestatorul va confirma sau infirma rezervarea în scris în maximum 24 ore de la data realizării efective a comenzii și nu de la data cazării efective, precizând: data sosirii, data plecării, numărul nopților de cazare, categoria serviciilor comandate, tipul de cameră rezervată, tariful aferent, data comenzii de rezervare.
- 3.6.** Camera de hotel trebuie să fie disponibilă pentru client nu mai târziu de ora 16.00 în ziua sosirii și să fie eliberată de client nu mai târziu de ora 12.00 în ziua plecării.
- 3.7.** În cazul în care, în ultima zi de sejur, spațiile de cazare vor fi eliberate după ora 12.00, Prestatorul se obligă să informeze beneficiarul că trebuie să plătească PRESTATORULUI următoarele :
- în cazul în care clientul va ocupa camera până la orele 16.00, va plăti 25 % din contravaloarea tarifului de contract al unei nopți de cazare ;
 - în cazul în care clientul va ocupa camera până la orele 18.00, va plăti 50 % din contravaloarea tarifului de contract al unei nopți de cazare ;
 - în cazul în care clientul va ocupa camera peste ora 18.00, va plăti întregul tarif de contract al unei nopți de cazare .
- În cazul sosirii târzii, după intervalul de servire a mesei, serviciile comandate (meniu fix sau bufet suedez) și neservite vor fi facturate la 100 % din valoarea comenzii.
- 3.8.** Serviciile suplimentare comandate vor fi achitate de către clienți direct la recepția Prestatorului, dacă nu se specifică altfel prin comanda Prestatorului.

IV. Drepturile și obligațiile Prestatorului

- 4.1.** Va asigura spațiul de cazare confirmat BENEFICIARULUI .
- 4.2.** Serviciile suplimentare: telefon, spălătorie, minibar sau alte servicii comandate se fac contra cost, separat de valoarea serviciilor de cazare și masa prevăzute în prezentul contract.
- 4.3.** Prestatorul va respecta obligațiile contractuale pentru orice rezervare acceptată și confirmată în scris. Dacă nu procedează în acest fel, Prestatorul se va obliga să asigure transferul și cazarea clientului la alt hotel, la o categorie similară sau puperioară.
- 4.4.** În cazul în care Prestatorul este nevoit să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului, cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare, Prestatorul are obligația de a informa turistul cu cel puțin 7 zile înainte de data începerii călătoriei, cu excepția cazurilor de la pct. 4.6., când informarea se va face în timp util pentru a permite turistului să decidă începerea călătoriei.
- 4.5.** În cazul în care, după începerea sejurului, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau Prestatorul constată că nu le va putea realiza din culpa sa, acesta este obligat:
- a)** să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării sejurului fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie cel puțin de aceeași calitate și cantitate;
 - b)** să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul sejurului;
- 4.6.** Prestatorul este răspunzător pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:
- a)** când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează turistului;
 - b)** când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

V. Drepturile și obligațiile turistului

- 5.1.** În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate să ceseze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Prestatorul cu cel puțin 5 zile înaintea datei de plecare. În acest caz între turistul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și Prestatorul de turism (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice

contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine după caz fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Prestatorului de turism (debitorului cedat).

Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul, sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări. Costurile suplimentare pot depăși prețul călătoriei/serviciilor turistice inițiale.

5.2. Ziua hotelieră începe la orele 16:00 și se termină la orele 12:00. Eliberarea camerelor după ora 17:00 se va taxa cu contravaloarea unei nopți de cazare. Primirea camerelor în intervalul 08:00 – 16:00 se va face numai în limita disponibilului, contravaloare achitată de către turist la recepția Prestatorului.

5.3. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 40%, turistul poate renunța la contract, având dreptul la rambursarea de către Prestator a sumelor plătite.

5.3.1. Turistul este obligat să comunice Prestatorului, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. III pct. 1 și 4.5., hotărârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea contractului fără plata vreunei daune; sau

b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

5.3.2. În cazul în care turistul reziliază contractul sau Prestatorul anulează sejurul înaintea datei de intrare, turistul poate:

a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;

b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț achitată;

5.4. Turistul poate solicita Prestatorului schimbarea structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, iar Prestatorul îi poate oferi serviciile în limita disponibilității la momentul solicitării, modificându-se proporțional prețul contractului.

5.5. Turistul are dreptul să rezilieze/denunțe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denunțarea unilaterală îi este imputabilă este obligat să despăgubească Prestatorului pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor Cap. VI din prezentul contract, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica la maximum prețului pachetului de servicii turistice contractat.

Dacă turistul solicită nemotivat schimbarea Prestatorului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la Cap. VI din prezentul contract la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

5.6. Turistul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contractul cu Prestatorul de turism, sunt în strictă responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar Prestatorul de turism nu are nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

5.7. În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de turiști, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

5.8. Turistul este obligat să folosească camera de hotel, bunurile din dotarea acesteia, toate dotările și facilitățile complexului hotelier ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Prestatorul nu se face vinovat de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de turist ca urmare a nerespectării acestui aliniat.

5.9. Fiecare turist în parte este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate.

VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri

6.1. Pentru anularile efectuate de către Beneficiar cu mai mult de 14 zile înainte de data de intrare, nu se vor aplica penalizări.

6.2. Pentru anularile efectuate în intervalul 0-14 zile înainte de data de intrare, se va percepe o penalizare echivalentă cu contravaloarea primei nopți de cazare.

6.3. Turistul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice, cu număr de înregistrare la Prestatorul la care a achitat serviciile și/sau prin orice mijloace (e-mail, mesaj pe Facebook, SMS) cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice și să primească confirmare de la Prestator. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

6.4. Prestatorul va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

6.5. Prestatorul nu răspunde în situații de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de

răspundere. Toate aceste situații care nu sunt imputabile nici unei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Prestatorul.

6.6. Toate sumele menționate la p. 6.1, 6.2 din prezentul contract, se vor reține de către Prestator din avansul sau prețul total al pachetului de servicii turistice achitat de turist, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

6.7. În caz de anulare sau neprezentare a rezervărilor ce fac obiectul pachetelor de servicii comercializate în cadrul Ofertelor speciale sau în sistem Early Booking, se aplică penalizare în cuantum de 100% din valoarea achitată.

6.8. Turistul are dreptul să rezilieze/denunțe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denunțarea unilaterală îi este imputabilă este obligat să despăgubească Prestatorul pentru prejudiciul creat acesteia, conform art. 6.1. și 6.2., cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii.

6.9. Turistul este obligat să folosească camera de hotel, bunurile din dotarea acesteia, toate dotările și facilitățile complexului hotelier ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Prestatorul nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de turist ca urmare a nerespectării acestui alineat.

VII. Reclamații

7.1. 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.

Reclamatia va fi adresata conducerii complexului hotelier și se va depune la recepția hotelului.

În cazul în care reclamația nu este soluționată sau este soluționată parțial în termen de 24 de ore, aceasta va fi trimisă de către turist la sediul central al Prestatorului.

Datele de contact ale Prestatorului sunt: Telefon: 021.320.29.21 / 22, e-mail: vanzari@bnsind.ro.

7.2. Prestatorul va acționa imediat pentru soluționarea sesizării.

În cazul în care sesizarea nu poate fi soluționată, din motive neimputabile Prestatorului, Prestatorul va comunica turistului, în termen de 30 zile calendaristice, despăgubirile ce i se cuvin, după caz.

Despăgubirile se pot acorda doar în cazul încetării sejurului înainte de data de ieșire și doar pentru zilele de sejur neefectuate.

Vor fi luate în considerare doar reclamațiile făcute în nume personal. Nu vor fi acceptate reclamațiile făcute în numele mai multor persoane la finalul programului, despre care Prestatorul nu a fost informat în scris la data producerii evenimentului.

VIII. FORȚA MAJORĂ

8.1. Forța majoră așa cum este definită prin lege, exonerează părțile de răspundere.

8.2. Cazurile de forță majoră vor fi aduse la cunoștință celeilalte părți în termen de cel mult 5 (cinci) zile lucrătoare de la data producerii lor, actele doveditoare în acest sens fiind transmise în termen de 15 (cincisprezece) zile lucrătoare. Pe durata evenimentului și a efectului cazului de forță majoră contractul rămâne suspendat.

8.3. Părțile sunt exonerate de răspundere pentru neexecutarea obligațiilor contractuale în perioada de forță majoră. Serviciile prestate se plătesc, forța majoră neexonerând pe BENEFICIAR de plata acestora.

IX. Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta și sunt factura fiscală, documentele de plată și/sau alte documente asimilate acestora, după caz.

X. Dispoziții finale

10.1. Prezentul contract este disponibil pe site-ul www.bnsind.ro pentru a fi luat la cunoștință de către turist.

10.2. Turistul declară că Prestatorul l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 107/1999. Prin acceptarea pachetelor de servicii turistice achiziționate la distanță prin mijloace electronice, turistul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, în conformitate cu oferta Prestatorului. Totodată turistul consimte ca oricare din

comunicările/informările Prestatorului să îi fie trimise prin poștă/email/, la adresele/numerele indicate în preambulul prezentului contract.

10.4. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 107/1999, republicată în 2008 și actualizată, privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, precum și Ordinul nr. 1387/2015 pentru aprobarea contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice emis de către Ministerul Economiei, Comerțului și Turismului.

10.5. În situația schimbării legislației privind sistemul de decontare și regimul de TVA, a sistemului de taxe și impozite precum și a exploziei prețurilor la utilități, părțile convin să aplice noile reglementări.

10.6. Orice modificări survenite pe parcursul derulării prezentului contract, reglementate prin legi, ordonanțe și hotărâri ale Guvernului, sau orice acte normative obligatorii pentru agenții economici care operează în domeniul hotelier și în turism, privind sistemul de decontare și regimul de TVA, a sistemului de taxe și impozite precum și a exploziei prețurilor la utilități și care influențează costurile luate în calcul la data încheierii prezentului contract, atrag după sine recalcularea tarifelor, la data intrării în vigoare a reglementărilor legale mai sus menționate.

10.7. Prin plata contravalorii serviciilor (avans sau integral) turistul a luat cunoștință, a înțeles și este de acord cu toate clauzele prezentului contract, iar prin primirea cheii, declară că a luat la cunoștință de starea generală a camerei/apartamentului/unității de cazare și inventarul acesteia și se obligă să-l predea în aceleași condiții, fiind răspunzător de orice lipsă și/sau deteriorare a acesteia și/sau a obiectelor de inventar.

10.8. Prezentul contract se completează cu prevederile Legii nr. 31/1990 – republicată și cu dispozițiile Codului Civil și Comercial, precum și cu dispozițiile legilor speciale în vigoare.

10.9. Orice modificare a prezentului contract se poate face numai prin acte adiționale semnate de ambele părți.

10.10. Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată române competente.

10.11. Contractul va fi interpretat și guvernat conform legilor din România.

10.12. Orice acord – scris sau verbal – intervenit între părți, la o dată anterioară prezentului contract este nulă.

Prestator
SC BN Sind Balneo Turism SRL

Turist
