

**CONDITII GENERALE DE REZERVARE  
CONTRACTUL CU TURISTUL PENTRU SERVICII DE CAZARE**

**Părțile contractante:**

**MILANO BLUE MAMAIA SRL**, cu sediul în Stațiunea Mamaia, Careul 20, Lot 12, Județul Constanța, număr de înregistrare la Registrul Comerțului: **J13/2586/2017**, cod de înregistrare fiscală: **RO37971240**, cont bancar: RO82BTRLRONCRT0402815901 în Lei, deschis la Banca Transilvania, pentru Unitatea de cazare **“HOTEL MILANO BLUE – MAMAIA”**, titulară a Certificatului de Clasificare nr. 30974/25.10.2017, reprezentată legal prin **DRAGOS MARCU**, în calitate de **Director**, denumită în continuare **Unitatea de cazare**,

și

**Călătorul** / reprezentantul călătorului (titularul rezervării conform documentelor de plată și a celor de călătorie), denumit în continuare **Turist** (titular de contract), au convenit la încheierea prezentului contract.

**I. Obiectul contractului**

Il constituie vânzarea de către Unitatea de cazare a pachetului de servicii turistice .

Contractul ia naștere în momentul în care serviciile solicitate de către **Turist** au fost confirmate de către Unitatea de cazare, respectiv **Turistul** ia la cunoștință despre serviciile care i-au fost confirmate în baza facturii proforma. Contractul își produce efectele numai după achitarea de către turist a avansului prevăzut în factura proforma.

**II. Prețul**

1. Prețul contractului este specificat în cataloagele Unității de cazare (site-ul <https://milanobluehotel.ro/en/>) și respectiv pe factura și cuprinde serviciile specificate în factura și în cataloagele Unității de cazare (site-ul <https://milanobluehotel.ro/en/>).
2. Avansul este de min. contravaloarea primei nopți de cazare, sau cel prevăzut în factura proforma.
3. Plata finală se va face cu minim 15 de zile calendaristice înainte de începerea sejurului, dacă nu există alte specificații pe factura proforma.
4. Contravaloarea serviciilor turistice interne se poate achita și cu vouchere de vacanță cu condiția să se cazeze titularul acestora.
5. Plata serviciilor turistice se face respectând prevederile OG nr. 2/2018, a normelor metodologice și anexelor acestora . În cazul în care turistul renunță la pachetul de servicii turistice achiziționat cu vouchere de vacanță, Unitatea de cazare îi poate oferi acestuia un pachet de servicii turistice la o valoare inițială minus comisioanele de anulare aferente conform prevederilor articolului V, art. 1 sau mai mare celui achiziționat inițial cu plata diferenței de preț. Conform OG nr. 2/2018 în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii turistice de către turist, Unitatea de cazare de turism nu poate restitui turistului voucherele de vacanță sau contravaloarea acestora în bani.
6. Plata se poate face cu cardul de vacanță prin intermediul link-ului de plată securizată, trimis în e-mail-ul cu factura proforma sau poate fi solicitat ulterior. Turistul își asumă corectitudinea datelor introduse în momentul efectuării plății. De asemenea este direct răspunzător pentru utilizarea în condițiile prevăzute de legislație a cardurilor de vacanță. Unitatea de cazare nu-și asumă nicio responsabilitate cu privire la modalitatea de folosire de către turist a cardului de vacanță.
7. Pachetul de servicii turistice care poate fi achiziționat pe baza voucherelor de vacanță cuprinde servicii de cazare (minim și obligatoriu) cu locul de desfășurare pe teritoriul României.

**III. Drepturile și obligațiile Unității de cazare**

În cazul în care rezervarea se anulează din vina exclusivă a Unității de cazare, aceasta are obligația:

- a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării sejurului turistic respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;
- b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul sejurului turistic;
- c) în cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzătoare, sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să despăgubească turistul pentru serviciile neprestate.

Unitatea de cazare este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin publicarea ofertelor, cu excepția următoarelor cazuri:

- a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate se datorează turistului;
- b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Unitatea de cazare nu le putea prevedea.

#### **IV. Drepturile și obligațiile turistului**

1. Turistul poate să ceseze serviciile turistice rezervate unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Unitatea de cazare cu cel puțin 15 zile înaintea datei de check-in.

În acest caz Unitatea de cazare anulează rezervarea inițială și realizează o nouă rezervare pe numele noului turist. Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului rezervării și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

- 1.1. Serviciile turistice achitate total sau parțial cu vouchere de vacanță nu pot fi cesionate.
2. În cazul sejururilor de odihnă cu locul de desfășurare în România, turistul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor în România, respectiv în stațiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 16:00 a zilei de intrare și se termină la ora 12:00 în data de check-out;
3. În cazul în care Unitatea de cazare anulează rezervarea sau nu asigură serviciile achitate de turist, turistul are dreptul:
  - a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Unitatea de cazare;
  - b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară -propus de Unitatea de cazare, cu rambursarea imediată a diferenței de preț;
  - c) să i se ramburseze în numerar sau sub formă de voucher, toate sumele achitate aferente serviciilor anulate sau neprestate.
  - d) în cazul în care pachetul de servicii turistice a fost achitat cu vouchere de vacanță și turistul nu acceptă condițiile pct. a) de la art 3 Unitatea de cazare nu va mai putea restitui nicio sumă în bani și nici în voucherele acestuia, conform prevederilor OG nr. 2/2018.

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 Unitatea de cazare pentru prejudiciul creat acesteia, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii (în această situație, turistul are obligația de a depune în original, înscrisuri emise de o autoritate a Statului, care să confirme starea de forță majoră în care s-a aflat turistul). Dacă turistul solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor, a perioadei sejurului sau a oricăror dintre servicii, aceasta echivalează cu anularea rezervării, cu aplicarea comisioanelor de anulare prezente la Capitolul V, art. 1 la momentul respectiv, și realizarea unei rezervări noi.

4. Turistul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale.

5. Turistul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament), în vederea acordării serviciilor turistice. În cazul în care turistul beneficiază de bilete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie.
6. În caz de forță majoră, când turistului nu-i mai pot fi asigurate serviciile turistice achitate, acesta are dreptul să solicite restituirea sumelor achitate. Turistul poate opta gratuit pentru reprogramarea sejurului, cu menținerea tarifului și condițiilor inițiale. Restituirea în numerar se va efectua în maximum 6 luni de la data la care era programat sejurul.

#### **V. Renunțări, costuri, despăgubiri**

1. În cazul în care turistul renunță din vina sa la rezervare, comisioanele de anulare aplicabile sunt cele de mai jos. Acestea sunt valabile doar în cazul în care nu sunt specificate alte comisioane de anulare pe factura proforma.
  - a) Contravaloarea unei nopți de cazare din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval egal sau mai mic de 5 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului.; În cazul în care plata a fost făcută parțial sau integral cu vouchere de vacanță comisioanele de anulare se vor deduce în primul rând din valoarea achitată cu vouchere de vacanță. Dacă comisionul de anulare este mai mare decât valoarea achitată cu vouchere de vacanță, diferența care depășește valoarea voucherelor de vacanță se va reține din valoarea achitată prin alte instrumente de plată. În cazul în care valoarea voucherelor de vacanță este mai mare decât valoarea comisionului de anulare, diferența nu se restituie nici în vouchere și nici în numerar în cazul în care turistul nu dorește un alt serviciu turistic. Dacă există dorința achiziționării pentru perioada ulterioară a unui alt serviciu turistic atunci diferența dintre valoarea voucherelor de vacanță și valoarea comisionului se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul în care turistul poate solicita noul pachet de servicii turistice este de maximum 2 luni de la renunțarea la serviciile turistice inițiale. În cazul în care turistul nu își exprimă opțiunea în această perioadă, Unitatea de cazare de turism nu îi mai poate oferi acestuia niciun pachet de servicii turistice ulterior.
  - b) 100% din pretul pachetului de servicii turistice, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului "Înscrieri timpurii" indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.
  - c) 100% din pretul pachetului de servicii turistice, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice în baza unor oferte speciale (1 Mai, Paste, Craciun, O săptămână la mare, Oferta Last minute, Litoralul pentru toți, Black Friday, Oferta secretă, Oferta Nerambursabil etc.) indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

Voucherele de vacanță în format fizic pot fi restituite turistului de către Unitatea de cazare de turism, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii turistice, doar dacă acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanță. În cazul în care voucherele au fost expediate către emitentul de vouchere acestea nu mai pot fi recuperate, iar rezervarea nu se poate anula. În cazul plății cu vouchere de vacanță în format card, sumele achitate cu acestea se consideră expediate către emitentul cardurilor din momentul plății, aceste sume nu se pot recupera, iar rezervarea nu se poate anula.

2. În cazul în care Turistul care a contractat un pachet servicii turistice cu Unitatea de cazare și a achitat un avans și nu se prezintă în termenul specificat în factura proforma pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, Unitatea de cazare are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului, cu

retinerea integrala a sumelor platite de catre turist pana la acea data. Plata se considera incasata in momentul in care se regaseste in extrasele de cont ale **MILANO BLUE MAMAIA SRL**.

3. Turistul trebuie să transmita în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice, de luni pana vineri intre orele 09:00 si 17:00, la adresa de email [milanoblueoffice@gmail.com](mailto:milanoblueoffice@gmail.com), sau direct la sediul Unitatii de cazare. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

Orice cerere de renuntare transmisa sambata sau duminica, sau dupa ora 17:00 in timpul saptamanii, va fi inregistrata cu data urmatoarei zile lucratoare.

4. Unitatea de cazare va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor.

## **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 fata locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului).

2. Prestatorul de servicii turistice are obligatia de a acționa imediat pentru soluționarea total sau partial a problemelor sesizate. In functie de gravitatea problemelor sesizate Unitatea isi rezerva minim 48 de ore pentru solutionarea acestora de la data sesizarii facuta in scris de catre turist.

## **VII. Procedura de solutionare alternativa a litigiilor (SAL)**

1. Solutionarea alternativa a litigiilor (SAL) reprezinta un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se ofera posibilitatea de solutionare a litigiilor pe care le pot avea cu comerciantii, atunci cand se confrunta cu o problema legata de achizitionarea unui produs sau serviciu.

Astfel, reclamatii impotriva comerciantilor sunt prezentate voluntar de catre consumatori, prin posta sau prin mijloace electronice de comunicare, urmand a fi solutionate intr-un mod independent, impartial, transparent, rapid si echitabil.

2. Directia de solutionare alternativa a litigiilor (Directia SAL) din cadrul Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor (ANPC), are competenta sa solutioneze alternativ litigii nationale si transfrontaliere izvorate din contractele de vanzari sau din contractele de prestari servicii incheiate cu un comerciant care desfasoara activitati in Romania, in sectoarele de activitate in care ANPC este competenta.

3. Cererea de aplicare **SAL**, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL, si legislatia aplicabila poate fi consultata aici - [ANPC - Autoritatea pentru protectia consumatorului](#).

4. Pentru solutionarea a alternativa a litigiilor , pentru clientii transfrontalieri, se pot accesa urmatoarele adrese: Platforma **SOL** ([Soluționarea online a litigiilor | Comisia Europeană](#)), Site-ul DG Justiție și Consumatori, secțiunea SAL/SOL).

## **VIII. Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele:**

- a) voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, bonul de comanda, după caz;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;
- c) cataloagele / ofertele Unitatii de cazare / site <https://milanobluehotel.ro/en/>

## **IX. Dispoziții finale**

1. Prezentul contract se considera acceptat de catre ambele parti odata cu plata integral sau partiala de catre turist a serviciilor turistice comandate.

2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor OG nr. 2/2018.

3. Contractul poate fi prezentat și sub forma unui catalog, pliant sau alt înscris, dacă turistul este informat despre aceasta și dacă documentul conține informațiile prevăzute de OG nr. 2/2018

### **ALTE SPECIFICATII**

In general, pe litoralul romanesc intrarile si iesirile se fac dupa urmatorul program:

Ora de check-in 16:00

Ora de check-out 12:00

Acestea sunt conditiile generale de rezervare. Putem avea alte conditii, in consecinta va rugam sa verificati cu atentie aceste conditii publicate pe pagina de prezentare a unitatii de cazare inainte de a trimite rezervarea. Totodata Unitatea de cazare va face periodic oferte speciale care se supun unor reguli si conditii diferite.

Datele de identificare ale societatii sunt: **MILANO BLUE MAMAIA SRL**, cu sediul în Statiunea Mamaia, Careul 20, Lot 12, Judetul Constanta, număr de înregistrare la Registrul Comerțului: **J13/2586/2017**, cod de înregistrare fiscală: **RO37971240**, cont bancar: RO82BTRLRONCRT0402815901 in Lei, deschis la Banca Transilvania, pentru Unitatea de cazare "**HOTEL MILANO BLUE – MAMAIA**", titulară a Certificatului de Clasificare nr. 30974/25.10.2017.