

TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE

Versiunea 4.0

Acest document descrie regulile generale care guverneaza relatia dintre HelloRomania.eu si Unitatea de cazare.

1 DEFINITII

| | |
|-----------------------------|---|
| Website-uri | înseamna website-ul www.helloromania.eu si site-urile companiilor sale afiliate si partenerilor de afaceri pe care sunt disponibile produsele si serviciile HelloRomania.eu. |
| Unitate de cazare | de reprezintă orice persoană fizică sau juridică ce oferă servicii de cazare prin intermediul website-ului nostru. |
| Oaspete | înseamnă un vizitator al website-ului sau un oaspete al unității de cazare. |
| Serviciu | înseamna sistemul de rezervari online al HelloRomania.eu prin care Unitățile de cazare își pot face disponibile camerele pentru rezervare, iar Oaspetii fac rezervari la aceste hoteluri. |
| Consolă | înseamna sistemul online care poate fi accesat de Unitatea de cazare (după validarea înscrierii) prin website-ul www.helloromania.eu/consola , pentru încărcarea, modificarea, verificarea si/sau actualizarea informatiilor proprii (incluzând preturi, disponibilitate, camere) si ale rezervărilor. |
| Informatii Hoteliere | înseamna totalitatea informatiilor introduse în Consolă de către Unitatea de cazare si publicate pe Website |

2 OBLIGATIILE UNITATILOR DE CAZARE

2.1 Informatiile unitatii de cazare

2.1.1 Informatiile furnizate pentru a fi incluse pe Website-uri trebuie sa contina informatii actuale si corecte despre Unitatea de cazare (incluzând desene, fotografiile si descrieri), facilitatile si serviciile sale si camerele disponibile pentru a fi rezervate, detalii despre pret (ce includ toate taxele aplicabile, sumele impuse, suprataxe si onorarii) si se vor conforma cu formatele si standardele oferite de HelloRomania.eu. Informatiile unitatii de cazare nu trebuie sa contina nici un numar de telefon sau fax sau adrese de e-mail sau de Skype, cu referire directa la Unitatea de cazare sau la website-ul sau, sau la website-urile unor terte parti. HelloRomania.eu își rezerva dreptul de a modifica sau de a exclude orice informatie daca stie ca este incorecta sau incompleta sau daca violeaza termenii si conditiile acestui Contract.

2.1.2 Unitatea de cazare garanteaza ca Informatiile Hoteliere oferite sunt mereu adevarate, exacte si neînselatoare. Unitatea de cazare este mereu responsabila de un continut corect si actualizat al Informatiilor Hoteliere, incluzând disponibilitatea suplimentara a camerelor pentru anumite perioade sau orice evenimente sau situatii extraordinare (de exemplu renovarea unitatii de cazare). Unitatea de cazare va actualiza Informatiile Hoteliere ori de câte ori intervin modificari si poate – în orice moment– sa schimbe în Consola :

- pretul camerelor sale disponibile pentru a fi rezervate, si
- numarul de camere disponibile.

2.1.3 Informatia oferita de Unitatea de cazare pentru Website-uri va ramâne proprietatea exclusiva a Unitatii de cazare. Informatiile furnizate de Unitatea de cazare pot fi modificate de HelloRomania.eu si ulterior pot fi traduse în alte limbi, iar traducerile ramân în proprietatea exclusiva a HelloRomania.eu. Continutul editat si tradus va fi folosit exclusiv de HelloRomania.eu pe Website-uri si nu vor fi folosite (în orice fel sau forma) de Unitatea de cazare pentru orice canal de distributie sau vânzare sau pentru oricare alte scopuri. Dupa efectuarea traducerii, orice modificare a informatiilor propusa de Unitate de cazare trebuie sa fie acceptata de HelloRomania.eu.

2.1.4 Cu exceptia situatiei în care HelloRomania.eu este de acord cu altceva, toate modificarile,

actualizarile si/sau amendamente ale Informatiilor Unitatii de cazare (incluzând preturi, disponibilitate, camera) vor fi facute de catre Unitatea de cazare direct si online prin Consola sau oricare alte metode pe care HelloRomania.eu le poate indica în mod rezonabil.

2.2 Disponibilitate Minima si Competitivitate

2.2.1 Unitatea de cazare se angajeaza sa disponibilizeze un numar minim de camere pentru vânzare via HelloRomania.eu, dupa cum este prevazut consola ("Disponibilitatea Minima").

2.2.2 Unitatea de cazare va oferi HelloRomania.eu preturi egale sau mai bune pentru acelasi hotel, acelasi tip de camera, aceasi perioada, acelasi tip de pat, acelasi numar de oaspeti, restrictii sau politici identice sau mai bune (cum ar fi mic dejun, modificarea rezervarii si politica de anulare) ce sunt disponibile:

- a. pe website-urile Unitatii de cazare sau call-centre (incluzând sistemul de rezervare a clientului),
- b. direct la Unitatea de cazare,
- c. la orice competitor al HelloRomania.eu (care include orice rezervare online sau offline sau agentie de turism sau intermediari)
- d. la orice alta terta parte care este un partener de afaceri al Unitatii de cazare, aflat în legatura sau conectat la Unitatea de cazare.

2.3 Comision

2.3.1 Pentru orice rezervare facuta pe Website-uri de un Oaspete pentru o camera, Unitatea de cazare va plati HelloRomania.eu un Comision ("Comisionul"). Plata se va face în conformitate cu Clauza 2.4. Comisionul total per rezervare este egal cu multiplul

- a. numarului de nopti petrecute de Oaspete la Unitate de cazare
- b. pretul camerei rezervate per noapte (inclusiv TVA, taxe de vânzare si oricare taxe si contributii aplicabile la nivel national, guvernamental, provincial, statal, municipal sau local) si oricare alte suplimente, onorarii si suprataxe care sunt incluse în pretul oferit în momentul rezervarii camerei de catre Oaspete pe Website-uri,
- c. numarul camerelor rezervate de Oaspete si
- d. procentajul Comisionului stabilit în Contract.

Pentru evitarea neintelegerilor, Comisionul va fi, de asemenea, încasat în eventualitatea unei neprezentari sau unei anulari încasate (anulare care violeaza politica de anulare a HelloRomania.eu).

2.3.2 Procentajul comisionului este supus modificarii de catre Unitatea de cazare în limitele stabilite de HelloRomania.eu.

2.3.3 Pretul afisat Oaspetilor pe Website-uri va include TVA, taxe de vânzare si oricare taxe si contributii aplicabile la nivel national, guvernamental, provincial, statal, municipal sau local (în masura în care asemenea taxe si contributii pot fi calculate în mod rezonabil în avans fara alte informatii).

2.4 Plata Comisionului

2.4.1 Comisionul pentru rezervarile dintr-o luna calendaristica care contin data plecarii Oaspetelui (programata) în acea luna va fi facturat (cu exceptia anularilor facute prin (website-ul) HelloRomania.eu si în conformitate cu politica de anulare) si va fi platit în luna urmatoare în conformitate cu urmatoorii termeni:

- a. Facturile se proceseaza lunar si vor fi trimise Unitatii de cazare prin posta, fax sau e-mail.
- b. Comisionul facturat pentru o luna se va plati de catre Unitatea de cazare în maximum 14 zile de la data facturii.
- c. Unitatea de cazare va plati direct prestatorului prin transfer bancar in contul indicat de catre acesta.

2.4.2 Afisarea Unitatilor de cazare se face conform Sistemului de Clasament automat (cum este definit în continuare) care foloseste plata în timp real ca un factor, deci neplata Comisionului în termen va conduce la o pozitionare mai joasa în clasament.

2.4.3 În cazul unei dispute între HelloRomania.eu și Unitatea de cazare (de ex. cu privire la suma Comisionului), orice suma nedisputată cu privire la Comision va fi plătită în concordanță cu termenii acestui Contract, fără a ține seama de statutul ori natura disputei.

2.4.4 În cazul întârzierii la plata comisionului, HelloRomania.eu își rezervă dreptul: de a pretinde penalități de 0,5%/ zi întârziere, din valoarea facturii neachitate; de a-și suspenda serviciile cu privire la Contract (suspendând Unitatea de cazare de pe website-uri); și/sau de a cere o garanție bancară ori altă formă de securitate financiară din partea Unității de cazare.

2.5 Rezervarea oaspetelui și reclamații

2.5.1 Când o rezervare este făcută de către un Oaspete pe Website, Unitatea de cazare va primi o confirmare prin e-mail/SMS și/sau fax pentru fiecare rezervare făcută prin intermediul HelloRomania.eu. HelloRomania.eu nu este responsabil pentru corectitudinea și deplinătatea informațiilor și a datelor furnizate de Oaspete, iar HelloRomania.eu nu este responsabil pentru obligațiile de plată ale Oaspetilor legate de rezervarea acestora. Pentru evitarea confuziilor, Unitatea de cazare va verifica în Consola, e-mail/SMS sau fax, cu regularitate (dar cel puțin zilnic), rezervările făcute și statutul lor.

2.5.2 Prin efectuarea unei rezervări prin Website-uri este creat un contract direct (și prin urmare o relație juridică) numai între Unitatea de cazare și Oaspete (“Rezervarea Oaspetelui”).

2.5.3 Unitatea de cazare este obligată să accepte un Oaspete ca parte contractuală și să trateze rezervarea online în concordanță cu Informațiile Hoteliere continute de către Website-uri în momentul în care rezervarea a fost făcută, inclusiv orice informații suplimentare și/sau solicitări făcute cunoscute de către Oaspete.

2.5.4 Plângerile și creanțele cu privire la produsele sau serviciile oferite, disponibilizate și furnizate de Unitatea de cazare sau cererile speciale făcute de către Oaspete trebuie rezolvate de către Unitatea de cazare relevantă, fără mediere sau intervenție din partea HelloRomania.eu. HelloRomania.eu nu este responsabil pentru și nu recunoaște nici o răspundere cu privire la astfel de revendicări din partea Oaspetilor. La discreția sa, HelloRomania.eu poate oferi unui Oaspete servicii (de suport) pentru clienți, sau poate funcționa ca intermediar între Unitatea de cazare și Oaspete sau asista un Oaspete în orice alt mod în comunicarea sa cu Unitatea de cazare sau împotriva acestuia.

2.5.5 În cazul unei revendicări valabile a unui Oaspete sub Garanția Celui Mai Bun Pret, HelloRomania.eu va notifica prompt Unitatea de cazare cu privire la această revendicare și va oferi Unității de cazare detaliile relevante ale cererii. Unitatea de cazare va ajusta imediat – în măsura aplicabilității – tariful (tarifele) făcut(e) disponibil(e) pe Website-ul HelloRomania.eu, astfel încât tariful mai mic să fie disponibil pentru rezervările următoare. Mai mult, Unitatea de cazare va ajusta imediat în administrația sa tariful din rezervarea făcută de către Oaspetele respectiv. La check-out, Unitatea de cazare îi va oferi Oaspetelui camera la tariful mai mic și fie (a) va rezolva diferența dintre tariful rezervării și tariful mai mic prin a taxa Oaspetele cu tariful mai mic, fie (b) îi va rambursa Oaspetelui în numerar diferența dintre cele două tarife.

2.6 Suprarezervare, anulare și neprezentări

2.6.1 Unitatea de cazare va furniza camerele rezervate, iar în cazul în care Unitatea de cazare nu este capabilă să își respecte obligațiile prevăzute de acest Contract, indiferent de motiv, Unitatea de cazare va informa HelloRomania.eu cu promptitudine prin Serviciul Clienti (urgente@HelloRomania.eu; unde câmpul pentru subiect din fiecare e-mail va preciza “suprarezervare”). Unitatea de cazare va depune cele mai mari eforturi pentru a procura aranjamente alternative de o calitate egală sau superioară, pe cheltuiala Unității de cazare. În cazul în care nici o cameră nu este disponibilă la sosire, Unitatea de cazare se obligă să: (a) găsească o alternativă potrivită, de un standard egal sau mai bun decât acela al Unității de cazare care deține rezervarea garantată a Oaspetelui; și (b) să furnizeze transport gratuit la hotelul alternativ pentru Oaspete și alți membri ai grupului sau care sunt prevăzuți în rezervarea garantată a Oaspetelui.

2.6.2 Unitatea de cazare nu are voie să anuleze sau să modifice orice rezervare online, cu excepția situației descrise mai jos, în Clauza 2.7.1

2.6.3 Anularile făcute de Oaspete înainte de ora și data după care se aplică o taxă de anulare nu vor atrage comision. Anularile făcute mai târziu de ora și data după care se aplică o taxă de anulare vor atrage comision în concordanță cu termenii acestui Contract. (vezi Termeni și Condiții Utilizatori Site)

2.6.4 Neprezentarea Oaspetelui conform datelor rezervarii va fi anuntata de catre Unitatea de cazare în termen de 24h Serviciului Suport Parteneri (la adresa anulari@helloromania.eu). În caz contrar rezervarea se considera onorata de catre Oaspete si ramâne purtatoare de comision. În cazul anuntarii neprezentarii Oaspetelui, va fi executata garantia acestuia. În cazul disputelor privind executarea acestei garantii Unitatea de cazare se obliga sa-si sustina declaratia de non-prezentare în instanta care implica toate cele 3 parti (HelloRomania.eu, Oaspetele, Unitatea de cazare).

2.7 Garantia cu Card de Credit

2.7.1 Garantia rezervarii este bazata pe datele cardului de credit oferit de Oaspete sau de catre persoana responsabila pentru rezervare. HelloRomania.eu este singurul detinator al acestor date ti va întreprinde toate actiunile pentru a minimiza riscul de incapacitate de încasare a penalitatilor în caz de anulare târzie sau neprezentare. Daca Oaspetele nu se afla în posibilitatea sau nu doreste sa ofere garantii suficiente, HelloRomania.eu poate anula rezervarea.

2.7.2 Unitatea de cazare va fi responsabila pentru încasarea de la Oaspete a pretului pentru sejurul consumat, în timp ce HelloRomania.eu este responsabila pentru încasarea neprezentarii si anularilor încasate.

2.8 Marketing direct adresat oaspetilor

Unitatea de cazare este de acord sa nu utilizeze în mod specific Oaspetii obtinuti prin intermediul HelloRomania.eu ca tinte pentru promotii de marketing online sau offline sau pentru corespondenta solicitata sau nesolicitata.

2.9 Consola

HelloRomania.eu îi va furniza Unitatii de cazare un nume de utilizator si o parola care permite Unitatii de cazare sa aiba acces la Consola. Unitatea de cazare va pastra numele de utilizator si parola în siguranta si nu le va divulga pe acestea niciunei alte persoane, decât acelora care trebuie sa aiba acces la Consola. Unitatea de cazare va notifica HelloRomania.eu imediat cu privire la orice lezare(suspectate) a securitatii sau a utilizarii necorespunzatoare.

3. TERMEN, INCETARE SI SUSPENDARE

3.1 Cu exceptia cazului în care este stabilit altfel, prezentul Contract va începe la data semnarii si va fivalabil 1 an. Cu exceptia cazului în care Contractul este reziliat de una din Parti cu un preaviz de 30 de zile, dupa expirarea duratei pentru care a fost incheiat, Contractul va continua pe o perioada nedeterminata de timp pâna când este reziliat de una din Parti cu o notificare în scris transmisa celeilalte Parti cu minimum 30 de zile în avans. 7.2 HelloRomania.eu are dreptul sa suspende imediat serviciile sale (inclusiv afisarea Unitatii de cazare sau a disponibilitatilor Unitatii de cazare în programul respectiv de rezervare de pe Website-uri) sau cu privire la un Unitatea de cazare în oricare dintre urmatoarele cazuri:

- a. Unitatea de cazare nu plateste Comisionul la data sau înainte de data limita;
- b. Unitatea de cazare plaseaza Informatii Hoteliere incorecte sau înselatoare în Consola;
- c. Unitatea de cazare nu accepta o rezervare la pretul afisat;
- d. Unitatea de cazare încaseaza preturi suplimentare de la unul sau mai multi Oaspeti;
- e. HelloRomania.eu primeste una sau mai multe reclamatii legitime si serioase de la unul sau mai multi oaspeti care au facut rezervari la Unitatea de cazare;
- f. Comportament nepotrivit sau neprofesionist orientat catre oaspeti sau catre personalul HelloRomania.eu;
- g. Unitatea de cazare refuza sa fie de acord cu orice revizuire rezonabila a oricarui termen al acestul Contract;
- h. Unitatea de cazare nu actualizeaza informatiile rezultând în supraz rezervari repetate la Unitatea de cazare;

3.2 Rezilierea/incetarea contractului nu va avea nici un efect asupra obligatiilor deja scadente între parti, acestea urmand a fi respectate integral.

4 CONFIDENTIALITATE

4.1 Partile înțeleg și sunt de acord cu faptul că în executarea acestui Contract, fiecare Parte poate avea acces sau poate fi expusă, direct sau indirect, la informații confidențiale cu privire la o altă Parte ("Informații Confidențiale"). Informațiile Confidențiale includ Date despre Client, volumul de tranzacții, strategii de marketing și planuri de afaceri, informații de afaceri, financiare, tehnice, operaționale și alte astfel de informații care nu sunt publice și care fie sunt declarate de către partea care le divulga ca fiind private sau confidențiale, fie sunt recunoscute în mod rezonabil de către partea care le primește ca trebuind să fie tratate ca private și confidențiale.

4.2 Fiecare Parte este de acord cu faptul că:

- a. Informațiile Confidențiale vor rămâne proprietatea exclusivă a părții care le divulga iar partea care le primește nu va folosi nici o Informație Confidențială pentru nici un scop cu excepția celui menționat de acest Contract;
- b. Va menține și folosi metode prudente pentru a se asigura că angajații, ofițerii, reprezentanții, părțile sale contractuale și agenții săi ("Persoane Permise") vor menține confidențialitatea și discreția Informațiilor Confidențiale;
- c. Va utiliza metode prudente pentru a se asigura că Persoanele Permise nu vor copia, publica, divulga altora sau folosi (în alt mod decât conform condițiilor contractuale) Informațiile Confidențiale;
- d. Va returna sau distruge toate Informațiile Confidențiale (copiile (pe hârtie sau digitale) ale acestora) în urma cererii scrise din partea celeilalte Parti.

4.3 Nu au caracter confidențial:

- a. informațiile care erau de circulație publică la data divulgării lor;
- b. informațiile care sunt divulgate părții receptoare de către o terță parte care nu are nici o obligație de confidențialitate cu privire la acestea;
- c. informațiile a căror divulgare este solicitată prin lege, ordin judecătoresc, citatie sau autoritate guvernamentală.