

## TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE

### HelloRomania.com – Memento International SRL – v2h0121ro

#### Termeni si conditii generale de colaborare

Acesti Termeni si conditii generale de colaborare (“**Termenii**”) sunt parte integranta din contractul de colaborare intre Unitatea de cazare si HelloRomania.com (“**Partea**”, respectiv “**Partile**”) si contine regulile generale care guverneaza relatia dintre cele doua Parti.

#### 1. DEFINITII

Suplimentar fata de alti termeni definiti in cuprinsul prezentului Contract, urmatoorii termeni se aplica in cuprinsul prezentului Contract:

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

#### 2. OBLIGATIILE UNITATII DE CAZARE

##### 2.1. Consola

- 2.1.1. HelloRomania.com îi va furniza Unității de cazare un nume de utilizator și o parolă care permite Unității de cazare să aibă acces la Consolă.
- 2.1.2. Unitatea de cazare are obligatia de a păstra numele de utilizator și parola în siguranță și nu le va divulga pe acestea niciunei alte persoane, decât acelor care trebuie să aibă acces la Consolă.
- 2.1.3. Unitatea de cazare va notifica HelloRomania.com imediat cu privire la orice lezare (dovedita sau suspectata) a securității sau a utilizării necorespunzătoare a datelor de acces sau a consolei.

##### 2.2. Informatiile unitatii de cazare

- 2.2.1. Informațiile furnizate de catre Unitatea de cazare (“**Informatiile**”) pentru a fi incluse pe Website-uri trebuie să contină informații actuale si corecte despre Unitatea de cazare (incluzând schite, fotografii și descrieri), facilitățile și serviciile sale, camerele disponibile pentru a fi rezervate, detalii despre preț (inclusiv toate taxele aplicabile, sumele impuse, suprataxe și onorarii), politicile unitatii pentru anulari, neprezentari si orice alte situatii sau restrictii, și se vor conforma cu formatele și standardele HelloRomania.com. Informațiile unității de cazare nu trebuie să conțină numere de telefon, fax, adrese de e-mail sau de Skype, inclusiv link-uri la platformele de social media, cu referire directă la Unitatea de cazare sau la website-ul său, sau la website-urile unor terțe părți. HelloRomania.com își rezervă dreptul de a modifica sau de a exclude orice informație, in momentul in care este dovedit că este incorectă sau incompletă sau dacă, prin conținut și/sau scop, violează termenii și condițiile acestui Contract.
- 2.2.2. Unitatea de cazare garantează că Informațiile Hoteliere oferite sunt mereu adevărate, exacte și neînșelătoare. Unitatea de cazare este mereu responsabilă, inclusiv din punct de vedere juridic fata de consumatori, fata de HelloRomania.com si fata de orice alta persoana, de un conținut corect și actualizat al Informațiilor Hoteliere, incluzând disponibilitatea suplimentară a camerelor pentru anumite perioade sau orice evenimente sau situații extraordinare (de exemplu renovarea unității de cazare, lucrari de constructii si amenajari la sau in apropierea unitatii). Unitatea de cazare va actualiza Informațiile Hoteliere ori de câte ori intervin modificări și poate – în orice moment – să schimbe în Consolă :
  - 2.2.2.1. prețul camerelor sale disponibile pentru a fi rezervate;
  - 2.2.2.2. numărul de camere disponibile.
- 2.2.3. Informația oferită de Unitatea de cazare pentru Website-uri va rămâne proprietatea exclusivă a Unității de cazare. Informațiile furnizate de Unitatea de cazare pot fi modificate de HelloRomania.com și ulterior pot fi traduse în alte limbi, iar traducerile rămân în proprietatea exclusivă a HelloRomania.com. Conținutul editat și tradus va fi folosit exclusiv de HelloRomania.com pe Website-uri și nu poate fi folosit (în orice fel sau formă) de Unitatea de cazare pentru orice alt canal de distribuție, de vânzare sau pentru oricare alte scopuri. După efectuarea editarii si a traducerii, orice modificare a informațiilor propusă de Unitate de cazare trebuie să fie acceptată în scris de HelloRomania.com.
- 2.2.4. Cu excepția situației în care HelloRomania.com aproba în scris o alta metoda, toate modificările, actualizările și/sau amendamente ale Informațiilor (incluzând prețuri, disponibilitate, tipuri de camere) vor fi făcute de către Unitatea de cazare direct prin Consolă sau oricare alte metode pe care HelloRomania.com le va indica în mod rezonabil.

### 2.3. Tarife si disponibilitate

- 2.3.1. Exceptand cazurile in care HelloRomania.com aproba in scris o alta metoda de lucru, toate tarifele afisate de unitatea de cazare website-uri vor include TVA, taxe de vânzare și oricare alte taxe și contribuții (aplicabile la nivel național, guvernamental, provincial, statal, municipal sau local) si oricare alte suplimente, onorarii și suprataxe care pot fi calculate in mod rezonabil fara informatii suplimentare;
- 2.3.2. In situatiile de modificari ale legislatiei locale referitoare la taxele si contributiile aplicabile tarifulor de vanzare, Unitatea de cazare are obligatia de a modifica tarifele conform articolelor 2.3.1 si 2.3.3, cel mai târziu la data intrării in vigoare a modificarii legislative.
- 2.3.3. Unitatea de cazare va oferi HelloRomania.com Paritate pentru Tarife si Conditii. Paritatea Tarifelor si a Conditiei insemna ca Unitatea va oferi HelloRomania.com tarife egale sau mai avantajoase pentru acelasi tip de camera, pentru acelasi tip de pat, pentru acelasi numar de oaspeti, pentru acelasi date de sedere, restrictii si politici de rezevare identice sau mai bune (Exemple: tipul de masa inclus, conditiile de modificare sau anulari a rezervarii, s.a.)comparativ cu disponibilitatea:
  - 2.3.3.1. la orice alt prestator de servicii sau intermediar de servicii online (care include orice rezervare online);
  - 2.3.3.2. la orice altă terță parte care este un partener de afaceri al Unității de cazare, aflat în legătură sau conectat online la Unitatea de cazare.
- 2.3.4. Paritatea Tarifelor si a Conditiei nu se aplica in urmatoarele situatii:
  - 2.3.4.1. rezervarile agentilor de turism offline;
  - 2.3.4.2. orice alte canale de rezervari offline, atat timp cat tarifele si ofertele nu sunt subiectul unor campanii de marketing online.
  - 2.3.4.3. Rezervarile directe la unitatea de cazare
- 2.3.5. Restrictiile si conditiile de rezevare a camerelor disponibile pentru rezervari (inclusiv tarifele afisate) trebuie sa fie in permanenta concordanta cu articolul 2.3.1, si sa fie comercial avantajoase pentru toate partile implicate (inclusiv pentru oaspeti).
- 2.3.6. Unitatea de cazare este de accord sa ofere pentru fiecare zi calendaristica (in functie de disponibilitatea fizica) un numar de camere disponibile pentru fiecare tip de camera, inclusiv toate tipurile de politici, restrictii, pachete valabile pe perioada acestui Contract. Aceasta disponibilitate este subiectul articolului 2.3.1.
- 2.3.7. Unitatea de cazare este incurajata sa ofere HelloRomania.com access echitabil la fiecare tip de camera, inclusiv toate tipurile de politici, restrictii, pachete valabile pe perioada acestui Contract, inclusiv in perioadele de sezon slab sau varfuri de sezon (pe perioada targurilor, conferintelor si a altor evenimente special din destinatie).
- 2.3.8. HelloRomania.com isi rezerva dreptul de a oferi unui grup confidential de oaspeti, membrii ai comunitatii HelloRomania.com, discount-uri din tarifele unitatii de cazare, cost suportat de HelloRomania.com.

### 2.4. Comision

- 2.4.1. Pentru orice rezervare făcută pe Website-uri de un Oaspete pentru o cameră, Unitatea de cazare va plăti HelloRomania.com un Comision ("Comisionul"). Comisionul total per rezervare se calculeaza ca produs dintre urmatoarele elemente:
  - 2.4.1.1. numărul de nopți rezervate in Unitatea de cazare;
  - 2.4.1.2. prețul camerei/camerelor rezervate per noapte (inclusiv TVA, taxe de vânzare și oricare taxe și contribuții aplicabile la nivel național, guvernamental, provincial, statal, municipal sau local) si oricare alte suplimente, onorarii și suprataxe care sunt incluse în prețul oferit în momentul rezervării camerei de către Oaspete pe Website-uri;
  - 2.4.1.3. numărul camerelor rezervate de Oaspete;
  - 2.4.1.4. procentajul Comisionului stabilit în Contract (plus TVA sau alte taxe daca este cazul).
- 2.4.2. Comisionul se aplica si pentru urmatoarele situatii speciale:
  - 2.4.2.1. neprezentare, in cazul in care unitatea de cazare nu a informat HelloRomania.com in termen de 2 zile lucratoare de la data de check in;
  - 2.4.2.2. anulare încasata - anulare care violează politica de anulare a unitatii afisata pe HelloRomania.com;
  - 2.4.2.3. supraz rezervare.
- 2.4.3. Procentajul comisionului este supus majorarii de către Unitatea de cazare în limitele stabilite de HelloRomania.com.
- 2.4.4. In orice moment, se poate extrage din consola individuala a hotelului o lista de rezervari pe o anumita perioada, ordonate dupa data de plecare. Pe data de 1 a fiecarei luni, in consola va fi disponibil un centralizator al rezervarilor cu data de plecare in luna anterioara ("Centralizatorul") in continutul caruia va fi identificata valoarea de comision aferenta fiecarei rezervari.
- 2.4.5. In baza Centralizatorului, pe data de 5 a fiecarei luni se va emite factura de comision aferenta rezervarilor cu data de plecare in luna anterioara, aceasta factura va fi disponibila in Consola si va fi transmisa unitatii de cazare prin e-mail.
- 2.4.6. Factura de comision emisa in fiecare luna se va achita de catre hotel in termen de 14 de zile calendaristice de la data emiterii facturii.
- 2.4.7. Modalitatile de plata acceptate de HelloRomania.com pentru plata facturii sunt:
  - 2.4.7.1. transfer bancar in contul indicat de HelloRomania.com pe factura emisa;

- 2.4.7.2. plata prin card de credit al hotelului pe un link emis de HelloRomania.com prin intermediul parteneriatului cu Procesatorul de plati;
- 2.4.8. Unitatea de cazare are obligatia de a acoperi toate costurile suplimentare generate de plata facturii de comision, prin oricare dintre metodele mentionate la punctul 2.4.7.
- 2.4.9. În cazul unei dispute între HelloRomania.com și Unitatea de cazare (de ex. cu privire la suma Comisionului), orice sumă nedisputată cu privire la Comision va fi plătită în concordanță cu termenii acestui Contract, fără a ține seama de statutul ori natura disputei.
- 2.4.10. În cazul intarzierii la plata comisionului, HelloRomania.com își rezervă dreptul:
- 2.4.10.1. de a pretinde penalitati de 0,5%/ zi intarziere, din valoarea facturii neachitate;
  - 2.4.10.2. de a suspenda afisarea Unitatii de cazare de pe website-uri pana la achitarea facturii(lor) in cauza;
  - 2.4.10.3. de a cere o garanție bancară ori altă formă de securitate financiară din partea Unității de cazare:
    - 2.4.10.3.1. cu o valoarea maxima echivalenta cu suma ultimelor 3 facturi emise de HelloRomania.com pentru unitatea de cazare sau orice alta suma stabilita de HelloRomania.com ("**Depozitul**");
    - 2.4.10.3.2. Depozitul va fi retinut de HelloRomania.com sub forma de securitate a platii pe toata perioada prezentului contract;
    - 2.4.10.3.3. La terminarea contractului Depozitul si orice suma ramasa dupa deducerea Comisionul restant si a oricaror alte implicatii de plata catre HelloRomania.com, va fi achitat Unitatii de cazare in maxim 30 de zile calendaristice de la data incheierii contractului;
    - 2.4.10.3.4. Depozitul nu este purtător de dobanda.
- 2.5. Rezervari
- 2.5.1. Când o rezervare este făcută de către un Oaspete pe Website-uri, Unitatea de cazare va primi o confirmare prin e-mail si/sau SMS si/sau fax pentru fiecare rezervare confirmata, care va contine: data de sosire si data de plecare, numarul de nopti, tipul de camera (conform Informatiilor actualizate de Unitatea de cazare in Consola), tariful rezervat, numele si datele de contact ale oaspetelui si orice alte solicitari specifice ale oaspetelui.
- 2.5.2. Când o rezervare este făcută de către o agentie de turism colaboratoare sau un site afiliat pe Website-uri, Unitatea de cazare va primi o confirmare prin e-mail si/sau SMS si/sau fax pentru fiecare rezervare confirmata, care va contine: data de sosire si data de plecare, numarul de nopti, tipul de camera (conform Informatiilor actualizate de Unitatea de cazare in Consola), tariful rezervat, numele oaspetelui si datele de contact si factuare ale agentiei de turism, orice alte solicitari specifice ale oaspetelui.
- 2.5.3. HelloRomania.com nu este responsabil pentru corectitudinea și deplinătatea informațiilor și a datelor furnizate de Oaspeți.
- 2.5.4. HelloRomania.com nu este responsabil pentru obligațiile de plată ale Oaspeților legate de rezervarea acestora. Pentru evitarea confuziilor, Unitatea de cazare va verifica în Consolă, cu regularitate (dar cel puțin zilnic), rezervările făcute și statutul lor.
- 2.5.5. Prin efectuarea unei rezervări prin Website-uri ia naștere un contract direct (și prin urmare o relație juridică directă) numai între Unitatea de cazare și Oaspete si/sau Agentia de turism ("**Rezervarea Oaspetelui**").
- 2.5.6. Unitatea de cazare este obligată să accepte un Oaspete ca parte contractuală și să trateze rezervarea online în concordanță cu Informațiile Hoteliere conținute de către Website-uri în momentul în care rezervarea a fost făcută, inclusiv orice informații suplimentare și/sau solicitari făcute cunoscute de către Oaspete.
- 2.5.7. Plângerile și revendicarile cu privire la produsele si/sau serviciile oferite și furnizate de Unitatea de cazare sau cererile speciale făcute de către Oaspeți trebuie rezolvate de către Unitatea de cazare relevant, fără mediere sau intervenție din partea HelloRomania.com.
- 2.5.8. HelloRomania.com nu este responsabil pentru și nu recunoaște nici o răspundere cu privire la astfel de revendicări din partea Oaspeților.
- 2.5.9. HelloRomania.com isi rezerva dreptul:
- 2.5.9.1. de a oferi unui Oaspete servicii de suport pentru clienți;
  - 2.5.9.2. de a funcționa ca intermediar între Unitatea de cazare și Oaspete;
  - 2.5.9.3. de a asista Oaspetele in rezervarea unei alte Unitati de cazare la standarde egale sau superioare – orice costuri suplimentare fata de rezervara initiala fiind suportate de Unitatea de cazare - in cazul situatiilor de suprarezervare;
  - 2.5.9.4. de a asista un Oaspete în orice alt mod în comunicarea sa cu Unitatea de cazare sau împotriva acestuia.
- 2.5.10. În cazul unei revendicări valabile a unui Oaspete referitoare la Paritatea Tarifelor si a Condițiilor, conform articolului 2.3.3, HelloRomania.com 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 – tarifele, disponibilitatea și condițiile pe Website-ul HelloRomania.com, 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.
- 2.5.11. Unitatea de cazare va onora camerele rezervate, iar în cazul în care Unitatea de cazare nu este capabila să își respecte obligațiile prevăzute de acest Contract, indiferent de motiv, Unitatea de cazare va informa

HelloRomania.com cu promptitudine prin Serviciul Clienți (urgente@HelloRomania.com; unde câmpul pentru subiect din fiecare e-mail va preciza “suprarezervare”). Unitatea de cazare va depune toate eforturile pentru a procura aranjamente alternative de o calitate egală sau superioară, pe cheltuiuala Unității de cazare. Raspunderea juridica pentru astfel de situatii apartine in integralitate si in mod exclusiv Unitatii de cazare.

- 2.5.12. În cazul în care nici o cameră nu este disponibilă la sosire, Unitatea de cazare se obligă să:
- 2.5.12.1. gaseasca cazare alternativă potrivită, de un standard egal sau mai bun decât acela al Unității de cazare ce deține rezervarea garantată a Oaspetelui;
  - 2.5.12.2. furnizeze transport gratuit la hotelul alternativ pentru Oaspete și alți membri ai grupului său care sunt prevăzuți în rezervarea garantată a Oaspetelui;
  - 2.5.12.3. plătească atât Oaspetelui cât și HelloRomania.com orice costuri rezonabile generate de aceasta situație și suportate de aceștia.
- 2.5.13. Anulările făcute de Oaspeți înainte de data și ora după care se aplică o taxă de anulare nu vor atrage comision. Anulările 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)
- 2.5.14. Unitatea de cazare nu are dreptul să anuleze sau să modifice orice rezervare online primită prin intermediul HelloRomania.com, cu excepția situațiilor descrise mai jos, în articolul 4.4.
- 2.5.15. Neprezentarea Oaspetelui conform datelor rezervării va fi anunțată de către Unitatea de cazare în termen de 48h de la data de sosire în consola de administrare HelloRomania.com. În cazul anunțării neprezentării Oaspetelui, va fi executată garanția acestuia. În cazul disputelor privind executarea acestei garanții Unitatea de cazare se obligă să-și sustină declarația de non-prezentare în instanță care implică toate cele 3 părți (HelloRomania.com, Oaspetele, Unitatea de cazare).
- 2.5.16. În orice altă situație decât cele prezentate mai sus - la articolele 2.5.12, 2.5.13 și 2.5.15- rezervarea se considera onorată de către Oaspete și rămâne purtătoare de comision.

## 2.6. Forta majora

- 2.6.1. Prin Forta Majora se intelege o imprejurare de origine externa, cu caracter exceptional, care este absolut imprezvizibila si inevitabila.
- 2.6.2. In situatia unui eveniment de Forta Majora, Unitatea de cazare este de acord sa nu incaseze taxele de anulare sau reprezentare pentru oaspetii afectati de forta majora, si totodata sa nu incaseze partea rezervarii care nu a fost consumata datorita evenimentului de Forta Majora.
- 2.6.3. Pentru situatii justificate neclare, Unitatea de cazare are dreptul de a solicita Oaspetelui sa furnizeze atat catre Unitatea de cazare cat si catre HelloRomania.com, dovezi rezonabile ale evenimentului de Forta Majora si a efectului acestuia asupra rezervarii sale.
- 2.6.4. Unitatea de cazare va informa HelloRomania.com despre orice situatie de Forta Majora in maxim 2 zile lucratoare de la producerea evenimentului de Forta Majora sau de la data la care a luat la cunostiinta de acest eveniment.
- 2.6.5. HelloRomania.com nu va incasa comision pentru neprezentările, anularile sau modificările datorate situațiilor de Forta Majora.

## 3. LICENTA

- 3.1. Unitatea de cazare acorda HelloRomania.com o licenta globala, neexclusiva, fara redeventa (gratuită), dupa cum urmeaza:
  - 3.1.1. de a utiliza, a reproduce, a distribui, de a sublicentia, comunica si oferi in orice metoda si format acele Informatii ale Unitatii de cazare, conform articolului 2.2, necesare pentru HelloRomania.com si website-urile sale sa isi exercite drepturile si obligatiile incluse in prezentul contract.
  - 3.1.2. de a utiliza, a reproduce, a distribui, de a sublicentia, comunica si oferi in orice metoda si format acele Informatii ale Unitatii de cazare, conform articolului 2.2, catre terte parti – site-uri si companii afiliate (“**Platforme Terte**”).
  - 3.1.3. In nici o situatie HelloRomania.com nu este responsabila in fata Unitatii de cazare pentru orice omisiuni intervenite in publicarea informatiilor de catre Platforme Terte. Solutiile pentru astfel de situatii la dispozitia Unitatii de cazare sunt:
    - 3.1.3.1. sa solicite HelloRomania.com (care are dreptul, dar nu obligatia) sa suspende colaborarea cu Platforma Terta in cauza;
    - 3.1.3.2. incetarea prezentului Contract, in termenii si conditiile stipulate in acest Contract.

## 4. POZITIONAREA PE SITE, COMENTARIILE CLIENTILOR, MARKETING SI METODE DE PLATA

### 4.1. Pozitionarea pe website

- 4.1.1. Afisarea Unitatilor de cazare se face conform Sistemului de Clasament automat si unilateral al HelloRomania.com.
- 4.1.2. Sistemul de Clasament este bazat pe mai multi factori, incluzand dar nu limitandu-se la: volumul de rezervari onorate, procentul de anulari, disponibilitatea minima, comentariile oaspetilor, procentul de comision de plata de catre Unitatea de cazare si plata la timp a comisionului.
- 4.1.3. Unitatea de cazare poate influenta pozitionarea pe website prin majorarea procentului de comision si prin adaugarea de disponibilitate suplimentara pentru perioadele cu un volum mare de solicitari, si prin imbunatatirea constanta a celorlalti factori.
- 4.1.4. Unitatea de cazare nu poate face nici o plangere catre HelloRomania.com referitor la pozitionarea pe website, intrucat aceasta este automata.

#### 4.2. Comentariile clientilor

- 4.2.1. Toti oaspetii care au facut rezervari prin HelloRomania.com vor fi rugati sa dea o nota si sa comenteze referitor la sederea lor la Unitatea de cazare.
- 4.2.2. HelloRomania.com isi rezerva dreptul de a afisa aceste comentarii si note pe website-uri. Unitatea de cazare recunoaste ca HelloRomania.com este un distribuitor (fara a avea obligatia de a verifica comentariile) si nu este editorul acestor comentarii.
- 4.2.3. HelloRomania.com va depune toate eforturile de a monitoriza aceste comentarii pentru a nu include cuvinte obscene si pentru a nu afisa numele angajatilor Unitatii de cazare. HelloRomania.com isi rezerva dreptul de a refuza, edita sau elimina comentariile care includ cuvinte obscene sau numele proprii ale angajatilor Unitatii de cazare.
- 4.2.4. HelloRomania.com nu va intra in nici o discutie, negociere sau corespondenta cu Unitatea de cazare referitoare la continutul sau consecintele comentariilor oaspetilor.
- 4.2.5. HelloRomania.com nu are si isi declina orice responsabilitate pentru continutul si consecintele publicarii si distribuirii comentariilor.
- 4.2.6. Comentariile oaspetilor sunt pentru uzul exclusiv al HelloRomania.com si pot fi puse la dispozitia website-urile partenere. HelloRomania.com pastreaza proprietatea si drepturile intelectuale asupra comentariilor oaspetilor. Unitatea de cazare nu are dreptul (direct sau indirect) de a republica, promova, copia, integra, obtine, utiliza, combina, distribui sau de a utiliza in orice alt fel comentariile oaspetilor fara aprobarea in scris din partea HelloRomania.com.

#### 4.3. Marketing

- 4.3.1. HelloRomania.com are dreptul de a promova Unitatea de cazare utilizand numele acesteia in marketing online, inclusiv marketing prin e-mail si/sau campanii pay-per-click (PPC). HelloRomania.com sustine toate costurile acestor campanii de marketing.
- 4.3.2. Unitatea de cazare este constienta de metodele de lucru ale motoarelor de căutare, cum ar fi spidering de conținut și clasamentul URL-urilor. HelloRomania.com este de acord cu faptul că în cazul în care Unitatea de cazare sesizeaza un comportament inadecvat al unei Parti Terte, care încalcă drepturile de proprietate intelectuală a Unitatii de Cazare, atunci aceasta va notifica în scris HelloRomania.com, cu detalii privind situatia specifica, iar HelloRomania.com va depune toate eforturile comerciale rezonabile pentru a se asigura că Partea Terta în cauză ia măsuri pentru a remedia situatia;
- 4.3.3. Unitatea de cazare este de acord să nu folosească, să nu afișeze, să nu utilizeze în mod specific marca si/sau logourile HelloRomania.com (inclusiv denumirea comercială, marca, marca de servicii sau alte indicii similare de identitate sau sursa) fie direct prin achiziții de cuvinte cheie care utilizează drepturile de proprietate intelectuală HelloRomania.com, pentru scopuri de marketing online si offline sau pentru orice alte scopuri (pe platforma de cazare sau de orice platformă, sistem de terță parte), cu excepția cazului aprobat în scris de HelloRomania.com.
- 4.3.4. Unitatea de cazare este de acord să nu utilizeze în mod specific detaliile Oaspeții obținute prin intermediul HelloRomania.com pentru promoții de marketing online sau offline sau pentru corespondență nesolicitată.

#### 4.4. Garantarea rezervarilor

- 4.4.1. Exceptand situatia rezervarilor achitate prin metode de plata speciale (vezi articolul 4.5), in cazul carora articolul 4.4 nu se aplica, garantarea rezervarilor se face direct intre oaspete si unitatea de cazare, HelloRomania.com nefiind responsabila pentru metodele de garantare sau plata acceptate de unitatea de cazare.
- 4.4.2. Unitatea de cazare are obligatia sa comunice in platforma metodele de plata si garantare acceptate.
- 4.4.3. In cazul in care oaspetele nu ofera o garantare a rezervarii, in timpul stabilit si conform informatiilor comunicate de unitatea de cazare in platforma HelloRomania.com, unitatea de cazare va informa HelloRomania.com si poate alege:
  - 4.4.3.1.1. Pastrarea valida a rezervarii fara garantare
  - 4.4.3.1.2. Anularea rezervarii la finalul perioadei puse la dispozitie clientului pentru a garanta rezervarea
- 4.4.4. Unitatea de cazare este responsabila pentru plata de catre Oaspeti a sederii, neprezentarii sau a oricaror taxe de anulare (inclusiv orice taxe locale aplicabile).

#### 4.5. Metode de plata speciale

- 4.5.1. Unitatea de cazare recunoaste si accepta ca HelloRomania.com are posibilitatea – periodic si doar pentru anumite zone si/sau Unitati de cazare – sa ofere metode alternative de plata pentru plata avansurilor la rezervarile efectuate sau pentru plata rezervarilor nerambursabile, conform metodelor de plata acceptate de Unitatea de cazare (transfer bancar, card de credit virtual, alte metode de plata online) sau intermediare de un procesator de plati – terta parte a prezentului contract.
- 4.5.2. Unitatea de cazare este de acord ca pentru fiecare rezervare pretul total al rezervarii (incluzand toate taxele aplicabile, servicii suplimentare rezervate sau incluse in procesul de rezervare (ex. Mic dejun) in masura informatiilor si serviciilor incluse de Unitatea de cazare pe website-uri) poate fi preluat de la Oaspete de Procesatorul de plati in concordanta cu politica de plati a Unitatii de cazare afisata pe website-uri.
- 4.5.3. Unitatea de cazare recunoaste si accepta ca HelloRomania.com poate facilita utilizarea metodelor de plata speciale, incluzand utilizarea cardurilor de credit virtuale, pentru urmatoarele situatii:

- 4.5.3.1. plata unui avans sau a pretului total al rezervarii inainte de sosirea oaspetelui prin intermediul Procesatorului de plati;
- 4.5.3.2. plata rezervarilor la unitatile de cazare care nu au posibilitatea de a accepta grantarea prin card de credit sau pentru acele tipuri de rezervari pentru care Unitatea de cazare accepta doar plata cash;
- 4.5.3.3. plata rezervarilor primite pentru o Unitate de cazare care are restante de plata in contul HelloRomania.com si o intarziere de plata mai mare de 30 de zile.
- 4.5.4. Unitatea de cazare recunoaste si accepta ca in toate situatiile expuse mai sus, ramane responsabila de plata taxelor catre autoritatile locale pentru rezervarile primite, confirmate si prestate in incinta Unitatii de cazare.
- 4.5.5. Pentru plata sumei nete colectate de HelloRomania.com de la Oaspete (reprezentand rezultatul scaderii din suma totala a comisiunilor sau a oricaror alte incidente de plata care revin HelloRomania.com), Unitate de cazare este obligata sa ofere HelloRomania.com un cont bancar valid pentru plata acestei sume sau i se va transmite un card de credit virtual apartinand HelloRomania.com.
- 4.5.6. In cazul platii prin card de credit virtual, HelloRomania.com va face disponibil cardul in ziua sosirii. Acest card este valabil pentru plata respectivei rezervari pentru 48 ore.
- 4.5.7. In cazul platii prin transfer bancar, HelloRomania.com va transfera suma neta in maximum 14 zile calendaristice dupa data de plecare a oaspetelui.
- 4.5.8. Unitatea de cazare recunoaste si accepta ca datorita fluctuatiilor de curs valutar si a costurilor catre banci si procesatori de plati, poate exista o diferenta intre tariful afisat pe website-uri, cel colectat de HelloRomania.com de la Oaspeti si cel achitat unitatii de cazare. Unitatea de cazare se obliga sa suporte diferentele de curs valutar si taxele impuse de banca Unitatii de cazare pentru incasarea si schimbul valutar impus pretului rezervarii.
- 4.5.9. In situatia unei tranzactii presupuse de frauda din partea Unitatii de cazare sau in cazul in care HelloRomania.com primeste o solicitare din partea unei institutii guvernamentale sau prin ordin judecatoresc sa returneze partial sau in totalitate suma incasata de la Oaspete, HelloRomania.com isi rezerva dreptul de a solicita Unitatii de cazare rambursarea sumei incasate de HelloRomania.com de la Oaspete si achitata Unitatii de cazare. Aceasta rambursare trebuie efectuata in termen de 14 zile calendaristice de la data primirii solicitarii de rambursare din partea HelloRomania.com, iar in cazul nerespectării acestui termen se vor aplica penalitățile de întârziere conform pct. 2.4.10 de mai sus.

## 5. GARANTII

- 5.1. Unitatea de cazare garanteaza HelloRomania.com pe termenul prezentului contract urmatoarele aspecte:
  - 5.1.1. Unitatea de cazare are toate drepturile necesare si autoritatea de a permite HelloRomania.com accesul la si distributia Informatiilor Unitatii de cazare pe website-uri;
  - 5.1.2. Unitatea de cazare detine toate autorizatiile, avizele, certificatele de clasificare si permisele necesare pentru functionarea operationala a Unitatii de cazare si drepturile de a publica informatii si disponibilitate pe website-uri pentru rezervari;
  - 5.1.3. Tarifele afisate de Unitatea de cazare pe website-uri sunt egale sau mai avantajoase comparative cu cel mai bun tarif promovat online de catre Unitatea de cazare sau Terte Parti sau disponibil pentru rezervari online pe website-ul propriu al Unitatii de cazare;
  - 5.1.4. Orice modificare a statutului Unitatii de cazare care implica incalcarea articolului 5.1 trebuie anuntata in scris catre HelloRomania.com in termen de maxim 5 zile lucratoare de la aparitia situatiei.
- 5.2. Fiecare Parte garanteaza celelaltei Parti pe termenul prezentului contract, urmatoarele aspecte:
  - 5.2.1. are autoritatea de a accepta, respecta si semna prezentul contract;
  - 5.2.2. a efectuat toate actiunile necesare pentru a autoriza aplicarea prezentului contract;
  - 5.2.3. prezentul contract constituie un act valid legal iar termenii sai sunt obligatorii din punct de vedere juridic;
  - 5.2.4. fiecare parte va respecta legile si regulamentele tarii, statului si orasului in care este inregistrata juridic si in care isi desfasoara activitatea comerciala.
  - 5.2.5. Cu exceptia cazului in care se prevede altfel in mod expres in prezentul acord, niciuna dintre parti nu face nici un fel de garantii, explicite sau implicite, in legatura cu obiectul prezentului acord si declina orice fel de garantii implicite, inclusiv toate garantiile implicite de vandabilitate sau potrivire pentru un anumit scop cu privire la acest subiect.
  - 5.2.6. HelloRomania.com declina si exclude orice raspundere in ceea ce priveste Unitatea de cazare, care este legata de orice defectiuni (temporare si/sau partiale), intreruperi, timpii morți, intreruperea sau lipsa platformelor si/sau a Consolei. HelloRomania.com ofera (si Unitatea de cazare accepta) Website-ul si Consola "ca atare" si "asa cum sunt disponibile".

## 6. RASPUNDERE SI DESPAGUBIRI

- 6.1. Unitatea de cazare trebuie sa despăgubească integral pentru prejudiciile suferite, sa compenseze si protejeze HelloRomania.com (sau directorii, functionarii, angajatii, agentii, firmele afiliate si subcontractanti) contra oricaror obligatii, costuri, cheltuieli (inclusiv, fara a se limita la, taxele si cheltuielile rezonabile ale avocailor), daune, pierderi, obligatii, pretentii de orice natura, dobandzi, penalitati si proceduri legale platite, suferite sau suportate de catre HelloRomania.com (sau directorii, functionarii, agentii, firmele afiliate si subcontractanti), in legatura cu:
  - 6.1.1. afirmatii facute de catre Oaspeti cu privire la informatii inexacte, eronate sau inșelătoare a Unitatii de cazare pe website-uri;

- 6.1.2. cereri de despăgubire formulate de Oaspeti, precum si cele de rambursare sau restituire la solicitarea Oaspetelui a Pretului camerei, facute cu privire la sau legate de o ședere la Unitatea de cazare, supraz rezervare sau anulare (totala sau partial), rezervari greșite etc.;
  - 6.1.3. orice plangeri ale Oaspetilor in temeiul politicii de Paritate a Tarifelor la care are dreptul HelloRomania.com si care nu sunt solutionate direct intre Unitatea de cazare si Oaspete (prin plata tarifului mai mic);
  - 6.1.4. orice alte plangeri din partea Oaspetilor referitoare la sau in legatura cu probleme care pot fi atribuite total sau partial Unitatii de cazare (incluzând directorii, angajații, agenții, reprezentanții acesteia) (inclusiv revendicări legate de serviciile prestate, lipsa prestarii lor sau produsul oferit) sau care apar din cauza delictuală, fraudă, conduită ilicită intenționată, neglijență sau încălcare a contractului (inclusiv referitor la Rezervarea Oaspetilor) de catre sau atribuita Unitatii de cazare (inclusiv directori, angajații, agenții, reprezentanții acesteia);
  - 6.1.5. toate reclamațiile împotriva HelloRomania.com în legătură cu sau ca urmare a eșecului Unitatii de cazare (a) de a înregistra în mod corespunzător la autoritățile fiscale locale competente sederea Oaspetelui in Unitatea de cazare, sau (b) de a plati , colecta sau reține orice taxe aplicabile si percepute de autoritatile locale (inclusiv referitor la tarifele camerelor si la comisioane).
- 6.2. Cu excepția situației în care se prevede altfel în prezentul Contract, răspunderea maximă a unei Părți fata de oricare altă Parte, în total pentru toate pretențiile formulate în conformitate cu sau în legătură cu prezentul Contract, nu trebuie să depășească comisionul total primit sau plătit de către această Parte în anul precedent sau 100.000 euro (oricare dintre acestea este mai mare), cu excepția cazului de prejudiciu, fraudă, încălcare intenționată, neglijență gravă, divulgare intenționată sau înșelăciune deliberată din partea Părții răspunzătoare, în care caz limitarea răspunderii nu este aplicabilă. Părțile sunt de acord și recunosc că nici una dintre limitările de răspundere prevăzute în Articolul 6 nu se aplică referitor la revendicările active (de exemplu, revendicările de la Oaspeti, așa cum s-a descris la punctul 6.1) sau pasive de la Parti Terte.
- 6.3. În cazul unei cereri formulate de Terțe Părți, Părțile vor acționa cu bună-credință și vor face eforturi comerciale rezonabile pentru a se consulta, coopera și sprijini reciproc în apărare și /sau in soluționarea unei astfel de cereri.
7. **TERMEN, SUSPENDARE SI INCETARE**
- 7.1. Exceptand situatiile in care este agreeat altfel, contractul este valabil de la data semnarii lui si continua pe o perioada nedeterminată de timp până când este reziliat de una din Părți, cu o notificare în scris transmisă celeilalte Părți cu minimum 30 de zile în avans, prin e-mail si/sau posta.
- 7.2. Fiecare Parte poate rezilia sau suspenda prezentul contract (inclusiv afișarea Unității de cazare pe Website-uri), fara notificare si cu efect imediat, in urmatoarele situatii:
- 7.2.1. orice incalcare grava a termenilor prezentului Contract de catre cealalta Parte;
  - 7.2.2. situatiile de insolventa sau faliment a celeilaltei Parti.
- 7.3. HelloRomania.com are dreptul să suspende imediat serviciile sale (inclusiv afișarea Unității de cazare pe Website-uri) sau sa inceteze prezentul Contract în oricare dintre următoarele cazuri:
- 7.3.1. unitatea de cazare nu plătește Comisionul la data sau înainte de data limită;
  - 7.3.2. unitatea de cazare plasează Informații Hoteliere incorecte sau înșelătoare în Consolă;
  - 7.3.3. unitatea de cazare nu acceptă o rezervare la prețul afișat pe website-uri;
  - 7.3.4. unitatea de cazare încasează prețuri suplimentare de la unul sau mai mulți Oaspeți;
  - 7.3.5. HelloRomania.com primește una sau mai multe reclamații legitime și serioase de la unul sau mai mulți oaspeți care au făcut rezervări la Unitatea de cazare;
  - 7.3.6. comportament nepotrivit sau neprofesionist orientat către oaspeți sau către personalul HelloRomania.com;
  - 7.3.7. unitatea de cazare refuză să fie de acord cu orice revizuire rezonabilă a oricărui termen din prezentul Contract;
  - 7.3.8. unitatea de cazare nu actualizeaza informatiile rezultând în supraz rezervări repetate la Unitatea de cazare;
  - 7.3.9. raportarea oricaror probleme sau neconcordante in respectarea de catre Unitatea de cazare a legilor si regulamentelor locale referitoare la siguranta angajatilor si a oaspetilor, la protejarea datelor confidentiale si a regulamentelor de siguranta si sanatate. Unitatea de cazare are obligatia de a pune la dispozitia HelloRomania.com toate documentele, certificarile si autorizatiile necesare pentru a dovedi ca respecta legile si regulamentele mai sus mentionate. Toate costurile implicate de prezentarea acestor documente vor fi suportate de Unitatea de cazare.
- 7.4. Rezilierea si/sau incetarea contractului nu va avea nici un efect asupra obligațiilor deja scadente între părți, acestea urmand a fi respectate integral.
8. **INFORMATII SI INREGISTRARI**
- 8.1. Sistemele, statisticile si inregsitrările in baza de date a HelloRomania.com (inclusiv Consola, Centralizatorul de comisioane, e-mail-uri si/sau faxuri) sunt considerate a fi dovezi concludente a existentei, receptarii si acceptari de catre Unitatea de cazare a rezervarilor facute de Oaspete si a valorii comisionului si a altor taxe si costuri datorate HelloRomania.com de catre Unitatea de cazare conform prezentului contract, exceptand situatia in care Unitatea de cazare poate oferi dovezi rezonabile si credibile.
- 8.2. Unitatea de cazare va coopera si oferi asistenta reprezentantilor HelloRomania.com in identificarea entitatii juridice administrative si a proprietarului Unitatii de cazare (si a orice alte informatii rezonabile cu referire la acestia), de la prima solicitare expresa din partea HelloRomania.com.
9. **CONFIDENTIALITATE**

- 9.1. Părțile 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.
  - 9.2. Fiecare Parte este de acord cu faptul că:
    - 9.2.1. 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;
    - 9.2.2. va menține și folosi metode prudente pentru a se asigura că angajații, reprezentanții, părțile sale contractuale și agenții săi ("**Persoane Permise**") vor menține confidențialitatea și discreția Informațiilor Confidențiale;
    - 9.2.3. va dezvalui Informațiile confidențiale doar Persoanelor Permise care au nevoie de aceste informații în contextul prezentului contract;
    - 9.2.4. 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;
    - 9.2.5. va returna sau distruge toate Informațiile Confidențiale - copiile (pe hârtie sau digitale - ale acestora) în urma cererii scrise din partea celeilalte Părți.
  - 9.3. Nu au caracter confidențial:
    - 9.3.1. informațiile de circulație publică la data divulgării lor;
    - 9.3.2. informațiile care sunt divulgate părții receptoare de către o Parte Tercă care nu are nici o obligație de confidențialitate cu privire la acestea;
    - 9.3.3. informațiile a căror divulgare este solicitată prin lege, ordin judecătoresc, citație sau autoritate guvernamentală.
    - 9.3.4. nimic din prezentul contract nu previne, limitează sau împiedică una dintre Parti de a dezvalui în confidențialitate acest contract (inclusiv orice detalii tehnice, operaționale, de performanță sau financiare, excepție făcând Informațiile Oaspetilor) către o companie sau grup afiliat.
  - 9.4. Partile vor folosi mijloace comerciale rezonabile pentru a proteja confidențialitatea Informațiilor Oaspetilor și de a le proteja de utilizarea sau comercializarea neautorizată. Fiecare Parte este de acord să se supună legilor și regulamentelor aplicabile referitoare la protecția datelor personale din jurisdicția acesteia.
10. ALTE CLAUCZE
- 10.1. Niciuna dintre părți nu are dreptul de a ceda sau transfera oricare dintre drepturile și/sau obligațiile sale în temeiul prezentului Contract, fără acordul scris prealabil al celeilalte părți, cu următoarea excepție: HelloRomania.com poate atribui, prin transfer, oricare dintre drepturile și/sau obligațiile sale care decurg din prezentul Contract (în întregime sau parțial, temporar sau permanent) către o societate afiliată, fără acordul prealabil scris al Unitatii de cazare. Orice cesiune sau transfer de către Unitatea de cazare nu eliberează cedentul de obligațiile care îi revin în temeiul prezentului Contract.
  - 10.2. Prezentul Contract (inclusiv toate anexele și actele aditionale, care fac parte integrantă din prezentul Contract) constituie întregul Contract și înțelegerea părților cu privire la obiectul său și înlocuiește și înlătură toate acordurile anterioare, aranjamente sau declarații cu privire la acest subiect (inclusiv în raport cu Unitatea de cazare).
  - 10.3. În cazul în care orice prevedere a prezentului Contract este sau devine nulă sau fără caracter obligatoriu, părțile rămân legate de toate celelalte dispoziții din prezentul Contract. În acest caz, părțile vor înlocui prevederea invalidă sau fără caracter obligatoriu prin dispoziții care sunt valabile și obligatorii și care au, în cea mai mare măsură posibilă, un efect similar prevederii care este invalidă, având în vedere conținutul și scopul acest acord.
  - 10.4. Cu excepția situațiilor în care se prevede diferit, prezentul Contract este reglementat în mod exclusiv și interpretat în conformitate cu legile din România. Cu excepția prevederilor contrare în prezentul Contract, orice dispute rezultate din sau în legătură cu prezentul Contract vor fi supuse și tratate exclusiv de către instanța competentă din Sector 1, București, România.
  - 10.5. Contractul poate fi încheiat on-line sau prin fax sau copie PDF, fiecare dintre acestea (copii) sunt considerate ca originale, valabile și obligatorii. Acordul intră în vigoare doar în urma confirmării în scris, acceptării și aprobării Unitatii de cazare de către HelloRomania.com. Prin înregistrarea și înscrierea la programul partener HelloRomania.com ca Unitate de cazare, Unitatea de cazare este de acord, recunoaște și acceptă termenii și condițiile prezentului Contract. Contractul nu are nevoie semnatura și stampila pentru a deveni valabil, cu caracter obligatoriu și executoriu.
  - 10.6. Datorită legislației aplicabile în materia spălării banilor, corupție, finanțarea terorismului și evaziunii fiscale, HelloRomania.com nu va face serviciile sale disponibile și nici acceptarea, prelucrarea sau facilitarea plăților către un cont bancar care nu are legătură cu jurisdicția în care se află Unitatea de cazare, și nici în măsura în care oricare dintre următoarele garanții sunt false. Unitatea de cazare declară și garantează că (suplimentar jurisdicției contului bancar):
    - 10.6.1. deține toate autorizațiile, licențele și orice alte permise guvernamentale necesare pentru începerea, efectuarea și continuarea operațiunilor și activităților specifice Unitatilor de cazare (inclusiv deținerea și utilizarea contului bancar);
    - 10.6.2. este titularul contului bancar;
    - 10.6.3. plata și transferul către/din contul bancar este accesibil și în conformitate cu toate legile, codurile, regulamentele, ordonanțele și normele aplicabile și nu încalcă nici o lege aplicabilă împotriva spălării banilor, anticorupție, combaterea terorismului sau luptei împotriva evaziunii fiscale;



- 10.6.4. contul bancar nu este (în mod direct sau indirect) utilizat pentru spălarea banilor, finanțarea teroriștilor, evaziune fiscală, sau alte activități ilegale.
- 10.7. Prin prezentul Contract, Unitatea de cazare este de acord să compenseze pe deplin și să despăgubească HelloRomania.com pentru daune, pierderi, pretenții, penalități, amenzi, costuri și cheltuieli suferite, achitate sau suportate de către HelloRomania.com (sau oricare dintre companiile afiliate grupului (inclusiv oricare dintre directorii, funcționarii, angajații, agenții sau reprezentanții ei/lor)) pentru orice revendicare (dovedita sau presupusa, inclusiv penalități) de la orice guvern, autoritate, organizație, societate, partid sau persoană către care s-a efectuat o plată din contul bancar care este ilegală sau încălca legislația aplicabilă referitoare la evaziune fiscală, spălare de bani, anticorupție, anti-terorism.