

CONTRACT
de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie
Nr. Din _____

Partile contractante:

SC AEROTRAVEL SRL cu sediul in Bucuresti str. Timisului nr. 67, parter sector 1 societate inregistrata la ORC sub nr.J40/8755/1997, Cod Unic de Inregistrare RO 9919750, cod IBAN ron RO31 PIRB 4259 7754 4500 1000, deschis la FIRST BANK ROMANIA, titular a licentei de turism nr. 1204, reprezentata prin Antonio Nitu, în calitate de Director General denumita în continuare Agentia

- Aerotravel Bucuresti – str Mantuleasa nr 31, etaj 1, sector 2, 021 316 73 06, licenta de turism nr 640 din 17.01.2019, e-mail:bucuresti@aerotravel.ro
- Aerotravel Bucuresti – B-dul N. Balcescu nr 26, sect 1, tel 021 313 74 85, licenta de turism nr 640 din 17.01.2019, e-mail:bucuresti2@aerotravel.ro
- Aerotravel Cluj - str. Horea nr.1 tel 0264 536 926, licenta de turism nr 640 din 17.01.2019, e-mail:cluj@aerotravel.ro
- Aerotravel Brasov - Str. Matei Basarab nr. 2 etaj 3, tel 0268 424 435, licenta de turism nr 640 din 17.01.2019,e-mail:brasov@aerotravel.ro
- Aerotravel Oradea - Str. Independentei nr. 1, tel 0259 406 642, licenta de turism nr 640 din 17.01.2019, email: oradea@aerotravel.ro
- Aerotravel Sibiu - Str. Ioan Lupas Complex Sportiv Luceafarul, tel 0269 218 140, licenta de turism nr 640 din 17.01.2019, e-mail:sibiu@aerotravel.ro
- Aerotravel Timisoara - Str. Emanoil Ungureanu nr 8, parter, tel 0256 292 960, licenta de turism nr 640 din 17.01.2019, e-mail: timisoara@aerotravel.ro

si

Domnul/Doamna _____, domiciliat/a în _____, telefon _____, e-mail _____ posesor al CI/BI seria ____ nr. _____, eliberat de _____, la data _____,

sau

Persoana juridica _____ cu sediul in _____ inregistrata la ORC sub nr J_____/_____/_____, CUI_____, telefon _____ email _____, cont bancar _____ reprezentata prin _____,

in calitate de Călător

au convenit încheierea prezentului contract, în conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative

I. DISPOZITII GENERALE

1. Pachetul de servicii de călătorie care face obiectul prezentului contract a fost organizat de..... cu sediul social în....., str nr. ..,, Cod Unic de Înregistrare..... inregistrata de Registrul Comertului cu nr J....., cod IBANdeschis la Banca, cu Licenta de turism categoria TOUR OPERATOR nr., având polita de asigurare nr..... ..lacu sediul în localitatea valabila pana la data de valoarea acoperita prin asigurare fiind in cuantum privind rambursarea cheltuielilor de repatriere

si/sau a sumelor achitate de catre călători, afisata pe pagina web a agentiei de turism reprezentata, care garanteaza buna executare a acestuia în baza contractului încheiat cu Agentia.

2. Agentia comercializeaza pachete de servicii de călătorie în urmatoarele variante:

- a) servicii de călătorie la cererea clientului, care se refera la programele organizate în mod special, ca urmare a solicitarilor călătorilor, denumite în continuare servicii la cerere;
- b) servicii de călătorie preorganizate de agentia de turism si puse la dispozitie clientului prin materiale de prezentare de tipul: cataloage, brosururi, pliante si alte oferte letrice, denumite în continuare servicii din oferta standard;
- c) servicii de călătorie interne, comercializate pe baza de vouchere de servicii de călătorie interne sau bilete de odihna si/sau de tratament, denumite în continuare bilete de odihna si/sau de tratament, bilet de excursie sau alt inscris anexat contractului Aceste servicii reprezinta un caz particular al serviciilor de călătorie din oferta standard.

Prezentul contract detine prevederi comune celor trei variante de servicii de călătorie, precum si prevederi specifice fiecareia dintre ele.

3. Bonul de comanda, confirmarea de servicii, biletul de odihna si/sau de tratament, precum si oferta standard a agentiei de turism expusa în materialele de prezentare fac parte integranta din prezentul contract.

II. ÎNCHEIEREA RAPORTURILOR CONTRACTUALE

4. Încheierea contractului are loc:

- a) în momentul semnării lui sau a bonului de comanda de către călător sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice;
- b) în momentul în care călătorul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agenție, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă. Este responsabilitatea agenției de turism de a informa călătorul 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, Agenția poate solicita un avans de până la 100% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care calatorul solicită serviciile.

i. În cazul în care conținutul bonului de comandă nu diferă de conținutul confirmării călătoriei și confirmarea s-a efectuat în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, călătorul care decide să renunțe la călătorie datorează Agenției penalități conform cap. VI.

ii. În cazul în care conținutul bonului de comandă diferă de conținutul confirmării călătoriei primite în scris de la Agenție sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, călătorul poate considera că voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite; în momentul eliberării documentelor de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în care pachetele de servicii de călătorie fac parte din oferta standard a agenției de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

III. OBIECTUL CONTRACTULUI

5. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de catre Agentie a uneia dintre variantele de servicii călătorice prevazute la cap. I, în schimbul platii pretului. Toate informațiile precontractuale au fost aduse la cunoștința călătorului.

Caracteristicile serviciilor de călătorie, prețul total al pachetului de servicii de călătorie (inclusiv informațiile privind eventualele costuri suplimentare), modalitatea de plată, numărul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet să poată fi executate și termenul înainte de începerea executării pachetului până la care este posibilă încetarea contractului, precum și informațiile privind posibilitatea călătorului de a înceta contractul oricând înainte de începerea executării pachetului, cu plata unei penalități de încetare corespunzătoare sau, după caz, a penalităților de încetare standardizate sunt parte integrantă a contractului și pot fi modificate exclusiv prin acordul părților.

6. Caracteristicile serviciilor de călătorie la care se obliga Agentia se afla descrise în materialele de prezentare (cataloage, brosururi, pliante, oferte letrice), în cazul ofertei standard si a biletelor de odihna si/sau de tratament, sau în confirmarea de servicii, în cazul serviciilor la cerere;

7. Orice alte servicii de călătorie neînscrise în materialele de prezentare sau în confirmarea de servicii nu fac obiectul prezentului contract și nu atrag răspunderea Agenției.

8. Servicii contractate

.....
..... / număr de persoane
.....

Statusul rezervării / comenzii în momentul încheierii contractului:

confirmată neconfirmată (în curs de confirmare)

9. contractul încetează odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii de călătorie înscris în documentele de călătorie.

IV. PRETUL

10. Pretul contractului este _____ RON (lei) și cuprinde costul serviciilor călătorice efective, comisionul Agenției și T.V.A.

Pachetul de servicii este vândut de AEROTRAVEL în calitate de agentie de intermediere, în contul agenției organizatoare _____ prevăzute la art. 1.

În situația contractării serviciilor de călătorie în regim early booking, reducerea este inclusă în pachet. În acest caz, orice modificare a contractului, solicitată de călător, determină anularea rezervării cu penalizări și refacerea acesteia la pretul și condițiile din momentul reinscrierii. De asemenea, nerespectarea condițiilor de plată aplicate rezervărilor tip EB determină modificarea pretului pachetului conform ofertei standard.

11. Pretul este publicat în bonul de comandă, site-ul agenției, pliant, alte mijloace de comunicare, în cadrul ofertei standard a Agenției pentru serviciile din oferta standard și pentru biletele de odihnă și/sau de tratament sau este înscris în confirmarea de servicii, în cazul serviciilor la cerere.

12. Pretul contractului poate fi modificat, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor:

a) prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie;

b) nivelul taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele de călătorie, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi;

c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

13. Indiferent de valoarea sa, o creștere de preț este posibilă numai dacă Agenția trimite călătorului o notificare clară și inteligibilă privind această creștere, însoțită de o justificare a creșterii respective și de un calcul, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea executării pachetului de călătorie.

14. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorării, călătorul poate rezilia contractul fără nici o obligație față de Agenție, aceasta din urmă având obligația de a rambursa imediat călătorului toate sumele aferente călătoriei plătite de acesta, inclusiv comisionul.

V. MODALITĂȚI DE PLATA

15. Modalitățile de plată a pretului contractului sunt:

Avansul se plătește după cum urmează:

a) în cazul serviciilor la cerere și a celor din oferta standard, minim 30 % din pretul contractului, astfel cum este prevăzut în bonul de comandă;

b) în cazul biletelor de odihnă și/sau de tratament, avansul reprezintă minimum 10% din pretul contractului.

16. Avansul este reținut de Agenție cu titlu de penalitate, în situația în care călătorul renunță la contract din vina sa. În cazul în care conținutul confirmării de servicii diferă de la cel al bonului de comandă sau confirmarea nu s-a făcut în termenul de 60 de zile, Agenția va restitui imediat contravaloarea avansului încasat.

17. Plata finală a pachetului de servicii se face conform esalonării prevăzute în bonul de comandă, în cazul serviciilor la cerere și al serviciilor din oferta standard. Efectuarea plății finale nu va fi solicitată cu mai mult de 5 zile înainte de data la care Agenția transmite călătorului documentele de călătorie în baza cărora călătorul poate efectua serviciile de călătorie achiziționate.

18. În cazul serviciilor comercializate pe baza de bilete de odihna si/sau de tratament, Agentia poate aplica sistemul de vânzare în rate, acesta aplicându-se în baza acordului cu călătorul.

19. Pentru serviciile prestate în baza prezentului contract, AGENȚIA va emite facturi corespunzătoare pretului stabilit la cap. IV pct 10 , plata efectuându-se în aceeași moneda.

VI. DREPTURILE SI OBLIGATIILE AGENTIEI

20. Agenția se obligă să furnizeze călătorului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii călătorești care nu fac parte din oferta proprie/standard a agenției de turism și care necesită confirmarea rezervării din partea altor prestatori. În cazul solicitării unor pachete de servicii de călătorie care se regăsesc în oferta proprie a agenției de turism sau în cazul în care există deja confirmare

21. În cazul în care Agentia este nevoita sa modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului, are obligatia sa informeze călătorul cu cel puțin 20 zile înainte de data plecării. În cazurile prevăzute la art.23 lit. b) și c), informarea se va face în timp util pentru a permite călătorului să decidă începerea călătoriei sau încetarea contractului.

22. În cazul în care, după începerea calatoriei de călătorie, o parte importanta din serviciile călătorești prevazute în contract nu este realizata sau agentia de turism organizatoare constata ca nu le va putea realiza, Agentia este obligata:

a) sa ofere călătorului alternative corespunzatoare în vederea continuarii calatoriei, fara majorarea pretului, respectiv serviciile de călătorie oferite sa fie de aceeasi calitate si cantitate;

b) sa restituie călătorului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile de călătorie achitate si cele efectiv prestate în timpul calatoriei de călătorie;

c) în cazul în care nu pot fi oferite călătorului alternative corespunzatoare sau acesta nu le accepta din motive întemeiate, sa asigure fara costuri suplimentare transportul retur al călătorului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta si, dupa caz, contravaloarea serviciilor neprestate.

23. Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, inclusiv în situatia în care aceste obligatii trebuiau îndeplinite de catre alti prestatori de servicii, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza călătorului;

b) când neîndeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau a unor imprejurari inevitabile și extraordinare pe care nici Agentia, nici prestatorul de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificari de orar sau itinerar, intarzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții etc). Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate călătorului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice, sens în care sunt incidente prevederile art. 15 alin. 4-7 din Ordonanta nr. 2/2018 privind dreptul la despagubiri.

c) 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.

În situatia în care neexecutarea obligatiilor contractuale se datoreaza agentiei de turism organizatoare, Agentia are dreptul sa cheme în garantie agentia de turism organizatoare pentru plata despagubirilor datorate călătorului.

Atunci când o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, agenția de turism organizatoare oferă, fără costuri suplimentare pentru călător, servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea călătorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit. În cazul schimbării cazării, se consideră a fi serviciu alternativ corespunzător pentru continuarea derulării pachetului oferirea cazării în aceeași locație, în cea mai apropiată variantă față de cea inițială. Dacă serviciile alternative propuse au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, agenția de turism organizatoare acordă călătorului o reducere adecvată a prețului.

24. Agentia are obligatia sa acorde prompt asistență călătorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici agenția de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita si sa furnizeze în scris (prin orice modalitate care permite confirmarea) călătorului, în termen de 4 zile înainte de data plecării, următoarele informatii:

- a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de călător în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract;
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, în lipsa acesteia, cele ale autoritatilor locale care pot ajuta călătorul în caz de nevoie; în cazul în care aceste reprezentante sau autoritati locale nu exista, călătorul trebuie sa dispuna de un numar de apel de urgenta sau de orice alta informatie care sa îi permita contactarea organizatorului si/sau a detailistului;
- c) pentru calatoriile minorilor neînsoțiti de parinti, informatii care sa permita stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului;
- d) posibilitatea semnării unui contract de asigurare facultativa, care sa acopere taxele de transfer al călătorului, sau a unui contract de asistenta, care sa acopere taxele de repatriere în caz de accidentare ori de boala.
- e) obligațiile călătorului prevăzute la pct. 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36 și 37.

VII. DREPTURILE SI OBLIGATIILE CĂLĂTORULUI

25. Călătorul informează, fără întârzieri nejustificate, agenția de turism organizatoare în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, ținând cont de circumstanțele cazului.

În cazul în care agenția de turism organizatoare nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de călătorul, acesta poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Călătorul nu trebuie să specifice un termen dacă agenția de turism organizatoare refuză să remedieze neconformitatea sau dacă este necesară o remediere imediată. Călătorul beneficiază de o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care agenția de turism organizatoare dovedește că neconformitatea este imputabilă călătorului.

În cazul în care călătorul nu poate sa participe la calatorie, indiferent de motive, acesta poate sa ceseze contractul unei terte persoane care îndeplinește toate condițiile prevazute în pachetul de servicii de călătorie contractat, cu obligatia de a anunta Agentia cu cel puțin 5 zile înainte de data plecării și doar dacă furnizorii de servicii incluse in pachet, precum companiile aeriene, pot opera modificarea de date, conform cesiunii.

Călătorul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari. Responsabilitatea incheierii contractului de cesiune revine in sarcina cedentului sau cesionarului, niciodata in sarcina Agentiei.

26. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 8%, călătorul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de catre Agentie a sumelor platite (inclusiv a comisionului).

27. Călătorul este obligat sa comunice Agentiei, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevazute la art. 21 hotărârea sa de a opta pentru:

- a) rezilierea contractului fara plata penalitatilor; sau
- b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

În cazul în care călătorul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile art. 21 se considera ca toate modificarile au fost acceptate si călătorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

28. În cazul în care călătorul reziliaza contractul in temeiul art.27 lit a sau Agentia anuleaza calatoria înaintea datei de plecare, călătorul are dreptul:

- a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii de călătorie de calitate echivalenta sau superioara, propus de Agentie;
- b) sa accepte un pachet de servicii de călătorie de calitate inferioara, propus de Agentie, cu rambursarea imediata a diferentei de pret;
- c) sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

29. În toate cazurile menționate la art. 28 călătorul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cuantificată de către părți amiabil sau de către instanțe, cu o valoare maximă de 3 ori valoarea pachetului de călătorie, cu excepția cazurilor în care:

a) este imputabilă călătorului

b) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat călătorul în scris, în termenul menționat în contract, termen care nu poate fi mai mic de 20 zile calendaristice premergătoare datei plecării;

c) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în această nefiind incluse suprarezervările caz care va fi despăgubit de către transportator sau de unitatea de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la art.22 lit b;

d) este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie și este imprevizibilă sau inevitabilă.

30. Călătorul are dreptul să rezilieze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea îi este imputabilă, este obligat să despăgubească Agenția în temeiul cap.IX pentru prejudiciul creat acesteia, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica maxim la valoarea pachetului călătoric.

30.1 În cazul în care călătorul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția va rezolva cerințele călătorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către călător.

30.2 Dacă călătorul, după achitarea și confirmarea serviciilor, solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la cap. IX, și încheierea unui nou contract.

30.3 În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul de călătorie, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul de călătorie. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste turiștii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1.912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii de călătorie, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile de călătorie, acestea fiind destinate transportului.

30.4 În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica, din motive ce țin de siguranța navigării, numărul cabinei și locația acesteia pe punți (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care călătorul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

31. În cazul în care călătorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii de călătorie refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, călătorul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

32. În cazul biletelor de odihnă și/sau de tratament, călătorul are obligația de a respecta programul de acordare a serviciilor în România, respectiv: în stațiunile de pe litoral cazarea se face la ora 18,00 a zilei de intrare și se termină la ora 12,00 a zilei înscrise pe biletul de odihnă și/sau de tratament; în stațiunile din țară, altele decât cele de pe litoral, cazarea se face începând cu ora 12,00 a zilei de intrare și se termină cel târziu la ora 12,00 a zilei următoare celei înscrise pe bilet.

33. Călătorul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție.

34. Călătorul 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 etc) în vederea acordării serviciilor de călătorie, să pastreze integritatea bunurilor din unitățile de cazare, alimentație publică, mijloace de transport, în caz contrar urmând să suporte contravaloarea pagubelor produse. În cazul biletelor de

tratament, călătorul se obliga sa prezinte la receptia hotelului biletul de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale la zi.

35. Călătorul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza la destinatie, fara sa faca parte din contractul cu Agentia, sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie iar agentia nu are nici o responsabilitate asupra prestatiilor in cauza. Călătorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Agenția nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de călător ca urmare a nerespectării acestui alineat.

36. Calatorul este obligat ca in prealabil cu 24 de ore fata de data de incepere a desfasurarii serviciilor contractate sa contacteze si sa confirme in scris cu Agentia ca detine in posesie toate documentele si informatiile necesare calatoriei (inclusiv orar imbarcare, zbor etc). Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către călător a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele călătorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră. În cazul în care călătorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agenției (de exemplu, în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

37. Calatorul are obligatia de a furniza informatii de contact complete si corecte (telefon, adresa de email etc) la care poate fi contactat. Culpă aparține călătorului pentru furnizarea de informații de contact incorecte, iar comunicarea se considera a fi efectuată către datele de contact indicate, chiar dacă acestea erau incorecte și călătorul nu a recepționat informațiile emise de Agentie. Călătorul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus, cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului de călătorie contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către călător a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele vor fi suportate de către acesta.

VIII. ASIGURARI

Condițiile în care călătorul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

38. Călătorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului agentiei prin polita de asigurare incheiata la Societatea de Asigurare CITY INSURANCE SA., cu sediul în localitatea BUCUREȘTI, str Emanoil Porumbaru nr 93-95, parter, et 1,2,4,5 sector 1, polita de asigurare seria BN Nr.000001913 valabila pana la data de 15.10.2021, valoarea acoperita prin asigurare fiind in cuantum de 35.000 EUR privind rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de catre călători.

39. În cazul în care Agenția/Agenția organizatoare nu efectuează repatrierea călătorului, călătorul are obligația de a anunța imediat asigurătorul prin telefon, fax sau e-mail . În această situație asigurătorul nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a o rambursa după întoarcerea călătorului în România, în condițiile poliței de asigurare.

40. Călătorul poate solicita asiguratului rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii de călătorie sau de la data repatrierii in baza documentelor justificative transmise către asigurat prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Călătorul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative.

41. Călătorul are obligația de a notifica asiguratorul, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, solicitarea adresată asiguratului privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data la care Asiguratul a confirmat de primire.

42. Evenimentul asigurat are loc in conditiile in care călătorul nu primește despăgubiri in termen de 15 (cincisprezece) zile de la confirmarea de primire de catre asigurat a documentelor justificative.

43. În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat călătorul are obligația de a transmite asiguratorului, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative.

44. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de călător în contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie, precum și sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale.

45. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către asigurător a documentelor justificative de la călător.

Documentele justificative constau în:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie;
- b) confirmările de primire precizate la pct. 39, 40 și 42 din prezentul contract;
- c) fotocopiile de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de călător;
- d) fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

Societatea de asigurare are dreptul să solicite călătorului și alte documente justificative.

46. În cazul în care după plata despăgubirii asiguratul plătește debitul către călător, călătorul are obligația de a restitui asigurătorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la asigurat a sumelor reprezentând debitul.

47. Facultativ, călătorul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, ori a unui contract de asigurare pentru bagaje, asigurare storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare, Agenția neputând fi responsabilă pentru politele încheiate prin intermediul acesteia.

IX. RENUNȚĂRI, PENALIZĂRI, DESPĂGUBIRI

48. În cazul în care călătorul renunță din vina sa la pachetul de servicii de călătorie care face obiectul prezentului contract el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

48.1 în cazul serviciilor de călătorie externe, penalizările sunt :

- a) 30% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- b) 80% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16-30 de zile înainte de data plecării;
- c) 100% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.
- d) 100% din pretul din prețul pachetului de servicii, în cazul în care călătorul a achiziționat pachetul de servicii de călătorie din cadrul programului " Early Booking ", indiferent de data la care călătorul solicită renunțarea.

48.2 În cazul serviciilor de călătorie interne, penalizările sunt de:

- a) % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;
- b) % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;
- c) % din prețul pachetului de servicii de călătorie, în cazul în care călătorul a achiziționat pachetul de servicii de călătorie din cadrul programului special (de exemplu, Early Booking etc.) , indiferent de data la care călătorul solicită renunțarea.

49. În cazul biletelor de odihnă și/sau de tratament, pentru retragerea din vina călătorului se aplică următoarele penalizări:

- a) dacă cererea de restituire se depune în orice moment după achitarea avansului și până cel târziu cu 3 zile înainte de începerea sejurului, penalizarea este egală cu contravaloarea comisionului Agenției cu T.V.A. aferentă;
- b) dacă cererea de restituire se depune într-un interval mai mic de 3 zile înainte de data începerii sejurului sau dacă călătorul nu se prezintă în stație la data înscrisă în bilet, penalizarea va fi de 100% din pret ori din valoarea încasată până la acea dată de Agenție;
- c) pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumparate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și stampilate de reprezentantul organizației sindicale.

50. În cazul în care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, călătorului i se vor retine toate taxele achitate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.

51. Penalizarile echivalente cu cele indicate la art. 47.1.lit c sau 47.2 lit b sau c se aplica si în cazul în care călătorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, daca nu poate pleca în calatorie pentru ca nu are actele în regula sau daca este întors de la granita de catre politia de frontiera, sau din motive ce tin de persoana acestuia.

52. Călătorul trebuie sa depuna în scris cererea de renuntare la pachetul de servicii de călătorie, cu numar de înregistrare la Agentia la care a achitat serviciile. În caz contrar cererea de renuntare nu este luata în considerare.

53. Agentia va acorda despagubiri în functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract. Agenția 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 niciunei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Agenția.Toate sumele menționate la art.48- 50 se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de călătorie achitat de călător, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

54. In cazul in care călătorul care a contractat un pachet de servicii de călătorie cu agentia si a achitat un avans, nu se prezinta in termenul specificat in bonul de comanda sau in termenul comunicat in scris pt a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat, iar agentia are dreptul sa anuleze rezervarile efectuate in beneficiul călătorului, cu retinerea penalizarilor prevazute la art.48.

X. Reclamatii

55. In cazul în care călătorul este nemulțumit de serviciile de călătorie primite, acesta are obligatia de a întocmi o sesizare în scris, clar si explicit cu privire la deficiențele constatate la fata locului, legate de realizarea pachetului de servicii de călătorie contractat, ce se va transmite prompt atât Agentiei, cât si prestatorului de servicii (conducerii hotelului, restaurantului), reprezentantului local al touroperatorului etc.).

Datele de contact ale Agenției:

Telefon:

Fax:

E-mail:

56. Atât Agentia, cât si prestatorul de servicii vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. În cazul în care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, călătorul va depune la sediul Agentiei o reclamatie în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea calatoriei, Agentia urmând ca în termen de 30 zile calendaristice sa comunice călătorului despagubirile care i se cuvin în condițiile prezentului contract.

57. Călătorul ia act si accepta interdictia de a face publicitate negativa Agentiei si serviciilor prestate de aceasta, fara ca procedura de inregistrare si solutionare a reclamatiiilor prevazute in cap X sa fi fost indeplinita. Nerespectarea acestei prevederi da dreptul agentiei sa solicite instantei despagubiri corespunzatoare prejudiciului suferit.

X. DISPOZITII FINALE

58. Prezentul contract a fost încheiat azi _____, în doua exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

59. Comercializarea pachetelor de servicii de călătorie se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2 /2018.

60. Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele:

a) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz;

b) programul de călătorie, în cazul acțiunilor de călătorie;

c) cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale Agenției puse la dispoziția călătorului, în format tipărit sau pe suport electronic.

Destinatia	Perioada/data plecare/data sosire	Pret
Unitatea de cazare	Categoria	Tipul camerei
Masa	Transport, categorie	Transfer
Alte mentiuni	Nr persoane adulte	Nr copii/varste
Avans cu chitanta nr..... din data de		

La semnarea bonului de comanda, clientul va achita agentiei un avans reprezentand o cota de minim 30 % din pretul serviciilor solicitate.

Data limita pentru plata integrala este cu minim 30 de zile inainte de inceperea excursiei. In cazul in care nu s-a efectuat restul de plata la data limita stabilita, Agentia poate anula rezervarea iar avansul achitat nu se mai restituie.

Prezentul bon de comanda capata valoare contractuala intre agentia de turism si client in termen de 3 zile lucratoare de la semnarea lui (termen de confirmare). Exceptie face cazul in care agentia de turism - din cauze obiective - este in imposibilitate de a confirma comanda. In acest caz agentia de turism are obligatia de a-l informa pe călător in termenul mai sus specificat si de a-i restitui integral suma incasata cu titlu de avans. Conditiiile generale de participare la excursie si voucher-ul (biletul de excursie) fac parte integrata a prezentului inscris.

Precizez ca accept in mod irevocabil datele inscrise in acest bon de comanda, precum si conditiile generale de participare la excursie (prevazute in contract) in numele meu, precum si a tuturor persoanelor pentru care am facut prezenta comanda.

Călător