

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. 640 din 17.01.2019, 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](mailto: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](mailto: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](mailto:cluj@aerotravel.ro)
- Aerotravel Brasov - Str. Diaconu Coresi nr. 5, tel 0268 424 435, licenta de turism nr 640 din 17.01.2019,e-mail:[brasov@aerotravel.ro](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:timisoara@aerotravel.ro)

si

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

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....., cu Licenta de turism categoria TOUR OPERATOR nr. ...., având polita de asigurare nr..... ..la .....cu 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, brosurii, 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 înscris 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 călătorul 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 către Agentie a uneia dintre variantele de servicii călătorie 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 (cataloge, broșuri, 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 si nu atrag raspunderea Agentiei.

**8.** Servicii contractate

.....  
..... / numar de persoane  
.....

Statusul rezervarii / comenzii in momentul incheierii contractului:

confirmata       neconfirmata (in curs de confirmare)

**9.** contractul încetează odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii de călătorie înscris în documentele de calatorie.

#### IV. PRETUL

10. Pretul contractului este \_\_\_\_\_ RON ( lei ) si cuprinde costul serviciilor de călătorie efective, comisionul Agentiei si T.V.A.

Pachetul de servicii este vandut de AEROTRAVEL in calitate de agentie de intermediere, in contul agentiei organizatoare prevazute la art. 1.

In situatia contractarii serviciilor de călătorie in regim early booking, reducerea este inclusa in pachet. In acest caz, orice modificare a contractului, solicitata de călător, determina anularea rezervarii cu penalizari si refacerea acesteia la pretul si conditiile din momentul reinscrierii. De asemenea, nerespectarea conditiilor de plata aplicate rezervarilor tip EB determina modificarea pretului pachetului conform ofertei standard.

11. Pretul este publicat în bonul de comanda, site-ul agentiei, pliant, alte mijloace de comunicare, in cadrul ofertei standard a Agentiei pentru serviciile din oferta standard si pentru biletele de odihna si/sau de tratament sau este înscris în confirmarea de servicii, în cazul serviciilor la cerere.

12. Pretul contractului poate fi modificat, în sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor:

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 valutar 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 majorarii, calatorul urmează să notifice Agenția în termen de 5 zile de la data notificării Agenției privind majorarea de preț indicând dacă acceptă majorarea de preț sau solicită încetarea contractului, caz în care aceasta din urma va avea obligatia de a rambursa calatorului toate sumele aferente calatoriei turistice platite de acesta, inclusiv comisionul, în termen de 14 zile de la data încetării.

#### V. MODALITATI DE PLATA

Modalitatile de plata a pretului contractului sunt:

15. Avansul se plateste dupa cum urmeaza:

a) în cazul serviciilor la cerere si a celor din oferta standard, minim 30 % din pretul contractului, astfel cum este prevazut în bonul de comanda;

TERMENE DE PLATA OFERTA STANDARD:

- 30% din pretul pachetului de servicii de calatorie - la inscriere;

- 70% din pretul pachetului de servicii de calatorie - cu minim 30 zile inaintea plecarii;

Procentul aferent primei plati sa va calcula in functie de momentul inscrierii. Daca inscrierea intervine cu mai putin de 30 zile inaintea plecarii, pachetul de servicii de calatorie se va achita integral.

In cazul nerespectarii termenelor de plata, Organizatorul isi rezerva dreptul de a anula rezervarea

b) în cazul biletelor de odihna si/sau de tratament, avansul reprezinta minimum 10% din pretul contractului.

16. Avansul este retinut de Agentie cu titlu de penalitati, în situatia în care călătorul renunta la contract din vina sa. În cazul în care continutul confirmarii de servicii difera de la cel al bonului de comanda sau confirmarea nu s-a făcut in termenul de 60 de zile, Agentia va restitui imediat contravaloarea avansului încasat.

17. Plata finala a pachetului de servicii se face conform esalonarii prevazute în bonul de comanda, în cazul serviciilor la cerere si al serviciilor din oferta standard. Efectuarea plății finale nu va fi solicitata cu mai mult de 5 zile înainte de data la care Agentia 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 aplicandu-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 Agenția este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului, are obligația să 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 călătoriei de călătorie, o parte importantă din serviciile de călătorie prevăzute în contract nu este realizată sau agenția de turism organizatoare constată că nu le va putea realiza, Agenția este obligată:

a) să ofere călătorului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei, fără majorarea pretului, respectiv serviciile de călătorie oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;

b) să restituie călătorului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile de călătorie achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei de călătorie;

c) în cazul în care nu pot fi oferite călătorului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al călătorului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și, după caz, contravaloarea serviciilor neprestate.

**23.** Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, inclusiv în situația în care aceste obligații trebuiau îndeplinite de către alți prestatori de servicii, cu excepția următoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează călătorului;

b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau a unor împrejurări inevitabile și extraordinare pe care nici Agenția, nici prestatorul de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificări de orar sau itinerar, întâzieri 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 întâzierilor 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 Ordonanța nr. 2/2018 privind dreptul la despăgubiri.

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 situația în care neexecutarea obligațiilor contractuale se datorează agenției de turism organizatoare, Agenția are dreptul să ceară în garanție agenția de turism organizatoare pentru plata despăgubirilor 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.** Agenția are obligația să 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 și să furnizeze în scris (prin orice modalitate care permite confirmarea) călătorului, în termen de 4 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de călător în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentantei locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, cele ale autorităților locale care pot ajuta călătorul în caz de nevoie; în cazul în care aceste reprezentante sau autorități locale nu există, călătorul trebuie să dispună de un număr

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 semnarii 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 să participe la calatorie, indiferent de motive, acesta poate să ceseze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile prevăzute în pachetul de servicii de călătorie contractat, cu obligația de a anunța Agenția cu cel puțin 5 zile înainte de data plecării și doar dacă furnizorii de servicii incluse în pachet, precum companiile aeriene, pot opera modificarea de date, conform cesiunii.

Călătorul care cedează pachetul sau de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata pretului calatoriei și a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine în sarcina cedentului sau cesionarului, niciodată în sarcina Agenției.

**26.** Călătorul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la art. 21 hotărârea sa de a opta pentru:

- a) rezilierea contractului fără plata penalitatilor; sau
- b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

În cazul în care călătorul decide să participe la calatoria asupra careia s-au operat modificări în condițiile art. 21 se considera că toate modificările au fost acceptate și călătorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

**27.** În cazul în care călătorul reziliază contractul în temeiul art.27 lit a sau Agenția anulează calatoria înainte de data de plecare, călătorul are dreptul:

- a) să accepte la același pret un alt pachet de servicii de călătorie de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;
- b) să accepte un pachet de servicii de călătorie de calitate inferioară, propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț;
- c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

**28.** Agenția de turism organizatoare poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie și poate oferi călătorului rambursarea completă a tuturor plăților efectuate pentru pachet, dar nu este răspunzătoare pentru plata unor despăgubiri suplimentare, în unul dintre următoarele cazuri:

- a) nerealizarea numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția prin Intermediar a informat călătorul în scris, în termenul menționat în contract, termen care nu poate fi mai mic de 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;
- b) circumstanțe inevitabile și extraordinare (războaie, pandemii, fenomene naturale etc.) și înștiințează călătorul cu privire la încetarea contractului, fără întârziere și înainte de începerea executării pachetului.
- c) 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.

Călătorul nu are dreptul la despăgubiri pentru daune în cazul în care agenția de turism organizatoare dovedește că neconformitatea apare într-una din următoarele situații:

- a) este imputabilă călătorului;

b) 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;  
c) este cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

În caz de culpă a calatorului pentru încetarea Contractului, Agenția de turism efectuează orice rambursare necesară din care se scade penalitatea de încetare corespunzătoare.

**29.** Călătorul are dreptul să înceteze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, caz în care este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica maxim la valoarea pachetului călătoric.

29.1 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.

29.2 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.

29.3 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.

29.4 De asemenea Agenția nu este răspunzătoare iar Călătorul nu poate invoca neîndeplinirea obligațiilor contractuale în cazul în care transportul include mai multe escale decât cele inițial prevăzute, modificări ale orelor de zbor, întârzieri de orice fel ori schimbarea transportatorului aerian, dacă politica comercială ori nevoile tehnice impun astfel de măsuri

29.5 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.

**30.** 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.

**31.** 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.

**32.** 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.

**33.** 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 obligă să prezinte la recepția hotelului biletul de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale la zi.

**34.** Calatorul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează la destinație, fără să facă parte din contractul cu agenția, sunt în strictă responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație iar agenția nu are nici o responsabilitate asupra prestațiilor în cauză

**35.** Calatorul este responsabil să cunoască, să își asume și să respecte politica, regulile, condițiile și termenii de utilizare, de conduită, de siguranță, de sănătate și de securitate proprii fiecărei unități de cazare, fiind

deplin și în mod exclusiv responsabil pentru orice dauna produsă sîsei, unei terte persoane sau unității de cazare în cazul unei omisiuni, culpe de orice fel sau încălcării voite a oricărei reguli, asumându-și necondiționat consecințele care decurg din acestea. Calatorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și toate bunurile din acestea sau din interiorul hotelului potrivit destinației lor și ca un bun proprietar, fiind responsabil pentru orice stricăciune produsă acestora.

**36.** Calatorul este obligat ca în prealabil cu 24 de ore față de data de începere a desfășurării serviciilor contractate să contacteze și să confirme în scris cu Agenția ca deține în posesie toate documentele și informațiile necesare călătoriei (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 obligația de a furniza informații de contact complete și corecte (telefon, adresa de email etc) la care poate fi contactat. Culpă aparține călătorului pentru furnizarea de informații de contact incorecte, iar comunicarea se consideră a fi efectuată către datele de contact indicate, chiar dacă acestea erau incorecte și călătorul nu a recepționat informațiile emise de Agenție. 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 orele vor fi suportate de către acesta.

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

## 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 agenției prin polița de asigurare încheiată la Societatea de Asigurare OMNIASIG Vienna Insurance Group, cu sediul în localitatea BUCUREȘTI, str Aleea Alexandru nr 51, sector 1, polița de asigurare seria I Nr.56205 valabilă până la data de 15.10.2023, valoarea acoperită prin asigurare fiind în cuantum de 40.000 EUR privind rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de către 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 asigurătorului 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 în 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 asigurătorul, 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 în condițiile în care călătorul nu primește despăgubiri în termen de 15 (cincisprezece) zile de la confirmarea de primire de către asigurat a documentelor justificative.

**43.** În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat călătorul are obligația de a transmite asigurătorului, 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. 42, 43 și 44 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 din oferta Inscriseri Timpurii (Early Booking EB)

- 30% din pretul pachetului de servicii de călătorie dacă renunțarea se face din momentul confirmării rezervării;
- 60% din pretul pachetului de servicii de călătorie dacă renunțarea se face după data de expirare a ofertei de tip EB.
- 100% din pretul pachetului de servicii de călătorie dacă renunțarea se face cu mai puțin de 30 zile înaintea plecării.

Aceste condiții sunt standard și se pot modifica în cazul în care furnizorul de servicii la sol impune condiții speciale de anulare.

**NOTIFICĂRI SUPLIMENTARE SPECIFICE OFERTELOR INSCRIERI TIMPURI:**

- Nerespectarea condițiilor de plată aplicate rezervărilor tip EB conduce la modificarea pretului pachetului conform ofertei standard.
- Orice modificare reprezintă anularea rezervării inițiale cu penalizări și refacerea acesteia la pretul și condițiile din momentul reinscrierii.

48.2 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.

48.3 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 "Litoralul pentru toți" etc.) . . . . . , indiferent de data la care călătorul solicită renunțarea.

**NOTIFICĂRI SUPLIMENTARE VALABILE PENTRU TOATE TIPURILE DE OFERTE:**



- Orice modificare de nume sau tip de camera efectuata dupa inscriere dar inainte de emiterea documentelor de calatorie se va confirma sau infirma in functie de conditiile furnizorilor prestatorului si va fi supusa platii unei taxe de modificare comunicata la momentul solicitarii modificarii.

- Schimbarea perioadei, a hotelului sau a destinatiei este considerata anulare (cu penalizarile aferente) si refacerea rezervarii in noile conditii de comercializare si de pret.

Atat pentru ofertele EARLY BOOKING cat si pentru ofertele STANDARD, penalizarea se calculeaza in procent 100%:

- in cazul anularii rezervarii cu mai putin de 31 zile inainte de data plecarii;

- in cazul in care calatorul nu se prezinta la program, nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare

- in cazul in care calatorul nu este lasat sa treaca una din frontierele de pe traseul excursiei, din motive care sunt legate exclusiv de persoana sa sau din motive care nu pot fi imputate Agentiei sau nu poate pleca in calatorie pentru ca nu are actele in regula;

- in cazul in care calatorul nu respecta conditiile generale ale Agentiei, prezinta acte incomplete sau false, nu are pasaport sau nu achita integral excursia in termenele stipulate;

Aceste penalizari se aplica la pretul pachetului de calatorie.

Toate sumele mentionate mai sus se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

Ofertele speciale pot avea conditii de plata si retragere specifice. Aceste conditii speciale sunt comunicate odata cu oferta si fac parte integrala din contractul de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie.

**49.** In cazul biletelor de odihna si/sau de tratament, pentru retragerea din vina calatorului se aplica urmatoarele penalizari:

a) daca cererea de restituire se depune in orice moment dupa achitarea avansului si pana cel tarziu cu 3 zile inainte de inceperea sejurului, penalizarea este egala cu contravaloarea comisionului Agentiei cu T.V.A. aferenta;

b) daca cererea de restituire se depune intr-un interval mai mic de 3 zile inainte de data inceperii sejurului sau daca calatorul nu se prezinta in statiune la data inscrisa in bilet, penalizarea va fi de 100% din pret ori din valoarea incasata pana la acea data de Agentie;

c) pentru biletele de odihna si/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agentia va face restituirii numai in baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.

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

**51.** Calatorul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii de calatorie, cu numar de inregistrare la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar cererea de renuntare nu este luata in considerare.

**52.** Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract. Agentia nu raspunde in situatii de greva, conflicte politice si de razboi, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou international, precum si in cazul in care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere. Toate aceste situatii care nu sunt imputabile niciunei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere Agentia. Toate sumele mentionate la art.48- 50 se vor reține de către Agentie din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de călătorie achitat de călător, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

**53.** In cazul in care calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie 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 calatorului, cu retinerea penalizarilor prevazute la art.48.

## **X. Reclamatii**

**54.** In cazul in care calatorul este nemultumit de serviciile de calatorie primite, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris, clar si explicit cu privire la deficientele constatate la fata locului, legate de realizarea pachetului de servicii de calatorie contractat, ce se va transmite prompt atat Agentiei, cat si prestatorului de servicii (conducerii hotelului, restaurantului), reprezentantului local al organizatorului etc.

Datele de contact ale Agentiei:

Telefon: .....

E-mail: .....

**55.** 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 conditiile prezentului contract.

**56.** 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 reclamatiilor prevazute in cap X sa fi fost indeplinita cu atât mai mult dacă neconformitatea a fost remediată în mod corespunzător. Nerespectarea acestei prevederi da dreptul agentiei sa solicite instantei despagubiri corespunzatoare prejudiciului suferit.

## **X. DISPOZITII FINALE**

**57.** Prezentul contract a fost încheiat azi \_\_\_\_\_, în doua exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

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

**59.** 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 turistic, în cazul acțiunilor turistice;

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

**60.** Toate unitățile de cazare, precum și mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale țărilor de destinație, conform procedurilor interne și normativelor locale, acolo unde acestea există, care diferă de la o țară la alta și de la un tip de destinație la altul.

**61.** Călătorul declară că Agenția de turism l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, călătorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, în conformitate cu oferta agenției de turism.

**62.** Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente de la sediul Agentiei

**63.** Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

În conformitate cu prevederile art. 1203 C. Civil privind clauzele contractuale neuzuale, părțile declară că au negociat și au acceptat în mod expres conținutul contractului.

Agentia de turism,  
Reprezentant (nume, prenume)

\_\_\_\_\_  
Semnatura/Stampila

Turist  
Nume/prenume

\_\_\_\_\_  
Semnatura

**BON COMANDA**

|   |                                   |                 |
|---|-----------------------------------|-----------------|
| 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 in scris.

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.

**Turist**



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. 640, 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](mailto: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](mailto: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](mailto:cluj@aerotravel.ro)
- Aerotravel Brasov - Str. Diaconu Coresi nr. 5, tel 0268 424 435, licenta de turism nr 640 din 17.01.2019,e-mail:[brasov@aerotravel.ro](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:timisoara@aerotravel.ro)

si

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

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....., cu Licenta de turism categoria TOUR OPERATOR nr. ...., având polita de asigurare nr..... ..la .....cu 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, brosur, 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 înscris 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 călătorul 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 către Agentie a uneia dintre variantele de servicii călătorie 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 (cataloge, broșuri, 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 si nu atrag raspunderea Agentiei.

**8.** Servicii contractate

.....  
..... / numar de persoane  
.....

Statusul rezervarii / comenzii in momentul incheierii contractului:

confirmata       neconfirmata (in curs de confirmare)

**9.** contractul încetează odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii de călătorie înscris în documentele de calatorie.

#### IV. PRETUL

10. Pretul contractului este \_\_\_\_\_ EURO ( eur ) si cuprinde costul serviciilor de călătorie efective, comisionul Agentiei si T.V.A.

Pachetul de servicii este vandut de AEROTRAVEL in calitate de agentie de intermediere, in contul agentiei organizatoare prevazute la art. 1.

In situatia contractarii serviciilor de călătorie in regim early booking, reducerea este inclusa in pachet. In acest caz, orice modificare a contractului, solicitata de călător, determina anularea rezervarii cu penalizari si refacerea acesteia la pretul si conditiile din momentul reinscrierii. De asemenea, nerespectarea conditiilor de plata aplicate rezervarilor tip EB determina modificarea pretului pachetului conform ofertei standard.

11. Pretul este publicat în bonul de comanda, site-ul agentiei, pliant, alte mijloace de comunicare, in cadrul ofertei standard a Agentiei pentru serviciile din oferta standard si pentru biletele de odihna si/sau de tratament sau este înscris în confirmarea de servicii, în cazul serviciilor la cerere.

12. Pretul contractului poate fi modificat, în sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor:

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 valutar 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 majorarii, calatorul urmează să notifice Agenția în termen de 5 zile de la data notificării Agenției privind majorarea de preț indicând dacă acceptă majorarea de preț sau solicită încetarea contractului, caz în care aceasta din urma va avea obligatia de a rambursa calatorului toate sumele aferente calatoriei turistice platite de acesta, inclusiv comisionul, în termen de 14 zile de la data încetării.

#### V. MODALITATI DE PLATA

Modalitatile de plata a pretului contractului sunt:

15. Avansul se plateste dupa cum urmeaza:

a) în cazul serviciilor la cerere si a celor din oferta standard, minim 30 % din pretul contractului, astfel cum este prevazut în bonul de comanda;

TERMENE DE PLATA OFERTA STANDARD:

- 30% din pretul pachetului de servicii de calatorie - la inscriere;

- 70% din pretul pachetului de servicii de calatorie - cu minim 30 zile inaintea plecarii;

Procentul aferent primei plati sa va calcula in functie de momentul inscrierii. Daca inscrierea intervine cu mai putin de 30 zile inaintea plecarii, pachetul de servicii de calatorie se va achita integral.

In cazul nerespectarii termenelor de plata, Organizatorul isi rezerva dreptul de a anula rezervarea

b) în cazul biletelor de odihna si/sau de tratament, avansul reprezinta minimum 10% din pretul contractului.

16. Avansul este retinut de Agentie cu titlu de penalitati, în situatia în care călătorul renunta la contract din vina sa. În cazul în care continutul confirmarii de servicii difera de la cel al bonului de comanda sau confirmarea nu s-a făcut in termenul de 60 de zile, Agentia va restitui imediat contravaloarea avansului încasat.

17. Plata finala a pachetului de servicii se face conform esalonarii prevazute în bonul de comanda, în cazul serviciilor la cerere si al serviciilor din oferta standard. Efectuarea plății finale nu va fi solicitata cu mai mult de 5 zile înainte de data la care Agentia 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 aplicandu-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 Agenția este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului, are obligația să 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 călătoriei de călătorie, o parte importantă din serviciile de călătorie prevăzute în contract nu este realizată sau agenția de turism organizatoare constată că nu le va putea realiza, Agenția este obligată:

a) să ofere călătorului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei, fără majorarea pretului, respectiv serviciile de călătorie oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;

b) să restituie călătorului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile de călătorie achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei de călătorie;

c) în cazul în care nu pot fi oferite călătorului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al călătorului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și, după caz, contravaloarea serviciilor neprestate.

**23.** Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, inclusiv în situația în care aceste obligații trebuiau îndeplinite de către alți prestatori de servicii, cu excepția următoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează călătorului;

b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau a unor împrejurări inevitabile și extraordinare pe care nici Agenția, nici prestatorul de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificări de orar sau itinerar, întâzieri 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 întâzierilor 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 Ordonanța nr. 2/2018 privind dreptul la despăgubiri.

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 situația în care neexecutarea obligațiilor contractuale se datorează agenției de turism organizatoare, Agenția are dreptul să ceară în garanție agenția de turism organizatoare pentru plata despăgubirilor 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.** Agenția are obligația să 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 și să furnizeze în scris (prin orice modalitate care permite confirmarea) călătorului, în termen de 4 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de călător în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentantei locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, cele ale autorităților locale care pot ajuta călătorul în caz de nevoie; în cazul în care aceste reprezentante sau autorități locale nu există, călătorul trebuie să dispună de un număr



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 semnarii 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 să participe la calatorie, indiferent de motive, acesta poate să ceseze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile prevăzute în pachetul de servicii de călătorie contractat, cu obligația de a anunța Agenția cu cel puțin 5 zile înainte de data plecării și doar dacă furnizorii de servicii incluse în pachet, precum companiile aeriene, pot opera modificarea de date, conform cesiunii.

Călătorul care cedează pachetul sau de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata pretului calatoriei și a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedări. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine în sarcina cedentului sau cesionarului, niciodată în sarcina Agenției.

**26.** Călătorul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la art. 21 hotărârea sa de a opta pentru:

- a) rezilierea contractului fără plata penalitatilor; sau
- b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

În cazul în care călătorul decide să participe la calatoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile art. 21 se considera că toate modificările au fost acceptate și călătorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

**27.** În cazul în care călătorul reziliază contractul în temeiul art.27 lit a sau Agenția anulează calatoria înainte de data de plecare, călătorul are dreptul:

- a) să accepte la același pret un alt pachet de servicii de călătorie de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;
- b) să accepte un pachet de servicii de călătorie de calitate inferioară, propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț;
- c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

**28.** Agenția de turism organizatoare poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie și poate oferi călătorului rambursarea completă a tuturor plăților efectuate pentru pachet, dar nu este răspunzătoare pentru plata unor despăgubiri suplimentare, în unul dintre următoarele cazuri:

- a) nerealizarea numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția prin Intermediar a informat călătorul în scris, în termenul menționat în contract, termen care nu poate fi mai mic de 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;
- b) circumstanțe inevitabile și extraordinare (războaie, pandemii, fenomene naturale etc.) și înștiințează călătorul cu privire la încetarea contractului, fără întârziere și înainte de începerea executării pachetului.
- c) 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.

Călătorul nu are dreptul la despăgubiri pentru daune în cazul în care agenția de turism organizatoare dovedește că neconformitatea apare într-una din următoarele situații:

- a) este imputabilă călătorului;

b) 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;  
c) este cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

În caz de culpă a calatorului pentru încetarea Contractului, Agenția de turism efectuează orice rambursare necesară din care se scade penalitatea de încetare corespunzătoare.

**29.** Călătorul are dreptul să înceteze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, caz în care este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica maxim la valoarea pachetului călătoric.

29.1 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.

29.2 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.

29.3 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.

29.4 De asemenea Agenția nu este răspunzătoare iar Călătorul nu poate invoca neîndeplinirea obligațiilor contractuale în cazul în care transportul include mai multe escale decât cele inițial prevăzute, modificări ale orelor de zbor, întârzieri de orice fel ori schimbarea transportatorului aerian, dacă politica comercială ori nevoile tehnice impun astfel de măsuri

29.5 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.

**30.** 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.

**31.** 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.

**32.** 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.

**33.** 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 obligă să prezinte la recepția hotelului biletul de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale la zi.

**34.** Calatorul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează la destinație, fără să facă parte din contractul cu agenția, sunt în strictă responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație iar agenția nu are nici o responsabilitate asupra prestațiilor în cauză

**35.** Calatorul este responsabil să cunoască, să își asume și să respecte politica, regulile, condițiile și termenii de utilizare, de conduită, de siguranță, de sănătate și de securitate proprii fiecărei unități de cazare, fiind

deplin și în mod exclusiv responsabil pentru orice dauna produsă sîsei, unei terte persoane sau unității de cazare în cazul unei omisiuni, culpe de orice fel sau încălcării voite a oricărei reguli, asumându-și necondiționat consecințele care decurg din acestea. Calatorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și toate bunurile din acestea sau din interiorul hotelului potrivit destinației lor și ca un bun proprietar, fiind responsabil pentru orice stricăciune produsă acestora.

**36.** Calatorul este obligat ca în prealabil cu 24 de ore față de data de începere a desfășurării serviciilor contractate să contacteze și să confirme în scris cu Agenția ca deține în posesie toate documentele și informațiile necesare călătoriei (inclusiv orar îmbarcare, 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 obligația de a furniza informații de contact complete și corecte (telefon, adresa de email etc) la care poate fi contactat. Culpă aparține călătorului pentru furnizarea de informații de contact incorecte, iar comunicarea se consideră a fi efectuată către datele de contact indicate, chiar dacă acestea erau incorecte și călătorul nu a recepționat informațiile emise de Agenție. 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 orele vor fi suportate de către acesta.

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

## 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 agenției prin polița de asigurare încheiată la Societatea de Asigurare OMNIASIG Vienna Insurance Group, cu sediul în localitatea BUCUREȘTI, str Aleea Alexandru nr 51, sector 1, polița de asigurare seria I Nr. 56205 valabilă până la data de 15.10.2023, valoarea acoperită prin asigurare fiind în cuantum de 40.000 EUR privind rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de către 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 asigurătorului 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 în 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 asigurătorul, 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 în condițiile în care călătorul nu primește despăgubiri în termen de 15 (cincisprezece) zile de la confirmarea de primire de către asigurat a documentelor justificative.

**43.** În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat călătorul are obligația de a transmite asigurătorului, 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. 42, 43 și 44 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 din oferta Inscriseri Timpurii (Early Booking EB)

- 30% din pretul pachetului de servicii de călătorie dacă renunțarea se face din momentul confirmării rezervării;
- 60% din pretul pachetului de servicii de călătorie dacă renunțarea se face după data de expirare a ofertei de tip EB.
- 100% din pretul pachetului de servicii de călătorie dacă renunțarea se face cu mai puțin de 30 zile înainte de plecarea.

Aceste condiții sunt standard și se pot modifica în cazul în care furnizorul de servicii la sol impune condiții speciale de anulare.

**NOTIFICĂRI SUPLIMENTARE SPECIFICE OFERTELOR INSCRIERI TIMPURI:**

- Nerespectarea condițiilor de plată aplicate rezervărilor tip EB conduce la modificarea pretului pachetului conform ofertei standard.
- Orice modificare reprezintă anularea rezervării inițiale cu penalizări și refacerea acesteia la pretul și condițiile din momentul reinscrierii.

48.2 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 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.

48.3 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 "Litoralul pentru toți" etc.) . . . . . , indiferent de data la care călătorul solicită renunțarea.

**NOTIFICĂRI SUPLIMENTARE VALABILE PENTRU TOATE TIPURILE DE OFERTE:**

- Orice modificare de nume sau tip de camera efectuata dupa inscriere dar inainte de emiterea documentelor de calatorie se va confirma sau infirma in functie de conditiile furnizorilor prestatorului si va fi supusa platii unei taxe de modificare comunicata la momentul solicitarii modificarii.

- Schimbarea perioadei, a hotelului sau a destinatiei este considerata anulare (cu penalizarile aferente) si refacerea rezervarii in noile conditii de comercializare si de pret.

Atat pentru ofertele EARLY BOOKING cat si pentru ofertele STANDARD, penalizarea se calculeaza in procent 100%:

- in cazul anularii rezervarii cu mai putin de 31 zile inainte de data plecarii;

- in cazul in care calatorul nu se prezinta la program, nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare

- in cazul in care calatorul nu este lasat sa treaca una din frontierele de pe traseul excursiei, din motive care sunt legate exclusiv de persoana sa sau din motive care nu pot fi imputate Agentiei sau nu poate pleca in calatorie pentru ca nu are actele in regula;

- in cazul in care calatorul nu respecta conditiile generale ale Agentiei, prezinta acte incomplete sau false, nu are pasaport sau nu achita integral excursia in termenele stipulate;

Aceste penalizari se aplica la pretul pachetului de calatorie.

Toate sumele mentionate mai sus se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

Ofertele speciale pot avea conditii de plata si retragere specifice. Aceste conditii speciale sunt comunicate odata cu oferta si fac parte integrala din contractul de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie.

**49.** În cazul biletelor de odihna si/sau de tratament, pentru retragerea din vina călătorului se aplica urmatoarele penalizari:

a) daca cererea de restituire se depune în orice moment dupa achitarea avansului si pâna cel târziu cu 3 zile înainte de începerea sejurului, penalizarea este egala cu contravaloarea comisionului Agentiei cu T.V.A. aferenta;

b) daca cererea de restituire se depune într-un interval mai mic de 3 zile înainte de data începerii sejurului sau daca călătorul nu se prezinta în statiune la data înscrisa în bilet, penalizarea va fi de 100% din pret ori din valoarea încasata pâna la acea data de Agentie;

c) pentru biletele de odihna si/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agentia va face restituirii numai în baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei 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.** 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.

**52.** 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.

**53.** 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**

**54.** 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 deficientele 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 organizatorului etc.

Datele de contact ale Agenției:

Telefon: .....

E-mail: .....

**55.** 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 conditiile prezentului contract.

**56.** 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 reclamatilor prevazute in cap X sa fi fost indeplinita cu atât mai mult dacă neconformitatea a fost remediată în mod corespunzător. Nerespectarea acestei prevederi da dreptul agentiei sa solicite instantei despagubiri corespunzatoare prejudiciului suferit.

## **X. DISPOZITII FINALE**

**57.** Prezentul contract a fost încheiat azi \_\_\_\_\_, în doua exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

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

**59.** 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 turistic, în cazul acțiunilor turistice;

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

**60.** Toate unitățile de cazare, precum și mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale țărilor de destinație, conform procedurilor interne și normativelor locale, acolo unde acestea există, care diferă de la o țară la alta și de la un tip de destinație la altul.

**61.** Călătorul declară că Agenția de turism l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, călătorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, în conformitate cu oferta agenției de turism.

**62.** Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente de la sediul Agentiei

**63.** Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

În conformitate cu prevederile art. 1203 C. Civil privind clauzele contractuale neuzuale, părțile declară că au negociat și au acceptat în mod expres conținutul contractului.

Agentia de turism,  
Reprezentant (nume, prenume)

\_\_\_\_\_  
Semnatura/Stampila

Turist  
Nume/prenume

\_\_\_\_\_  
Semnatura

**BON COMANDA**

|   |                                   |                 |
|---|-----------------------------------|-----------------|
| 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.

**Turist**

