

CONTRACT
de comercializare a pachetelor de servicii călătorie
nr...../data.....

Părțile contractante:

Societatea cu sediul, număr de înregistrare la Registrul Comerțului, cont bancar, deschis la, titulară a Licenței de turism nr. pentru Agenția, reprezentată prin, în calitate de organizator, denumită în continuare Agenția, **prin mandatar**,

Societatea **HOLIDAY FUN S.R.L.** cu sediul în Târgu Neamt, str. Corbului, nr.12, număr de înregistrare la registrul Comerțului J27/584/2022, având codul de înregistrare fiscală 46139539, conturi bancare: RO32BTRLRONCRT0646471101 - RON, RO79BTRLEURCRT0646471101 - EUR, deschise la Banca Transilvania, titulară a Licenței de turism nr 2599/15.06.2022, pentru Agenția **HOLIDAY FUN**, reprezentată prin Murariu Constantin Ciprian – Administrator în baza contractului de mandat de reprezentare nr. din data de, valabil până la data de

ȘI

Călătorul/reprezentantul Călătorului, domnul/doamna, domiciliat/domiciliată în, telefon....., posesor/posesoare al/a buletinului/cărții de identitate seria.....nr....., eliberat/eliberată de..... la data de.....,

au convenit încheierea prezentului contract de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie.

I. Informații precontractuale

1.1. Călătorul declară că, înainte de semnarea prezentului contract, Agenția, prin mandatar, i-a furnizat principalele informații precontractuale privind serviciile care urmează a fi achiziționate, inclusiv prin intermediul site-ului Agenției, prin alte mijloace de comunicare electronică (e-mail), sau prin afișajele din Agenției, cum ar fi: destinația, itinerariul, perioada călătoriei, numărul de nopți incluse, mijloacele de transport, locurile, datele și orele aproximative de plecare și de întoarcere ale mijlocului de transport, ore care nu sunt garantate, existând posibilitatea modificării acestora și/sau comasării unor zboruri (escale) din cauza neîntrunirii numărului minim de persoane, duratele și locurile opririlor intermediare și ale legăturilor de transport în cazul în care sunt stabilite, locația, principalele caracteristici și, după caz, categoria turistică a unităților de cazare conform normelor din țara de destinație și serviciile de masă oferite, excursii și alte servicii incluse în pachet, limba în care vor fi furnizate alte servicii turistice, datele de contact ale agenției de turism organizatoare/intermediară, prețul total al pachetului, inclusiv comisioanele, penalitățile de încetare sau alte costuri suplimentare, modalitățile de plată, numărul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet să poată fi executate, respectiv 75% din capacitatea mijlocului de transport și termenul pentru posibila anulare din acest motiv, informații pentru persoane cu mobilitate redusă, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului, pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații generale despre regimul vizelor și pașapoartelor și informații referitoare la formalitățile legate de sănătate în țara de destinație, informații 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 solicitate de Agenție și informații privind asigurarea facultativă sau obligatorie care să acopere costurile încetării contractului de către călător sau costurile de asistență, inclusiv taxele de repatriere, în caz de accident, de boala sau de deces.

1.2. Călătorul declară că a primit formularul cu informațiile standard (Anexa 1), înainte de semnarea prezentului contract.

1.3. Informarea este considerată îndeplinită dacă Călătorul a primit toate informațiile de la art. 1.1. pe un suport durabil (printate, email, site)

1.4. Informațiile precontractuale furnizate Călătorului cu privire la serviciile de călătorie, respectiv destinația, itinerariul, perioada călătoriei, numărul de nopți incluse, mijloacele de transport, locurile, datele și orele de plecare și de întoarcere, categoria turistică a unităților de cazare și serviciile de masă, alte servicii incluse în pachet, limba în care vor fi furnizate alte servicii turistice, informații pentru persoane cu mobilitate redusă, prețul total al pachetului, modalitățile de plată, numărul minim de persoane necesar, informații privind posibilitatea Călătorului de a înceta contractul oricând înainte de începerea executării pachetului cu plata unei penalități de încetare, sunt parte integrantă a contractului privind pachetul de servicii de călătorie și nu pot fi modificate decât prin acordul explicit al părților contractante.

II. OBIECTUL CONTRACTULUI

2.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție, prin mandatar, a pachetului de servicii de călătorie sau a serviciilor asociate, înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie prevăzute în bonul de comandă.

2.2. Titularul contractului a fost informat cu privire la posibilitatea încheierii unui pachet de polițe de asigurare (storno, medicale). Acesta își manifestă următoarele opțiuni asumându-și integral consecințele, prin completarea rubricilor de mai jos, scrierea numelui în clar și semnătura sa:

NU doresc să încheie asigurare storno asigurare medicală asigurare travel

DORESC să încheie asigurare

storno, pentru călătorul:

medicală, pentru călătorul:

travel, pentru călătorul:

III. ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI

Contractul se încheie, după caz, în oricare în momentul semnării lui de către Călător sau prin exprimarea acordului pentru încheierea contractului de servicii Călătorie, în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice: e-mail sau on-line.

IV. PREȚUL CONTRACTULUI ȘI MODALITĂȚI DE PLATĂ

4.1. Prețul contractului este de și se compune din costul serviciilor de Călătorie efective, comisionul Agenției și TVA. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă, anexe sau alte înscrisuri puse la dispoziție Călătorului, site-ul Agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

4.2. Modalități de plată:

4.2.1. La încheierea contractului se percepe un avans de% din prețul stabilit sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii Călătorie. În cazul în care s-a perceput un avans, termenele scadente pentru restul plății vor fi stabilite în factură și în bonul de comandă. În cazul în care Călătorul, care a contractat un pachet de servicii de călătorie pentru care a achitat un avans nu mai achită, în termenele specificate pe factură sau în bonul de comandă, ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră încetat de drept, iar Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul Călătorului cu reținerea acestui avans.

4.2.2. Plata serviciilor turistice aferente contractului se poate efectua în valuta specificată în contract sau în RON la cursul de referință a BNR+2% din ziua plății.

V. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE AGENȚIEI

5.1. Agenția se obligă să furnizeze călătorului toate informațiile prevăzute la pct.1.1. din prezentul contract.

5.2. Înainte de începerea executării pachetului, Agenția își rezervă dreptul de a modifica în mod unilateral clauzele nesemnificative ale contractului, cu excepția prețului acestuia, cu informarea călătorului pe un suport durabil.

5.3. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, Agenția este constrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie (destinația, itinerariul, perioada călătoriei, numărul de nopți incluse, mijloacele de transport, locurile, datele și orele aproximative de plecare și de întoarcere ale mijlocului de transport, duratele și locurile opririlor intermediare și ale legăturilor de transport în cazul în care sunt stabilite, locația, principalele caracteristici și, după caz, categoria turistică a unităților de cazare conform normelor din țara de destinație și serviciile de masă oferite, excursii și alte servicii incluse în pachet, limba în care vor fi furnizate alte servicii turistice) sau nu poate îndeplini cerințele speciale ale călătorului pe care le-a acceptat, are obligația de a informa călătorul, fără întârzieri nejustificate, pe un suport durabil, despre posibilitatea de a accepta modificările sau de a înceta contractul fără penalități de încetare și despre consecințele lipsei răspunsului în termenul de 2 zile. Schimbarea locului de cazare se consideră modificare semnificativă a contractului, iar Agenția va oferi cea mai apropiată variantă din locația respectivă de o calitate echivalentă sau superioară.

5.4. În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul de călătorie. Pentru întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste călătorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European 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.

5.5. În cazul pachetelor de servicii de călătorie care includ și transport, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

5.6. 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.

5.7. Agenția poate modifica prețul contractului în sensul majorării acestuia, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a nivelului taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi, ori a cursului de schimb valutar relevant pentru pachetul respectiv și numai după trimiterea unei notificări, însoțită de o justificare a creșterii respective și de modul de calcul, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea executării pachetului. Dacă creșterea prețului depășește 8% din prețul total al pachetului, Călătorul are opțiunea de a accepta modificarea propusă sau de a înceta contractul fără penalități.

5.8. Agenția poate aplica o reducere a prețului, după încheierea contractului și înainte de începerea executării pachetului, care să corespundă unei scăderi a costurilor prevăzute la art. 5.7., aceasta având dreptul să deducă cheltuielile administrative efective din rambursarea datorată Călătorului. La cererea Călătorului, Agenția prezintă dovezi ale cheltuielilor administrative.

5.9. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte semnificativă din serviciile de călătorie prevăzute în contract nu poate fi executată astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, călătorul are dreptul la următoarele:

5.9.1. servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract. 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;

sau

5.9.2. reducerea adecvată a prețului, în cazul în care serviciile alternative propuse, au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în contractul privind pachetul de servicii de călătorie;

5.10. Agenția poate reduce corespunzător prețul pachetului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate constatată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, cu excepția cazului în care neconformitatea este imputabilă Călătorului.

5.11. Agenția este răspunzătoare pentru daunele pe care le suferă Călătorul ca urmare a existenței neconformității, cu excepția cazurilor în care neconformitatea:

- este imputabilă Călătorului; 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;
- este provocată de cauze de forță majoră/ circumstanțe inevitabile și extraordinare, pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita.

5.12. Agenția poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie și poate oferi Călătorului rambursarea completă a tuturor plăților efectuate pentru pachet, cu excepția cazului de forță majoră/ circumstanțelor inevitabile și extraordinare, dar nu este răspunzătoare de plata unor despăgubiri suplimentare, în unul din următoarele cazuri:

a) numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decât numărul minim stabilit în contract, iar Agenția îl înștiințează, în timp util, pe Călător cu privire la încetarea contractului, dar nu mai târziu de:

- 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de 6 zile;
- 7 zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între 2 - 6 zile;
- 48 ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de 2 zile.

b) nu poate executa contractul în caz de forță majoră/circumstanțe inevitabile și extraordinare, pe care Agenția nu le poate prevedea sau evita

chiar dacă ar fi luat toate măsurile rezonabile, precum și în caz de neîndeplinire a numărului minim de persoane ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții, iar Agenția înștiințează Călătorul cu privire la încetarea contractului, fără întârziere și înainte de începerea executării pachetului.

5.13. Agenția are obligația să comunice Călătorului, în scris sau prin alt suport durabil, cu cel puțin 2 zile înainte de data plecării, următoarele informații: orele finale (definitive) de plecare/întoarcere, escale și legături, date de contact în cazul acestora au fost modificate.

5.14. În situația de suprarezervare (overbooking) a unui hotel, determinată de activitatea hotelierilor, înainte sau după începerea călătoriei, Agenția este obligată să ofere o altă variantă de hotel în aceeași zonă sau într-o zonă cât mai apropiată, la aceeași categorie sau de o categorie superioară fără să modifice prețul.

5.15. Agenția face eforturi permanente pentru a păstra acuratețea informațiilor prezentate pe site, în cataloage/pliante/oferte. Rareori acestea pot conține inadvertențe: fotografiile au caracter informativ, fiind luate de pe site-urile oficiale ale hotelurilor, unele specificații sau prețuri pot fi modificate de către hotelier fără preaviz sau pot conține erori de operare, astfel că Agenția nu poate fi răspunzătoare de eventualele neconformități din acest punct de vedere.

5.16. Agenția va elibera documentele de călătorie (vouchere, bilete de avion, de autocar) la momentul achitării integrale a pachetului de călătorie.

VI. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CĂLĂTORULUI

6.1. Călătorul are dreptul la o informare corectă și completă cu privire la pachetul de servicii oferit de către Agenție, inclusiv cu privire la prețul acestuia, astfel încât să nu fie posibile interpretări echivoce.

6.2. Călătorul are dreptul să facă cunoscut Agenției solicitările sale speciale în perioada precontractuală, urmând a fi incluse în contract, în măsura în care sunt acceptate de Agenție. În cazul în care călătorul este o persoană cu mobilitate redusă, trebuie să anunțe agenția de turism înainte de achiziționarea pachetului, iar agenția trebuie să-i ofere informații precise privind gradul de adecvare a călătoriei, luând în considerare nevoile acestuia.

6.3. Călătorul poate transfera contractul privind pachetul de servicii de călătorie unei persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile contractului respectiv, după ce notifică Agenția, pe un suport durabil, cu cel puțin 7 zile înainte de începerea executării pachetului despre acest transfer.

Condițiile transferului sunt următoarele:

- persoana care transferă contractul privind pachetul de servicii de călătorie și persoana căreia îi este transferat contractul răspund în solidar pentru achitarea soldului și a tuturor comisioanelor, tarifelor și altor costuri suplimentare generate de acest transfer,

- agenția informează persoana care transferă contractul cu privire la costurile efective ale transferului. Aceste costuri sunt rezonabile și nu depășesc costurile suportate efectiv de Agenție ca urmare a transferului contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

- agenția prezintă persoanei care transferă contractul dovezii cu privire la costurile suplimentare, comisioanele sau alte costuri generate de transferarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, cesiunea contractului poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor.

6.4. În cazurile în care Agenția este constrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie, dacă nu poate îndeplini cerințele speciale ale călătorului pe care le-a acceptat sau dacă modifică prețul contractului în sensul majorării acestuia cu mai mult de 8%, Călătorul trebuie să informeze Agenția, în termen de maxim 2 zile de la primirea notificărilor de modificare, cu privire la hotărârea sa de a opta pentru:

a) acceptarea modificărilor propuse;

b) încetarea contractului, fără a plăti vreo penalitate de încetare.

6.5. Dacă Călătorul nu comunică Agenției opțiunea sa conform art. 6.4. sau decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificările menționate în același articol, se va considera că modificările au fost acceptate, iar Călătorul nu va putea solicita despăgubiri ulterioare.

6.6. Călătorul poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie în orice moment înainte de începerea executării pachetului, având dreptul la rambursarea plăților efectuate, cu scăderea penalității de încetare corespunzătoare.

6.7. Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse de Agenție potrivit art. 5.9., doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie sau reducerea de preț acordată este inadecvată.

6.8. Călătorul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor de călătorie: cazarea (check-in) se face, de regulă, după ora 14:00 a zilei de intrare și se termină (check-out), de regulă, până la ora 12:00 a zilei de ieșire înscrisă pe documentele de călătorie (voucher). Ziua hotelieră/noaptea de cazare se consideră a fi consumată, indiferent de ora la care se face check-in/check-out. Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până la cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a Călătorului.

6.9. În cazul în care, după începerea executării pachetului turistic, Călătorul dorește să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial, Agenția va rezolva cerințele Călătorului în limita posibilităților, diferențele de preț urmând a fi suportate de către Călător.

6.10. În cazul în care Călătorul solicită, la rezervările deja confirmate și înainte de începerea sejurului, schimbarea perioadei sejurului, a hotelului, a structurii camerelor sau a altor servicii de călătorie, introducerea/eliminarea unei persoane, modificarea unui nume etc., Agenția va rezolva cerințele Călătorului în limita posibilităților, diferențele de preț rezultate în urma schimbării serviciilor și a noilor taxe de procesare (minim 25 euro/persoană) urmând a fi suportate de către Călător.

6.11. Modificarea tuturor numelor de pe rezervare echivalează cu încetarea contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la Cap.7 și încheierea unui nou contract.

6.12. Călătorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de Agenție (voucher, etc.) în vederea acordării serviciilor de călătorie.

6.13. Călătorul are obligația 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 agenția de turism. Acestea sunt menționate în programele anexe și diferă în funcție de clasificarea hotelului și de destinație.

6.14. Călătorul înțelege și acceptă că unitățile de cazare sunt clasificate de autoritățile competente din țările în care sunt situate, conform normelor aplicabile în țările respective. Eventualele neconcordanțe între clasificarea oficială a unității de cazare (cu tot ce presupune aceasta, respectiv dimensiuni camere, dotări, facilități hotel, servicii suplimentare etc) și așteptările turistului nu reprezintă motiv întemeiat pentru solicitarea unor despăgubiri din partea călătorului de la Agenția de turism.

6.15. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către Călător a unor formalități suplimentare ca de exemplu: vaccinări, efectuarea unor teste medicale (COVID 19, etc.), acte pentru călătoria împreună cu minori, acte care să ateste schimbarea numelui Călătorului 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-urilor www.politiadefrontiera.ro și www.mae.ro. 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.

6.16. Agenția recomandă Călătorilor contactarea acestora cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).

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

6.18. Călătorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acestora ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Agenția nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de Călător ca urmare a nerespectării acestui alineat.

6.19. Călătorul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus, cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului de călătorie contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către Călător a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele vor fi suportate de către acesta.

6.20. Călătorii trebuie să aibă pașaport valabil minim 6 luni de la ieșirea din țară. Intrucât sunt posibile în orice moment modificări ale condițiilor de călătorie sau de trecere a frontierelor, călătorul are și el obligația de a verifica informațiile actualizate pe site-ul Ministerului Afacerilor Externe al României (www.mae.ro) și de a îndeplini toate cerințele existente la data călătoriei.

VII. PENALITĂȚI, RAMBURSĂRI ȘI DESPĂGUBIRI

7.1. În cazul în care Călătorul anulează/încetează, contractul privind pachetul de servicii de călătorie, în orice moment înainte de începerea executării pachetului, datorează Agenției penalități, după cum urmează:

a) 35% din prețul pachetului de servicii, dacă anularea se face de la data confirmării rezervării și până la a 31-a zi înainte de data plecării;

b) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă anularea se face în intervalul 22-30 de zile înainte de data plecării;

c) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă anularea se face cu mai puțin de 21 zile înainte de data plecării,

d) 100% din prețul pachetului de servicii, în orice moment al anulării, dacă pachetul a fost achiziționat în cadrul programelor de tip Early Booking (exemplu: avans de 100% către furnizori), Last minute, Black Friday, oferte târguri etc.

7.2. Penalitățile pentru biletele de avion pe curse regulate sunt specificate la achiziționare, în funcție de condițiile impuse de fiecare transportator.

7.3. Penalitățile de la pct. a), b), c) și d) sunt valabile și în cazul achiziționării doar a biletelor charter de avion și autocar, fără alte servicii.

7.4. În cazul în care Călătorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitate de a părăsi teritoriul țării din motive ce țin de persoana acestuia, penalitatea va fi de 100%.

7.5. Călătorul trebuie să depună în scris cererea de încetare a pachetului de servicii de călătorie la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de încetare nu este luată în considerare.

7.6. Agenția nu este răspunzătoare de plata unor despăgubiri în caz de forță majoră/circumstanțe inevitabile și extraordinare, care înseamnă o situație care nu poate fi controlată și ale cărei consecințe nu ar fi putut fi evitate chiar dacă s-ar fi luat toate măsurile rezonabile, cum ar fi, de exemplu: grevă, conflict politic, război, calamități naturale (cutremur, inundații, furtună etc), incendii, epidemii, pandemii, riscuri semnificative pentru sănătatea umană precum epidemia unei boli grave în locul de destinație al călătoriei, pericol public, atac terorist, embargou internațional, interdicții ale autorităților publice, condiții meteorologice care fac imposibilă deplasarea în condiții de siguranță către destinație etc.

7.7. Toate sumele menționate în prezentul capitol 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.

VIII. RECLAMAȚII

8.1. În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de călătorie, Călătorul are obligația de a informa în scris, de la fața locului și fără întârzieri nejustificate, atât reprezentantul Agenției, cât și prestatorul de servicii de călătorie (conducerea hotelului, a restaurantului, reprezentanții locali ai Agenției 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.

8.2. **Datele de contact ale Agenției pentru asistenta:**

Telefon:

E-mail:

8.3. Dacă oricare dintre serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu cerințele prezentului contract, Agenția remediază neconformitatea, cu excepția unuia din următoarele cazuri:

a) neconformitatea nu poate fi remediată;

b) remediarea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

Dacă Agenția, în conformitate cu primul paragraf lit. a) sau b) din prezentul alineat, nu remediază neconformitatea, călătorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioada în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Agenția dovedește ca neconformitatea este imputabilă călătorului.

8.4. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Agenția a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către călător, acesta poate rezilia prezentul contract fără plata unor penalități de reziliere și, după caz, poate să ceară, reducerea prețului și/sau despăgubiri.

IX. ASIGURĂRI

9.1. Conform prevederilor OG nr. 2/2018 și ale Ordinului 156/2019 emis de Ministerul Turismului, călătorul este asigurat pentru rambursarea sumelor achitate de acesta în legătură cu pachetele de servicii de călătorie, în cazul insolvenței agenției de turism organizatoare, la Societatea de Asigurare cu sediul în Polițele de Asigurare privind protecția în caz de insolvența a agenției de turism organizatoare sunt:

- Polița de Asigurare seria nr. privind protecția în caz de insolvența a agenției de turism organizatoare valabilă până la data de

9.2. Polițele de asigurare acoperă numai pachetele de călătorie nu și rezervările individuale sau biletele de avion.

X. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

10.1. Prelucrarea datelor cu caracter personal reprezintă orice operațiune sau set de operațiuni care se efectuează asupra datelor dumneavoastră cu caracter personal. Agenția de turism poate prelucra următoarele date cu caracter personal: nume, prenume, număr telefon, adresa domiciliu, adresa de e-mail, serie și nr. carte de identitate, serie și nr. pașaport, CNP, data nașterii, vârsta copiilor, apartenența la sindicate, locul de munca, numele companiei (dacă este aplicabil), numărul de înregistrare TVA (dacă este cazul).

10.2. Persoanele vizate: calatori/turiști/beneficiari ai serviciilor de călătorie sau turistice, reprezentanți/împuțerniciți/persoane de contact (parteneri contractuali) din cadrul companiilor sau instituțiilor/autorităților publice.

10.3. Prelucrăm datele cu caracter personal, colectate în baza prezentului contract, în următoarele scopuri:

- Rezervarea, intermedierea, ofertarea și/sau comercializarea serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, altor servicii turistice, evenimente culturale/sportive sau de alta natură, servicii de agrement sau calatorii de afaceri, executarea contractelor – respectiv în vederea îndeplinirii obligațiilor contractuale pe care ni le asumăm fata de dvs.;
- În vederea îndeplinirii obligațiilor legale stabilite în sarcina noastră.

10.4. Agenția de turism va considera toate informațiile colectate de la dumneavoastră ca fiind confidențiale și nu le va partaja cu terți (cu excepția acelor persoane fizice și/sau juridice implicate în prestarea serviciilor rezervate sau achiziționate de dumneavoastră, respectiv partenerilor de afaceri, inclusiv partenerilor din afara Uniunii Europene, în cazul în care fără partajarea datelor dumneavoastră nu ați putea beneficia de serviciile achiziționate) fără consimțământul dumneavoastră expres și anterior.

De asemenea, vom putea furniza datele dvs. cu caracter personal către autorități publice centrale și locale, autorități judecătorești, poliție, parchet (în limitele prevederilor legale și/sau ca urmare a unor cereri întemeiate și expres formulate), etc.

10.5. Agenția de turism va prelucra datele dumneavoastră cu caracter personal până la finalizarea scopului pentru care au fost colectate sau ulterior, conform obligațiilor legale stabilite în sarcina noastră. Ulterior, dacă dumneavoastră sau reprezentantul legal/împuțernicit nu veți exercita dreptul de opoziție/de ștergere, conform legii, aceste date vor fi arhivate de către pe durata de timp prevăzută în procedurile interne sau vor fi distruse.

10.6. Drepturile persoanelor vizate. Conform prevederilor legale aplicabile, beneficiați de următoarele drepturi: dreptul de a fi informat, dreptul de acces, dreptul la rectificare, dreptul de ștergere a datelor ("dreptul de a fi uitat"), dreptul la restricționarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opoziție și drepturi legate de procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri. De asemenea, va este recunoscut dreptul de a depune o plângere în fața unei autorități de supraveghere și de a introduce o cale de atac judiciară. În acest scop, în România, autoritatea de supraveghere este: www.dataprotection.ro

10.7. Pentru exercitarea acestor drepturi va puteți adresa cu sediul în sau pe email-ul societății.

10.8. Prin semnarea prezentului contract, dumneavoastră confirmați ca ați citit, ați fost informat(a) corect, complet, ați luat cunoștința de conținutul acestui document, îl înțelegeți pe deplin și sunteți de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal ale dvs și ale persoanelor pentru care faceți rezervarea, de către

XI. DISPOZIȚII FINALE

11.1. Constituie parte integrantă din contract următoarele: voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, programul turistic, cataloage/pliante/oferte, informațiile precontractuale, formularul cu informațiile standard, declarația de consimțământ privind prelucrarea datelor personale, datele de la Protecția Consumatorului, precum și alte înscrisuri/site-ul, ale Agenției puse la dispoziția Călătorului, în format tipărit sau pe alt suport durabil (email).

11.2. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte. Comercializarea pachetelor de servicii de călătorie și servicii de călătorie asociate se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract, cu respectarea prevederilor O.G nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, a tuturor reglementărilor legale în materie care se completează cu prevederile Codului Civil, chiar dacă acestea nu sunt expres stipulate în prezentul contract.

11.3. Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar vor fi soluționate pe cale judecătorească, instanța competentă fiind cea de la locul încheierii contractului, respectiv sediul agenției de turism organizatoare.

Agenția de turism prin mandatar

Călătorul (Numele și prenumele)

Reprezentant legal

Semnătură

Semnătură

Formular cu informații standard pentru contractele privind pachete de servicii de călătorie

Combinăția de servicii de călătorie pusă la dispoziția dumneavoastră este un pachet în înțelesul O.G nr. 2/2018. Prin urmare, veți beneficia de toate drepturile UE care se aplică pachetelor. _____ va fi pe deplin responsabilă pentru executarea corespunzătoare a pachetului în ansamblu. În plus, conform legislației, _____ deține protecție pentru a vă rambursa plățile și, în cazul în care transportul este inclus în pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastră în cazul în care devine insolventă.

Informații suplimentare referitoare la principalele drepturi în temeiul O.G nr. 2/2018 www.anat.ro/wp-content/uploads/2013/09/OG-2_2018.pdf.

Urmărind hyperlinkul, călătorul va primi următoarele informații:

Drepturile principale în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018:

- Călătorii primesc toate informațiile esențiale privind pachetul anterior încheierii contractului privind pachetul de servicii de călătorie.
- Există întotdeauna cel puțin un comerciant care răspunde pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract.
- Călătorilor li se pune la dispoziție un număr de telefon de urgență sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legătura cu agenția de turism organizatoare sau cu agentul de turism.
- Călătorii pot transfera pachetul unei alte persoane, în urma unei înștiințări efectuate în mod rezonabil și eventual a plății unor costuri suplimentare.
 - Prețul pachetului poate fi mărit numai dacă cresc costurile specifice (de exemplu, prețurile carburanților) și dacă acest lucru este prevăzut în mod expres în contract, și în orice caz nu mai târziu de 20 de zile înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care creșterea prețului este mai mare de 8% din prețul pachetului, călătorul poate înceta contractul. În cazul în care agenția de turism organizatoare își rezervă dreptul de a crește prețul, călătorul are dreptul la o reducere de preț dacă apare o scădere a costurilor relevante.
- Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare și pot obține rambursarea completă a oricăror plăți în cazul în care oricare dintre elementele esențiale ale pachetului, altul decât prețul, s-a modificat în mod semnificativ. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, comerciantul răspunzător de pachet anulează pachetul, călătorii au dreptul la rambursare și, după caz, la o despăgubire.
- Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, înainte de începerea executării pachetului, în circumstanțe excepționale, de exemplu în cazul unor probleme grave de securitate la destinație care sunt susceptibile de a afecta pachetul. În plus, călătorii au posibilitatea de a înceta contractul în orice moment înainte de începerea executării pachetului, în schimbul achitării unei penalități de încetare adecvată și justificabilă.
 - În cazul în care, după începerea executării pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite călătorului servicii alternative corespunzătoare, fără a implica plata unor costuri suplimentare. Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, în cazul în care serviciile nu sunt executate în conformitate cu contractul și acest fapt afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar agenția de turism organizatoare nu remediază problema.
 - Călătorii au de asemenea dreptul la o reducere a prețului și/sau la plata unor despăgubiri pentru daune în cazul în care serviciile de călătorie nu sunt executate sau sunt executate în mod necorespunzător.
- Agenția de turism organizatoare trebuie să ofere asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate.
 - În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență, plățile vor fi rambursate. În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență după începerea executării pachetului, iar transportul este inclus în pachet, repatrierea călătorilor este garantată. Călătorii pot contacta după caz și autoritatea competentă - Autoritatea de Supraveghere Financiară, Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, București, e-mail: office@asfromania.ro, relații cu publicul, tel. 0800 825 627, număr apelabil din afara României: + 40.21.668.12.08, fax: 021.659. În cazul prevederilor referitoare la insolvență, agenția de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din România, după caz. Acte normative: O.G.nr.2/2018: www.anat.ro/wp-content/uploads/2013/09/OG-2_2018.pdf; Ordinul nr. 156/2019 pentru aprobarea Procedurilor de garantare a sumelor plătite de călători în legătură cu pachetele de servicii de călătorie/serviciile de călătorie asociate în cazul insolvenței agenției de turism organizatoare și procedurile de despăgubire a călătorilor, așa cum a fost modificat prin Ordinul nr. 874/2019.

Agenția de turism prin mandatar

Călătorul (Numele și prenumele)

Reprezentant legal

Funcția

Semnătură

Semnătură