DERTOUR

Member of DERTOUR GROUP

TERMENI SI CONDITII GENERALE APLICABILE PACHETELOR DE SERVICII DE CALATORIE
Nr. _____ din _____

Partile contractante

DERTOUR Romania SA, cu sediul social in Str. Reinvierii, nr 3-5, Et. 1, Sector 2, Bucuresti, inregistrata la Oficiul Registrului Comertului de langa Tribunalul Bucuresti sub nr. J2018005790400, avand cod fiscal RO39257566, titulara a Licentei de turism nr 157 (valabilitate anexa licenta: 2020-09-03 - nelimitat), si a brevetului 23093, pentru Agentia de Turism DERTOUR Romania SA, telefon +40 31 229 9222,email: oferte@dertour.ro, denumita in continuare Agentia, si **calatorul/reprezentantul calatorului**,

Domnul/Doamna _____, telefon _____, domiciliat/domiciliata in _____, posesor/posesoare al/a buletinului/cartii de identitate seria_____, nr. _____, eliberat/eliberata de _____ la data de _____, au convenit la incheierea prezentului contract.

1. **Obiectul contractului** il constituie **vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii de calatorie mentionat in Oferta Precontractuala**, document ce contine toate informatiile precontractuale conform art. 5 din OUG 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate. Informatiile prevazute in prezentul document se completeaza cu Oferta Precontractuala agreata de calator.
2. **Pretul** contractului cuprinde costul serviciilor de calatorie mentionate expres in Oferta Precontractuala, comisionul Agentiei si T.V.A. Pretul nu include asigurarile, excursiile optionale, taxele de statiune etc.

Pretul va fi platit conform termenelor mentionate in factura fiscala si in Oferta precontractuala . Daca termenele de plata din cele doua documente vor fi diferite, vor prevala termenele de plata mentionate in factura fiscala.

3. **Agentia Organizatoare** indicata in Oferta precontractuala este responsabila sa asigure derularea operativa a programelor si serviciilor de calatorie prevazute in prezentul contract.

Durata contractului

4.1. Contractul va intra in vigoare in momentul semnarii lui de catre calator sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice. Contractul se considera acceptat imediat ce calatorul efectueaza orice act prin care confirma ca a luat la cunostinta despre prevederile acestuia, inclusiv prin efectuarea platii facturii. Calatorul cunoaste si accepta faptul ca serviciile de calatorie sunt exceptate de la dreptul de retragere, acesta datorand penalizari agentiei inca de la momentul incheierii contractului.

4.2. In cazul in care prezentul contract este pus integral la dispozitia calatorului sub forma de catalog, pliant, alte inscrisuri, site-ul agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, fax, etc), obligatia de informare a calatorului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii in oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate de Agentie, nefiind necesara incheierea in forma scrisa a contractului de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, daca contractul prezentat calatorului in modalitatile prevazute mai sus, este comunicat calatorului respectand la art. 7 alin. (2) din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 republicata privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie. Informatiile si fotografiile prezentate in cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare prezinta si ilustreaza stilul hotelului, caracteristicile generale ale camerelor, imaginile fiind orientative si au caracter informativ. Camera primita de calator poate sa nu corespunda in toate cazurile cu fotografia din cataloage, oferte speciale, site-uri, materiale publicitare. Calatorul recunoaste si accepta ca unitatile de cazare sunt clasificate de catre Autoritatile Nationale de Turism ale tarilor de destinatie, conform normelor locale si difera de la o tara la alta. Aceasta clasificare a gradelor de confort si nivelului de servicii, acordata sub numar de stele, poate fi diferita de clasificarile practicate in Romania. In nicio situatie agentia nu poate fi trasa la raspundere pentru eventualele neconcordante intre clasificarea oficiala a unitatii de cazare (de ex: fara a ne limita la dimensiunile camerelor, dotari, facilitate hotel, servicii suplimentare, etc)/categoria mijlocului de transport, etc si asteptarile calatorului.

4.3. Contractul inceteaza de drept odata cu finalizarea prestarii efective a serviciilor incluse in pachetul de servicii de calatorie.

Modalitati de plata

5.1. Plata serviciilor de calatorie externe aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract. Daca factura este emisa in euro, plata poate fi efectuata in RON la cursul de referinta al BNR din data efectuarii platii la care se adauga un comision de risc valutar de 2%.

5.2. Plata serviciilor de calatorie interne (cu locul de desfasurare in Romania) se poate efectua si cu vouchere de vacanta. Plata serviciilor de calatorie se face respectand prevederile Legii nr. 165/2018 privind acordarea biletelor de valoare. In cazul in care calatorul renunta la pachetul de servicii de calatorie achizitionat cu vouchere de vacanta, Agentia ii poate oferi acestuia un pachet de servicii de calatorie la o valoare initiala, mai putin penalitatile aferente astfel cum sunt prevazute in oferta precontractuala sau ii poate oferi calatorului un pachet de servicii de calatorie la o valoare mai mare fata de pachetul achizitionat initial din care au fost scazute penalitatile aferente, cu plata diferentei de pret. In nicio situatie agentia de turism nu poate restitui calatorului contravaloarea acestora in bani.

5.4. Pachetul de servicii de calatorie care poate fi achizitionat pe baza voucherelor de vacanta va cuprinde servicii de cazare (minim si obligatoriu), alimentatie publica, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfasurare pe teritoriul Romaniei.

5.5. In cazul in care calatorul doreste sa efectueze plata catre agentie prin transfer bancar, pentru serviciile achizitionate, toate costurile bancare vor reveni partii care initiaza plata, respectiv calatorului.

5.6. Depasirea termenului de plata determina aplicarea unei penalitati de 0,3% pentru fiecare zi de intarziere, procent aplicat la suma neachitata.

Renuntari, penalizari, despagubiri

6.1. **In cazul in care calatorul solicita in scris anularea pachetului de calatorie care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari astfel cum au fost mentionate in Oferta precontractuala** .

In plus, calatorul datoreaza o **penalizare de 100%** din contravaloarea pachetului:

- daca nu se prezinta la ora indicata pentru imbarcare si/sau la cazare;
- in cazul in care calatorul nu este lasat sa treaca una din frontierele de pe traseul excursiei, din motive care sunt legate exclusiv depersoana sa sau din motive care nu pot fi imputate Agentiei;
- in cazul in care calatorul nu respecta conditiile generale ale Agentiei, prezinta acte incomplete sau false, nu are pasaport, nu aobtinut viza sau nu achita integral excursia in termenele stipulate;
- nu solicita in scris anularea pachetului cu cel putin o zi lucratoare inainte de data la care intra in urmatorul prag de penalizare,astfel cum sunt prevazute in oferta precontractuala. Daca doreste anularea serviciului de calatorie sau a pachetului, Calatorul are obligatia de a informa in scris agentia cu privire la acest aspect. In caz contrar, acesta va datora agentiei o penalizare de 100% din contravaloarea serviciului/pachetului.

Aceste penalizari se aplica la pretul total al pachetului, astfel cum este mentionat in oferta precontractuala.

Calatorul cunoaste si accepta faptul ca serviciile de calatorie sunt exceptate de la dreptul de retragere, acesta datorand penalizari agentiei inca de la momentul incheierii contractului.

Pretul include comisionul agentiei, comision perceput pentru activitatea de analiza si ofertare, in scopul incheierii contractului de servicii de calatorie.

Agentia are dreptul de a retine comisionul si/sau penalitatile aplicabile din sumele achitate de Calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

6.2. Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica si in cazul in care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul deplecare/destinatie, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca documentele personale, necesare in vederea efectuarii calatoriei nu sunt conforme normelor legale, nu a obtinut viza turistica (daca aceasta era necesara) sau orice alt document/aprobare necesar/a in vederea efectuarii calatoriei, sau este in imposibilitatea de a parasi teritorului tarii fiind intors de catre politia de frontiera din alte motive ce nu pot fi imputate agentiei. Agentia nu este raspunzatoare pentru situatia in care compania aeriana nu imbarca pasagerul, cu exceptia situatiei in care neimbarcarea are loc din culpa exslusiva a agentiei.

6.3. In cazul in care plata pentru serviciile de calatorie interne a fost facuta cu, sau si cu vouchere de vacanta, penalizarea se vadeduce in primul rand din valoarea voucherelor de vacanta. Daca penalizarea este mai mare decat valoarea voucherelor de vacanta, diferenta care depaseste valoarea voucherelor de vacanta se va retine din valoarea achitata prin alte instrumente de plata. In cazul in care valoarea voucherelor de vacanta este mai mare decat valoarea penalizarii, diferenta nu se restituie nici in vouchere de vacanta si nici in numerar in cazul in care calatorul nu doreste un alt serviciu turistic.

In situatia in care calatorul isi manifesta dorinta de a achizitiona un alt serviciu turistic, pentru o perioada ulterioara, atunci diferenta dintre valoarea voucherelor si valoarea penalizarii se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul in care calatorul poate solicita noul pachet de servicii de calatorie este de maxim 1 luna de la data incetarii contractului/renuntarea la serviciile de calatorie initiale, sau cel mai tarziu data expirarii voucherelor daca acestea expira intr-un termen mai mic de 1 luna. Voucherele de vacanta pot fi folosite doar pe teritoriul Romaniei si sunt netransmisibile. In cazul in care calatorul nu isi exprima optiunea in aceasta perioada, Agentia nu ii mai poate oferi acestuia nici un pachet de servicii de calatorie ulterior.

6.4. In cazul in care calatorul a achitat un avans, dar nu se prezinta in termenul specificat in contract/oferta precontractuala/facturasau in termenul comunicat in scris pentru a achita ratele aferente sau diferenta de plata, Agentia poate inceta contractul si de a anula rezervarile efectuate in beneficiul calatorului. In aceasta situatie, Calatorul datoreaza Agentiei o penalitate de 100% din contravaloarea contractului. Calatorul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii de calatorie, la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare iar acesta datoreaza integral pretul pachetului.

6.5. In cazul în care calatorul solicita incetarea contractului pentru motive medicale, rambursarea contravalorii pachetului de serviciituristice se poate face doar de catre compania de asigurare, in conditiile indicate in termenii si conditiile acesteia, daca turistul a incheiat o astfel de asigurare storno. Asigurarea storno poate fi incheiata doar in ziua incheierii prezentului contract.

6.6. In cazul in care calatorul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii de calatorie refuza sa se maiintoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, calatorul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

6.7. Agentia nu raspunde in situatii de greva, conflicte politice si de razboi, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargouinternational, 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. Calatorul nu poate solicita niciun fel de despagubiri Agentiei in cazul în care anularea calatoriei turistice intervine ca urmare a nerealizarii numarului minim de persoane, a unor circumstante inevitabile si extraordinare, sau in cazul în care turistul a fost informat anterior cu cel puțin 7 zile calendaristice asupra acestor modificari/anulari.

6.8. Toate sumele mentionate in prezentul capitol se vor retine de catre Agentie din pretul total al pachetului de servicii de calatorieachitat de calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

6.9. Calatorul/reprezentantul Calatorului alege, in mod independent, destinatia si perioada de calatorie, cunoscand eventualele riscuricare exista sau pot aparea pana la data sau pe durata calatoriei. Calatorul/reprezentantul Calatorului cunoaste faptul ca in anumite destinatii sunt instituite alerte de

calatorie, cat si faptul ca acestea pot fi modificate pana la data sau pe durata calatoriei. De asemenea, pana la data calatoriei pot fi instituite restrictii sau masuri suplimentare atat in tara de destinatie cat si in Romania. Prin acceptarea prezentei oferte, calatorul/reprezentantul calatorului isi asuma riscul aparitiei oricareia dintre conditiile prezentate mai sus, riscuri care nu pot cadea in sarcina Agentiei si care tin de decizii ale tertilor (cu titlu exemplificativ, insa fara a se limita la: autoritati locale/nationale din tarile de destinatie sau din Romania), respectiv recunoaste si accepta in mod expres ca in nicio situatie acestea nu vor putea fi imputate Agentiei si nu vor putea constitui un motiv de renuntare fara penalizare pentru calator. In situatia in care serviciul de calatorie poate fi in mod rezonabil executat de Agentie, orice anulare poate interveni doar cu aplicarea penalitatilor prevazute in oferta precontractuala. In situatia in care serviciul de calatorie este anulat de Agentie, sumele achitate de catre calator in virtutea prezentului contract vor fi rambursate, potrivit prevederilor legale, in termen de cel mult 14 zile.

Drepturile si obligatiile Agentiei

7.1. Agentia de turism organizatoare este raspunzatoare pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in contract. In situatia in care programul turistic a fost realizat, nu se pot pretinde daune sau penalizari si nici rambursarea integrala sau partiala a pretului.

7.2. Agentia isi rezerva dreptul sa modifice sau sa anuleze unilateral programul turistic in anumite cazuri: calamitati naturale, epidemii/pandemii, miscari sociale, greve, razboaie, schimbari politice, intarzieri, anulari sau inchideri temporare ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, fara a notifica in prealabil turistii daca acestea intervin intr-un interval de timp prea scurt pentru a anunta toti participantii. Aceleasi situatii pot determina schimbarea tipului sau categoriei mijloacelor de transport ori a unitatilor de cazare. Pentru modificarile sau anularile facute de agentie din aceste motive, Calatorul nu are dreptul la nicio despagubire, si nici la anulare fara penalizare.

7.3. Agentia de turism organizatoare nu este raspunzatoare pentru erorile de rezervare imputabile calatorului sau cauzate de circumstante inevitabile si extraordinare.

7.4. In cazul achizitionarii unui pachet de servicii de calatorie avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, Transportatorul Aerian, fara a cere acordul agentiei de turism care deruleaza programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agentia nu este raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea inscrisa in programul turistic. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste calatorii conform Regulamentului Parlamentului European nr. 261/2004. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra sub competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentand contractul intre pasager si transportator. In cazul acestor pachete de servicii de calatorie, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile de calatorie, acestea fiind destinate transportului. In cazul anularii zborului ca urmare a insolvabilitatii, falimentului, lichidarii sau incapacitatii de plata a Transportatorului Aerian, Agentia va depune toate diligentele si va actiona cu buna-credinta pentru a oferi alternative pentru efectuarea serviciilor. Cu toate acestea, Agentia este exonerata de orice raspundere pentru eventualele prejudicii, de orice natura, cauzate calatorilor, aceste daune fiind imputabile companiei aeriene in baza Regulamentului Parlamentului

European nr. 261/2004. Agentia nu raspunde pentru motive ce nu ii sunt imputabile, cum ar fi modificarea sau intarzierea zborurilor, conditii meteorologice nefavorabile, formalitati vamale etc.

7.5. In situatia achizitionarii unui produs de tip croaziera, termenii si conditiile aplicabile se regasesc pe site-ul agentiei, sectiunea “Licente si documente juridice”. Prin semnarea prezentului contract, clientul confirma ca a fost informat cu privire la acesti termeni si conditii, ca le-a citit si este de acord cu prevederile acestora.

7.6. Agentia poate majora unilateral pretul contractului oricand dupa incheierea acestuia, aratand totodata modul de calcul si numai daca modificarea are loc ca urmare a schimbarilor legate de:

a) pretul transportului de pasageri care rezulta din costul carburantilor sau al altor surse de energie;

b) nivelul taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de calatorie incluse in contract, impuse de parti terte care nu sunt directimplicate in executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de imbarcare sau debarcare in porturi si aeroporturi;

c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

In situatia in care cresterea pretului pachetului este mai mica de 8%, Clientul are obligatia de a achita diferenta de pret in termen de cel mult 10 zile de la transmiterea notificarii de catre Agentie. In situatia in care Clientul nu se prezinta in termenul de 10 zile de la transmiterea notificarii de catre agentie pentru a achita restul de plata, contractul se considera reziliat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul calatorului, cu retinerea penalizarilor prevazute in oferta precontractuala.

Clientul nu poate solicita incetarea contractul de comercializare al pachetelor de servicii de calatorie daca agentia modifica pretul contractului conform prezentului articol decat conform conditiilor contractuale, respectiv cu penalizarea aferenta.

In situatia in care cresterea pretului pachetului este mai mare de 8%, Clientul are are posibilitatea ca, intrun termen rezonabil specificat de agenţia de turism organizatoare, sa accepte modificarea propusa sau sa inceteze contractul fara a plati vreo penalitate de incetare. In cazul in care inceteaza contractul privind pachetul de servicii de calatorie, calatorul poate accepta un alt pachet, atunci cand acesta este oferit de agenţia de turism organizatoare. In situatia in care clientul nu accepta un alt pachet, agenţia de turism organizatoare ramburseaza toate plaţile efectuate de catre sau pe seama calatorului, fara intarzieri nejustificate şi, in orice caz, nu mai tarziu de 14 zile de la data incetarii contractului.

Daca de la momentul majorarii pretului pana la data calatoriei costurile relevante scad, clientul va beneficia de reducerea de pret respectiva.

Preturile stabilite in contract nu pot fi majorate, in niciun caz, in cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecarii.

7.7 In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, agentia de turism organizatoare este contransa sa modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie (de exemplu: perioada sejurului, modificarea categoriei unității de cazare), precum și cerintele speciale ale calatorului acceptate in prealabil de organizator sau sa majorize pretul pachetului cu mai mult de 8% conform prezentului articol, calatorul are posibilitatea ca, intr-un termen rezonabil (comunicat de Agentie) sa accepte modificarea propusa sau sa inceteze contractul fara a plati vreo penalitate de incetare.

7.8. Agentia este raspunzatoare de executarea serviciilor de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, indiferent daca aceste servicii urmeaza sa fie furnizate de organizator sau de un alt furnizor de servicii de calatorie, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

a) cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza calatorului;

b) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Agentia, nici prestatoriide servicii nu le puteau prevedea sau evita inclusiv, dar fara a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, intarzieri in traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrari sau reparatii pe drumurile publice, neindeplinirea grupului minim urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor de catre toti participantii. Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate calatorului ca urmare a intârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje si a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice.

c) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unui tert care nu are legatura cu furnizarea serviciilor prevazute in contract, iar cauzele care au determinat neindeplinirea obligatiilor au un caracter imprevizibil si inevitabil.

7.9. Inainte de inceperea calatoriei, Agentia va furniza calatorului, in scris sau prin orice mijloace de comunicare electronice (e-mail,sms etc) informatii privind ora programata a plecarii si, dupa caz, termenul limita pentru inregistrare, precum si orele programate ale opririlor intermediare, ale legaturilor de transport si ale sosirii.

De asemenea, inainte de inceperea calatoriei Agentia va furniza calatorului denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si adrese e-mail ale reprezentantei locale a Agentiei Organizatoare si/sau intermediara ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contractarea agentiei organizatoare si/sau intermediara;

7.10. Agentia acorda asistenta adecvata fara intârzieri nejustificate calatorului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majorasau al unui eveniment pe care nici organizatorul, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita, in special cu privire la:

a) furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara;

b) efectuarea comunicarilor la distanta si sprijinirea calatorului in gasirea unor servicii de calatorie alternative.

Agentia are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta in cazul in care calatorul este cel care a provocat situatia de dificultate in mod intentionat sau din propria neglijenta. Comisionul nu depaseste in niciun caz costurile efective suportate de Agentie.

7.11. Inainte de inceperea calatoriei, Agentia poate modifica in mod unilateral si alte clauze ale contractului privind pachetul de servicii de calatorie decat cele legate de pret, atunci cand modificarea este nesemnificativa si calatorul a fost informat in scris cu privire la modificare.
7.12. Orarul de zbor comunicat de agentie la data semnarii contractului este orientativ si poate suferi modificari pana la data operariiacestuia. Agentia isi rezerva dreptul de a schimba compania aeriana, cu informarea prealabila a calatorului inainte de data operarii zborului.
7.13. Dupa inceperea calatoriei, atunci cand o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata astfel cum s-aconvenit prin prezentul contract, Agentia ofera, fara costuri suplimentare pentru calator, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai buna calitate decât cele specificate in contract, inclusiv in cazul in care intoarcerea calatorului la locul de plecare nu este asigurata astfel cum s-a convenit. In cazul schimbarii cazarii, se considera a fi serviciu alternativ corespunzator pentru continuarea derularii pachetului oferirea cazarii in aceeasi locatie, in cea mai apropiata varianta fata de cea initiala.

Daca modificarea nu este semnificativa, calatorul nu poate inceta contractul de calatorie doar cu aplicarea penalizarilor prevazute in oferta precontractuale.

7.14. In cazul in care serviciile alternative propuse au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decât cea specificata inprezentul contract, Agentia acorda calatorului o reducere adecvata a pretului.

Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse doar in cazul in care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit prin prezentul contract sau reducerea de pret acordata este inadecvata.

7.15. Daca este imposibil sa se furnizeze servicii alternative sau calatorul respinge serviciile alternative propuse in conformitate cuart. 7.13 al doilea paragraf din prezentul contract, calatorul are dreptul, dupa caz, la reducerea pretului si/sau la despagubiri, fara a inceta contractul de servicii privind pachetul de calatorie.
7.16. Daca pachetul include transportul de pasageri, Agentia asigura de asemenea, in cazurile prevazute la art. 7.10 si 7.13 dinprezentul contract, repatrierea calatorului cu transport echivalent, fara intârzieri nejustificate si fara costuri suplimentare pentru calator.

Drepturile si obligatiile calatorului

8.1. In cazul in care calatorul nu poate sa participe la calatoria turistica independent de motivele care stau la baza imposibilitatii de participare, acesta poate sa cesioneze contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii de calatorie contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia cu cel putin 7 zile inaintea datei de plecare. Agentia informeaza persoana care transfera

contractul (cedentul) cu privire la costurile efective ale transferului. In acest caz intre calatorul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si Agentia (contractant cedat) urmeaza a se incheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de calatorie contractate si cesionate. Resposabilitatea incheierii contractului de cesiune revine dupa caz fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata Agentiei (contractantului cedat). Persoana care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul raspund in solidar pentru plata pretului calatoriei si a tuturor comisioanelor, tarifelor si altor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari (taxa modificare nume, taxa anulare, etc).

In cazul in care mijlocul de transport este avionul, cesionarea poate fi efectuata numai daca transportatorul aerian permite aceasta modificare. In cazul in care Agentia nu primeste in termenul comunicat clientului aceste sume de bani, contractul se considera netransferat, iar neparticiparea calatorului la program nu ii da dreptul de a solicita vreo rambursare de pret sau despagubire.

8.2. Serviciile de calatorie achitate total sau partial cu vouchere de vacanta nu pot fi cesionate in conformitate cu prevederile art. 28 alin. 5 din Legea 165/2018 privind acordarea biletelor de valoare.

8.3. De regula, ora de checkin este ora 16:00 iar ora de checkout este ora 12:00, insa acestea tin de propriile politici ale unitatii de cazare si vor fi comunicate cu exactitate in momentul ajungerii la hotel. Agentia nu poate confirma early check in sau late check out. Astfel de servicii pot fi solicitate doar de catre calator la receptia unitatii de cazare, orice costuri aferente acestor servicii fiind in sarcina exclusive a pasagerului si urmand a fi achitate direct la hotel.

8.4. In cazul in care calatorul a achizitionat un produs de tip "croaziera", acesta trebuie sa ajunga in orasul de plecare cu cel putin o zi inainte de imbarcare pentru a evita neplacerile sau chiar pierderea croazierei.

8.5. In cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorarii, calatorul poate: a) sa accepte modificarea propusa; sau

b) sa inceteze contractul, fara a plati vreo penalitate

In cazul in care inceteaza prezentul contract calatorul poate accepta un alt pachet, atunci cand acesta este oferit de Agentie, daca este posibil, de o calitate echivalenta sau superioara.

8.6. Calatorul este obligat sa comunice Agentiei, intr-un termen rezonabil (comunicat de Agentie) calculat de la primirea instiintarii prevazute la art. 7.7 privind modificarea prevederilor esentiale ale contractului sau in timp util inainte de inceperea calatoriei, in cazul in care se aplica clauzele prevazute la art. 7.8 lit. b) si c), hotararea sa de a opta pentru:

a) incetarea/denuntarea unilaterala a contractului fara plata penalitatilor; sau

b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

8.7. In cazul in care calatorul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile prezentului contract seconsidera ca toate modificarile au fost acceptate iar calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.
8.8. In cazul in care calatorul inceteaza/denunta unilateral contractul in temeiul art. 8.6, sau in cazul in care Agentia anuleaza calatoria inaintea datei de plecare, calatorul are dreptul:

a) sa accepte un alt pachet de servicii de calatorie de calitate echivalenta sau superioara, la acelasi pret, propus de Agentie, sau

b) sa accepte un pachet de servicii de calatorie de calitate inferioara propus de Agentie, cu rambursarea diferentei de pret dintre celedoua pachete de calatorie, luandu-se in cosiderare pretul acestora la momentul incheierii noului contract de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, sau

c) sa i se ramburseze toate sumele achitate in virtutea contractului.

8.9. Agentia de turism organizatoare poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie si poate oferi calatorului rambursarea completa a tuturor platilor efectuate pentru pachet, dar nu este raspunzatoare pentru plata unor despagubiri suplimentare, in unul dintre următoarele cazuri:

a) anularea s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar Agentia a informat in scris calatorul cu privire la incetarea contractului cu cel putin:

(i) 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai mult de sase zile;

(ii) sapte zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza intre doua si sase zile;

(iii) 48 de ore inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai putin de doua zile;

b) agentia de turism organizatoare nu poate executa contractul din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare si instiinteaza calatorul cu privire la incetarea contractului, fara intarziere si inainte de inceperea executarii pachetului; c) anularea s-a facut din vina calatorului.

8.10. Calatorul are dreptul sa inceteze/denunte unilateral in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care incetarea ii este imputabila, este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Despagubirea se poate ridica la maximul pretului pachetului de servicii de calatorie contractat.

8.11. Agentia va rezolva cerintele calatorului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmand a fi suportate de catre calator. Orice modificare a serviciilor contractate (ex: schimbarea unitatii de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea pasagerilor si/sau a titularului de contract sau orice element principal ce face obiectul contractului) la cererea titularului din contract se poate face doar contra cost, cu o suma ce

va fi comunicata celui care solicita modificarea, iar modificarea se va face numai daca exista aceasta posibilitate si daca nu intra in contradicţie cu penalizarile de anulare a pachetului. Nicio cerinta speciala a calatorului nu se considera acceptata daca nu este inscrisa in contract. In cazul in care calatorul este o persoana cu mobilitate redusa trebuie sa anunte agentia de turism organizatoare inainte de achizitionarea pachetului, iar agentia trebuie sa ii ofere informatii precise privind gradul de adecvare a calatorie sau vacantei, luand in considerare nevoile acestuia.

In situatia in care calatorul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor, a perioadei de cazare sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu incetarea/denuntarea unilaterala a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la Cap. VI din prezentul contract si incheierea unui nou contract. De asemenea, in situatia in care calatorul alege sa se mute la un alt hotel decat cel contractat si achitat initial, fara acordul scris, prealabil al Agentiei aceasta echivaleaza cu incetarea/denuntarea unilaterala a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la Cap. VI din prezentul contract si incheierea unui nou contract.

8.12. Calatorul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie.

8.13. Calatorul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de Agentie (voucher), in vederea acordarii serviciilor de calatorie. In cazul in care calatorul beneficiaza de bilete de odihna si tratament, este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale, la zi.

8.14. Calatorul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza, fara ca acestea sa faca parte din prezentul contract, sunt in stricta responsabilitate a furnizorului local si sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar Agentia nu are nici o responsabilitate asupra presatiilor in cauza. Pentru clarificare, agentia nu este raspunzatoare pentru niciun serviciu achizitionat de calator de la o terta parte.

Clasificarea unitatilor de cazare si a mijloacelor de transport sunt cele oficiale pentru fiecare tara in parte, calatorul ia act si este de acord cu aceasta.

8.15. Intreaga raspundere pentru respectarea prevederilor legale privind regimul vizelor, al documentelor de calatorie, regimul vamal, sanitar, etc apartine exclusiv calatorului. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre calator a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, etc), calatorul are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Agentia recomanda si consultarea site-ului http://www.politiadefrontiera.ro. De asemenea, in cazul calatoriei in anumite destinatii care necesita obtinerea unei vize, Agentia recomanda consultarea site-ului: http://www.mae.ro, pentru informatii complete privind regimul vizelor. In cazul in care calatorul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile suplimentare necesare in vederea efectuarii calatoriei, care nu sunt in sarcina Agentiei (de ex. necesitatea obtinerii vizei sau necesitatea de a avea pasaport sau/si carte de identitate sau

orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei. * Informatiile ce se regasesc pe site-ul www.politiadefrontiera.ro si http://www.mae.ro sunt informatii pentru cetateni romani. In situatia in care calatorul are o alta cetatenie, este obligatia acestuia de a se asigura ca s-a informat in prealabil cu privire la documentele sau orice alte documente sau formalitati (inclusiv pasaport sau vize) necesare calatoriei.

8.16. Calatorul are obligatia de a contacta Agentia cu 24 ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc imbarcare, etc.).

8.17. In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de calatori, termenii si conditiile generale se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

8.18. Calatorul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. Agentia nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de calator ca urmare a nerespectarii acestui aliniat, iar calatorul va fi responsabil pentru plata acestora.

8.19. Calatorul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii atat la dus cat si la intors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului de calatorie contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre calator a prevederilor privind locurile de intalnire si orarele, vor fi suportate de catre acesta. Calatorul are obligatia sa verifice documentele de calatorie (bilete, vouchere, asigurari etc.) precum si alte documente eliberate de Agentie si sa retina toate informatiile furnizate de reprezentantii agentiei, indiferent de forma prezentarii (scris sau verbal). Agentia de turism organizatoare nu va fi responsabila de nicio sesizare ulterioara semnarii documentelor si confirmarii produselor cu privire la corectitudinea celor comunicate mai sus si, nicio modificare, anulare nu va fi acceptata, decat conform conditiilor contractuale.

Reclamatii

9.1. Calatorul informeaza Agentia, fara intârzieri nejustificate, in legatura cu orice neconformitate pe care o constata pe parcursul executarii unui serviciu de calatorie inclus in contractul privind pachetul de servicii de calatorie.

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

9.3. Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii de calatorie vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, calatorul va depune la sediul Agentiei o reclamatie in scris, in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei,

Agentia urmand sa comunice calatorului un raspuns cu privire la eventualele despagubiri care i se cuvin, dupa caz. Agentia va formula raspunsul in termen de cel mult 30 de zile de la inregistrarea reclamatiei, doar daca toate raspunsurile de la parteneri cu privire la neconformitatile constatate de calator au fost primite. In caz contrar, Agentia isi rezerva dreptul de a prelungi acest termen.

9.4. In cazul in care Calatorul nu isi indeplineste obligatiile mentionate la art. 9.2 si 9.3 de mai sus, Agentia este exonerata de orice raspundere cu privire la deficientele semnalate.

Datele de contact ale Agentiei pentru asistenta (Denumire, telefon, email) se regasesc in oferta precontractuala.

9.5. Daca oricare dintre serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu cerintele prezentului contract, Agentia remediaza neconformitatea, cu exceptia unuia din urmatoarele cazuri:

a) neconformitatea nu poate fi remediata;

b) remedierea implica cheltuieli disproportionate, tinând cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

Daca Agentia nu remediaza neconformitatea, calatorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzatoare a pretului, cu exceptia cazului in care neconformitatea este imputabila calatorului.

9.6. In cazul in care neconformitatea afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar Agentia a omis sa o remedieze intr-untermen rezonabil stabilit de catre calator, acesta poate rezilia prezentul contract fara plata unor penalitati de reziliere si, dupa caz, poate sa ceara, reducerea pretului si/sau despagubiri. Prin prezentul contract partile, de comun acord, convin ca despagubirea care trebuie platita de Agentie, atunci cand aceasta este datorata turistului, nu poate depasi valoarea contractuala a serviciilor turistice prestate necorespunzator si al caror beneficiar este acesta.

9.7. Vor fi luate in considerare numai reclamatiile facute in nume personal.

Asigurari

10.1. Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de el in cazul insolvabilitatii sau falimentului Agentiei conform:

Scrisoare de garantie bancara 34GBE2021-7616 (valabilitate: 01.01.2026-28.02.2027).

In cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa, platile vor fi rambursate. In cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa dupa inceperea executarii pachetului, iar transportul este inclus in pachet, repatrierea calatorilor este garantata.

Procedura de solutionare alternative a litigiilor ("SAL")

11.1. In cazul unor divergente in legatura cu incheierea sau executarea prezentului contract, partile vor depune toate eforturile pentru rezolvarea amiabila a litigiului. Deasemenea, pot utiliza si mecanismele de solutionare alternativa a litigiilor, denumite "SAL", in conformitate cu Ordonanta Guvernului nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti, cu modificarile ulterioare

11.2. Cererea de aplicare SAL, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL, si legislatia aplicabila poate fi consultata aici http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal

Dispozitii finale

12.1. Prezentul document a fost incheiat in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte. Prezentul document poate fi incheiat si la distanta, acesta considerandu-se incheiat la momentul la care calatorul confirma in scris primirea, semneaza oferta precontractuala sau intreprinde orice act prin care confirma primirea (ex: efectuarea unei plati). In intelesul prezentului contract se considera comunicare facuta în scris inclusiv comunicarea prin posta electronica (email).

12.2. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face in conformitate cu termenii si conditiile generale si cu respectarea prevederilor Ordonantei 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative.

12.3. Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno care sa acopere costurile incetarii contractului de catre calator sau costurile de asistenta, inclusiv taxele de repatriere, in caz de accident, de boala sau de deces; Calatorii se pot informa in agentii despre cazurile acoperite de asigurarea storno. Asigurarea se va incheia si achita la momentul semnarii contractului de comercializare a pachetului de servicii de calatorie si plata avansului pachetului.

12.4. Calatorul declara ca a fost informat in mod expres de catre Agentie, respectiv a luat la cunostinta si este de acord cu POLITICA DE CONFIDENTIALITATE CU PRIVIRE LA PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL disponibila si afisata in Agentie, cat si pe site-ul Agentiei la https://www.dertour.ro/prelucrare-date-caracter-personal, in contextul intrarii in vigoare a Regulamentului European privind protectia datelor nr.679/2016 ("GDPR"). Prin semnarea contractului, calatorul declara in mod expres si este de acord inclusiv ca datele sale cu caracter personal sa fie transferate catre parteneri din tari terte, respectiv din afara spatiului european sau din afara spatiului economic european, doar in scopul realizarii obiectului prezentului Contract, respectiv in vederea achizitionarii serviciilor turistice mentionate in oferta precontractuala.

12.5. Calatorul declara ca Agentia l-a informat complet cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie in conformitate cu prevederile Ordonantei 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie si serviciile de călătorie asociate, precum si pentru modificarea unor acte normative. Prin semnarea contractului sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice, calatorul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu

privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de serviciu de calatorie, in conformitate cu oferta Agentiei de turism.

12.6. Calatorul declara ca Agentia l-a informat in prealabil cu privire la situatia generala a tarii de destinatie, iar calatorul si-a asumat raspunderea de a verifica alertele de calatorie si conditiile de intrare in tara de destinatie disponibile la www.mae.ro/travel-alerts.

12.7. Clauzele din prezentul Contract au aplicabilitate generala, iar in situatia in care, in cadrul anexelor, exista termeni si conditii specifice anumitor servicii de calatorie, respectivele conditii vor prevala fata de clauzele acestui Contract.

12.8. Litigiile care nu pot fi solutionate pe cale amiabila vor fi solutionate pe cale judecatoreasca, instanta competenta fiind Judecatoria Sector 2.

12.9. Contractul va fi interpretat conform legislatiei din Romania.

In conformitate cu Art. 1203 din Noul Cod civil, partile confirma si accepta in mod expres Termenii si conditiile generale considerate a fi clauze neuzuale: 1, 2, 4.1, 5.1, 5.3, 5.5, 5.6, 6.1 – 6.9, 9.1 – 9.5, 12.8.

Agentia,
DERTOUR Romania S.A.
Reprezentatul: _____
Semnatura _____

Calator/Reprezentantul Calatorului,
Numele _____
Prenumele _____
Semnatura _____