

Contract de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie

Nr. _____ din _____

Partile contractante

TRAVEL BRANDS 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. J40/5790/2018 , 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 TRAVEL BRANDS SA, pentru punctul de lucru din Romania, Bucuresti, (AGENTIA CALL CENTER) Str Reinvierii, nr. 3-5, telefon 0727788123, fax [N/A] , reprezentata prin _____, in calitate de AGENT , 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.

- I. **Obiectul contractului** il constituie vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii de calatorie mentionat mai jos si inscris in voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, alt inscris anexat la prezentul contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

Destinatia _____ Perioada _____ - _____

Nr. persoane inscrise ___ pax. Tipul excursiei: sejur turistic circuit turistic

Servicii asigurate (in cazul excursiei de tip sejur turistic)

Cazare la hotel _____ categoria hotel ___ stele, tip camera _____

Nr. nopti ___ check in _____ check out _____

Masa _____ transport _____

Categorie _____

program turistic _____

Alte servicii _____

Numele persoanelor inscrise in excursie

Data nasterii

Orarul de zbor comunicat de agentie la data semnarii contractului este orientativ si poate suferi modificari pana la data operarii acestuia. Agentia isi rezerva dreptul de a schimba compania aeriana, cu informarea prealabila a calatorului inainte de data operarii zborului.

II. **Pretul**

Pretul contractului este _____ EUR/RON si cuprinde costul serviciilor de calatorie efective, comisionul Agentiei si T.V.A. Pretul va fi platit dupa cum urmeaza:

- Avans _____, se va achita la momentul semnarii contractului;
- Rata I _____ EUR, se va achita pana la data de _____
- Rata II _____ EUR, se va achita pana la data de _____
- Rata III _____ EUR, se va achita pana la data de _____

III. **Numarul minim de persoane necesar pentru realizarea programului:**

nu exista un numar minim; _____ persoane, iar termenul limita de informare, in caz de anulare este _____

Agentia,

Denumirea

TRAVEL BRANDS SA

Reprezentatul

Semnatura

Calator/

**Reprezentantul
calatorului,**

Numele _____

Prenumele _____

Semnatura

TERMENI SI CONDITII GENERALE

I. **Pachetul de servicii de calatorie** este asigurat de agentia de turism organizatoare TRAVEL BRANDS SA, denumita in continuare "Agentia".

Acesta este responsabila sa asigure derularea operativa a programelor si serviciilor, cu respectarea in totalitate a serviciilor prevazute in program sau comanda Calatorului si are obligatia sa informeze corect calatorii asupra serviciilor asigurate in program si conditiilor de participare la excursie.

II. **Durata contractului**

2.1 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.

2.2 In cazul in care prezentul contract este pus integral la dispozitia calatorului sub forma de catalog, pliant, alte inscrieri, 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 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.

2.3 Contractul inceteaza de drept odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii de calatorie in scris in documentele de calatorie.

III. **Modalitati de plata**

3.1 **Plata serviciilor de calatorie externe** aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract sau in RON la cursul de referinta a BNR din ziua emiterii facturii.

3.2 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 OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice si anexelor acesteia. 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, calculate conform prevederilor pct. 6.1. 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.

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

3.4 Conform OUG 8/2009, in cazul **renuntarii definitive la pachetul de servicii de calatorie** de catre calator, agentia de turism nu poate restitui calatorului voucherele de vacanta sau contravaloarea acestora in bani. Voucherele de vacanta pot fi restituite calatorului de catre agentia de turism, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii de calatorie, doar daca acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere de vacanta conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanta.

3.5 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.

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

IV. **Drepturile si obligatiile Agentiei**

4.1 In cazul modificarii uneia dintre prevederile esentiale ale contractului cum ar fi: serviciile incluse in pachet, datele de calatorie, modificarea categoriei unitatii de cazare, Agentia are obligatia de a informa calatorul cu cel putin 15 zile inainte de data inceperii calatoriei, cu exceptia cazurilor de la pct. 4.5. lit. a), b), c), cand informarea se va face in timp util pentru a permite calatorului sa decida inceperea calatoriei.

4.2 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 implementat prin HG nr. 1912/2006. 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

aerieni in baza Regulamentului Parlamentului European nr. 261/04 implementat prin HG nr. 1912/2006.

4.3 In situatia achizitionarii unui produs de tip croaziera, linia de croaziera poate modifica din motive ce tin de siguranta navigarii numarul cabinei si locatia acesteia pe puncti (o punte inferioara, una superioara, mai spre pupa sau spre prova, etc.), dar cu o cabina de aceeasi categorie ca cea rezervata initial, caz in care calatorul nu va fi despagubit in nici un mod avand in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat. Alteori, destul de frecvent si prin simetrie, linia de croaziera poate sa modifice categoria cabinei (in special la cabinele din categoria Garantiee) cu o cabina superioara ca si cea rezervata initial (cabina exterioara / balcon in loc de cabina interioara, suita in loc de balcon, etc.), operatie denumita upgrade, caz in care calatorul nu va trebui sa plateasca diferenta de categorie, fiind un bonus din partea liniei.

4.4 Agentia poate modifica pretul contractului oricand dupa incheierea acestuia, in sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, aratand totodata modul de calcul al majorarilor sau micșorarilor de pret ale contractului 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 comisiunelor aplicabile serviciilor de calatorie incluse in contract, impuse de parti terte care nu sunt direct implicate in executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de imbarcare sau debarcare in porturi si aeroporturi;
- c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

In situatia in care cresterea pretului 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 la pct.6.1. Clientul nu poate inceta 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 este mai mare de 8%, Clientul are are posibilitatea ca, intr-un termen rezonabil specificat de agentia 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 agentia de turism organizatoare. In situatia in care clientul nu accepta un alt pachet, agentia de turism organizatoare ramburseaza toate platile efectuate de catre sau pe seama calatorului, fara intarzieri nejustificate și, in orice caz, nu mai tarziu de 14 zile de la data incetarii contractului. Daca 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.

4.5 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 prestatorii de 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 intarzierilor 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 imprezibil si inevitabil.

4.6 Agentia are obligatia sa furnizeze in scris calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice (e-mail, fax, sms etc), cu 3 zile inainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

- a. orele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de calator in fiecare dintre mijloacele de transport incluse;
- b. denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax, 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;
- c. pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului.
- d. obligatiile calatorului prevazute la pct. 5.12, 5.13, 5.14 din prezentul contract.

4.7 Agentia acorda asistenta adecvata fara intarzieri nejustificate calatorului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau 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 comunicarii 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.

4.8 Atunci când o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata astfel cum s-a convenit 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. Daca modificarea nu este semnificativa, calatorul nu poate inceta contractul de calatorie decat cu aplicarea penalizarilor prevazute la art. 6.1.

4.9 In cazul in care serviciile alternative propuse au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decât cea specificata in prezentul 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 sau reducerea de pret acordata este inadecvata.

4.10 Daca este imposibil sa se furnizeze servicii alternative sau calatorul respinge serviciile alternative propuse in conformitate cu pct. 4.9 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.

4.11 Daca pachetul include transportul de pasageri, Agentia asigura de asemenea, in cazurile prevazute la pct. 4.9 si 4.10 din prezentul contract, repatrierea calatorului cu transport echivalent, fara întârzieri nejustificate si fara costuri suplimentare pentru calator.

V. **Drepturile si obligatiile calatorului**

5.1 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 ceseze 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. Responsabilitatea incheierii contractului de cesiune revine dupa caz fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata Agentiei (contractantului cedat). Calatorul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili in mod solidar la 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.

5.2 Serviciile de calatorie achitate total sau partial cu vouchere de vacanta nu pot fi cesionate in conformitate cu prevederile art.7 alin.1 din OUG nr.8/2009 privind acordarea voucherelor de vacanta.

5.3 In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, calatorul are obligatia sa respecte urmatorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face de regula la ora 18:00 a zilei de intrare si se termina de regula la ora 12:00 a zilei de iesire, inscrise pe documentele de calatorie (voucher ori pe biletul de odihna si/sau de tratament, bilet de excursie, etc). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a calatorului.

5.4 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.

5.5 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.

5.6 Calatorul este obligat sa comunice Agentiei, intr-un termen rezonabil (comunicat de Agentie) calculat de la primirea instiintarii prevazute la pct. 4.1 privind modificarea prevederilor esentiale ale contractului sau in timp util inainte de inceperea calatoriei, in cazul in care se aplica clauzele prevazute la art. 4.5 lit. b) si c), hotararea sa de a opta pentru:

- a. incetarea/denuntarea unilateral a contractului fara plata penalitatilor; sau
- b. acceptarea noilor conditii ale contractului.

5.7 In cazul in care calatorul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile pct. 4.1 se considera ca toate modificarile au fost acceptate iar calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

5.8 In cazul in care calatorul inceteaza/denunta unilateral contractul in temeiul pct. 5.6 sau Agentia anuleaza calatoria turistica 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;
- b. sa accepte un pachet de servicii de calatorie de calitate inferioara propus de Agentie, cu rambursarea diferentei de pret dintre cele doua pachete de calatorie, luandu-se in considerare pretul acestora la momentul incheierii noului contract de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie;
- c. sa i se ramburseze toate sumele achitate in virtutea contractului.

5.9 In toate cazurile mentionate la pct. 5.8, calatorul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire, al carei quantum

poate fi stabilit prin acordul comun al partilor sau in baza unei hotarari a instantei de judecata, pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

a. anulara s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar Agentia a informat in scris calatorul 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. anulara s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprezibile, independente de vointa celui care le invoca si ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, in aceasta nefiind incluse suprazrezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unitatii de cazare) sau unor cauze dintre cele prevazute la pct. 4.5 lit. b;

c. anulara s-a facut din vina calatorului.

5.10 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.

5.11 Agentia va rezolva cerintele calatorului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmand a fi suportate de catre calator.

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 unilateral 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 unilateral a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la Cap. VI din prezentul contract si incheierea unui nou contract.

5.12 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.

5.13 Calatorul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de Agentie (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament, etc), 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 bilete de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale, la zi.

5.14 Calatorul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza, fara ca acestea sa faca parte din prezentul contract, sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar Agentia nu are nici o responsabilitate asupra presatiilor in cauza.

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.

5.15 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/node/1422>, 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.

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

5.17 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.

5.18 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.

5.19 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 orele, vor fi suportate de catre acesta.

VI. **Renuntari, penalizari, despagubiri**

6.1 In cazul in care calatorul renunta din vina sa la pachetul de servicii de calatorie care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:

De la _____ pana la _____ este _____ EUR

De la _____ pana la _____ este _____ EUR

100% din contravaloarea pachetului daca anulara se face:

- nu se prezinta la program;
- intr-un interval mai mic de 16 zile calendaristice inainte de data plecarii (ori in ziua plecarii);
- 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;
- 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 contractului, mentionat la articolul II in prezentul contract.

La penalitatile de incetare mentionate mai sus se adauga si se retine suplimentar de catre Agentie, un comision de 5% din pretul total al rezervarii/achizitiei pachetului de servicii de calatorie. Comisionul Agentiei este datorat de Calator din momentul rezervarii pachetului de servicii de calatorie. In cazul aplicarii penalitatii de 100% din pretul total al rezervarii/achizitiei pachetului de servicii de calatorie, Comisionul Agentiei este deja inclus in penalitatea de 100%. Agentia are dreptul de a retine comisionul si/sau penalitatile aplicabile din sumele achitate de Calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata. Comisionul Agentiei nu va fi retinut cand anularea intervine din culpa exclusiva a Agentiei.

6.2 Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica si in cazul in care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatie, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca documentele personale, necesare in vederea efectuarii calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasii teritoriului tarii fiind intors de catre politia de frontiera din alte motive ce tin de persoana acestuia.

6.3 In cazul in care plata pentru serviciile de calatorie interne a fost facuta cu, sau si cu vouchere de vacanta, penalizarea se va deduce 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 care a contractat un pachet de servicii de calatorie cu Agentia si a achitat un avans, nu se prezinta in termenul specificat in contract/oferta sau in termenul comunicat in scris pentru a achita ratele aferente sau 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 la pct.6.1.

6.5 Pentru biletele de odihna si/sau de tratament comparate prin organizatii sindicale, Agentia va face restituirii numai in baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.

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

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

6.8 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.

6.9 Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract, conform prevederilor pct. 5.9.

6.10 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.

6.11 Toate sumele mentionate in prezentul capitol 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.

6.12 In contextul pandemiei de SARS-CoV-2 (COVID19), Calatorul/Reprezentantul Calatorului recunoaste si accepta in mod expres posibilitatea ca, ulterior incheierii prezentului contract, dar si pe parcursul sejurului turistic, sa fie instituite restrictii sau noi conditii de calatorie atat in tara de destinatie cat si in Romania (cu titlu exemplificativ, insa fara a se limita la: obligativitatea purtarii mastii de protectie, prezentarea unui test antigen/PCR negativ sau obligativitatea efectuării acestuia in tara de destinatie, intrarea in carantina sau autoizolare la intoarcerea in Romania). Prin semnarea prezentului contract, calatorul/reprezentantul calatorului isi asuma riscul aparitiei unei sau mai multora 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 statele 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 pachetul de servicii de calatorie poate fi in mod rezonabil executat, orice anulare poate interveni doar cu

respectarea prevederilor articolului 6.1 din prezentul contract.

In situatia in care pachetul de servicii de calatorie este anulat de Agentie, sumele achitate de catre calator in virtutea prezentului contract vor fi rambursate, in termen de 14 zile, potrivit prevederilor legale.

VII. **Reclamatii**

7.1 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.

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

7.3 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 ca, in termen de 30 zile calendaristice, sa comunice calatorului despagubirile care i se cuvin, dupa caz.

7.4 In cazul in care Calatorul nu isi indeplineste obligatiile mentionate la pct.7.2 si 7.3 de mai sus, Agentia este exonerata de orice raspundere cu privire la deficiențele semnalate.

Datele de contact ale Agentiei pentru asistenta:

Telefon:0727788123 Fax:

Email:oferte@dertour.ro

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

1. neconformitatea nu poate fi remediata;
2. remedierea implica cheltuieli disproportionale, tinând cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

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

7.6 In cazul in care neconformitatea afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar Agentia a omis sa o remedieze intr- un termen 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.

7.7 Calatorul ia act si accepta interdictia de a face publicitate negativa Agentiei si serviciilor prestate de aceasta, fara ca procedura de inregistrare si solutionare a reclamatiiilor prevazuta in capitolul VII sa fi fost indeplinita. Nerespectarea acestei prevederi da dreptul Agentiei sa solicite Calatorului/Responsabilului Calatorului, prin intermediul instantelor judecatoresti despagubiri corespunzatoare prejudiciului suferit.

7.8 Vor fi luate in considerare numai reclamatiiile facute in nume personal.

VIII. **Asigurari** - Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de el in cazul insolabilitatii sau falimentului Agentiei conform:

- o Scrisoare de Garantie Bancara nr. 34GBE2021-7616 emisa de BRD-Groupe Societe Generale (valabilitate 26.01.2022 – 28.02.2023)

Conditii in care calatorul va fi despagubit de catre societatea de asigurare sunt:

8.1 In cazul in care Agentia nu efectueaza repatrierea Calatorului, acesta are obligatia de a anunta imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. In aceasta situatie societatea de asigurare nu are obligatia de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a o rambursa dupa intoarcerea Calatorului in Romania, in conditiile politiei de asigurare incheiate intre Agentie si societatea de asigurare.

8.2 In cazul in care Calatorul solicita Agentiei contravaloarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie sa trimita documentele justificative catre Agentie prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. Calatorul are obligatia sa pastreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Calatorul poate solicita Agentiei rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data incheierii derulării pachetului de servicii de calatorie sau de la data repatrierii.

8.3 Calatorul are obligatia de a notifica societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, in legatura cu solicitarea adresata Agentiei privind rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, in termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevazute la pct. 8.2.

8.4 In cazul in care, in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmării de primire a documentelor justificative de catre Agentie, Calatorul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.

8.5 In termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, Calatorul are obligatia de a transmite societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, cererea de despagubire insotita de documentele justificative.

8.6 Documentele justificative constau in:

- a. contractul de comercializare a pachetului de servicii de calatorie;
- b. confirmarile de primire precizate la pct. 8.2, 8.3 si 8.5 din prezentul capitol;
- c. fotocopiiile de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de Calator;
- d. fotocopiiile de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Societatea de asigurare are dreptul sa solicite Calatorului si alte documente justificative.

8.7 Despagubirea nu poate depasi suma achitata de Calator pentru contractul de comercializare a pachetului de servicii de calatorie, precum si sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale in vigoare.

8.8 Din despagubire se scade franciza mentionata pe polita de asigurare.

8.9 Despagubirea va fi platita in termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de catre societatea de asigurare a documentelor justificative de la Calator.

8.10 In cazul in care dupa plata despagubirii Agentia plateste debitul catre Calator, acesta are obligatia de a restitui asiguratorului despagubirea primita, in termen de 5 (cinci) zile lucratoare de la data primirii de la Agentie a sumelor reprezentand debitul.

8.11 Facultativ, Calatorul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidente, de boala sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinatie ori a unei asigurari storno.

8.12 Agentia nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politele de asigurare contractate prin intermediul Agentiei, deoarece aceasta este doar intermediar intre Calator si Asigurator.

X. **Documentele contractului se constituie ca anexa la acesta si pot fi urmatoarele:**

- a. voucherul, biletul de odihna-tratament, biletul de excursie, biletul de avion, bonul de comanda, oferta, dupa caz;
- b. programul turistic, in cazul actiunilor turistice;
- c. cataloagele/pliantele/ofertele Agentiei puse la dispozitia calatorului, in format tiparit sau pe suport electronic la adresa www.dertour.ro;

XI. **Procedura de solutionare alternativa a litigiilor ("SAL")**

10.1. Solutionarea alternativa a litigiilor ("SAL") reprezinta un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se ofera posibilitatea de solutionare a litigiilor pe care le pot avea cu comerciantii, atunci când se confrunta cu o problema legata de achizitionarea unui produs sau serviciu.

Astfel, reclamatii impotriva comerciantilor sunt prezentate voluntar de catre consumatori, urmând a fi solutionate intr-un mod independent, impartial, transparent, rapid si echitabil.

10.2. Directia de solutionare alternativa a litigiilor (Directia SAL) din cadrul Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor ("ANPC"), are competenta sa solutioneze alternativ litigii nationale si transfrontaliere izvorâte din contractele de vânzari sau din contractele de prestari servicii incheiate cu un comerciant care desfasoara activitati in România, in sectoarele de activitate in care ANPC este competenta.

10.3. 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>.

XI. **Dispozitii finale**

11.1 Contractul impreuna cu termenii si conditiile generale au fost incheiate in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.

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

11.3 Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru a acoperi eventualele penalitati de anulare; 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, fiind valabila de la data incheierii si pana in ziua plecarii.

Clientul doreste, nu doreste achizitionarea unei polite de asigurare complexa de calatorie (include si asigurarea storno) Polita de asigurare sus mentionata acopera, nu acopera riscul imbolnavirii cu virusul COVID-19 (conform conditiilor generale care insotesc polita asiguratorului).

11.4 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 la art. I.

- 11.5 Calatorul declara ca Agentia de Turism 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.
- 11.6 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 la www.mae.ro/travel-alerts.
- 11.7 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.
- 11.8 Litigiile care nu pot fi solutionate pe cale amiabila vor fi solutionate pe cale judecatoreasca, instanta competenta fiind Judecatoria Sector 2.
- 11.9 Contractul va fi interpretat conform legilor 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: 3.1., 3.2., 4.3.-4.6., 4.9.-4.12, 5.3., 5.6.-5.10, cap. VI, 7.2.-7.3., 8.2., 8.3., 8.5., 8.7., 8.8., 11.8

Agentia,

Denumirea TRAVEL BRANDS SA

Reprezentatul _____

Semnatura _____

**Calator/Reprezentantul
calatorului,**

Numele

Prenumele

Semnatura _____