

CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie
Nr. din data conform bon comanda nr.
care face parte integranta din contract

Partile contractante:

S.C R&M HOLIDAY TOUR SRL, cu sediul social in Constanta, Str. Brinduselor, nr.3, bl 22, sc. D, ap. 60 si sediul de lucru cu publicul in Constanta, Str. I.G.Duca, nr.12, parter, Cod Postal 900697, cod unic de inregistrare 49636010, titulara a Licentei de turism nr. 3059, pentru Agentia de Turism RM HOLIDAY TOUR, telefon: +40-341 425 200, email: office@rmholidaytour.ro, website: www.rmholidaytour.ro, reprezentata prin Abrazi Mihai Madalin in calitate de administrator, denumita in continuare Agentia de Turism Intermediara, si Calatorul/reprezentantul Calatorului, domnul/doamna domiciliat/domiciliata in
CNP: telefon: posesor/posesoare al/a buletinului/cartii de identitate seria eliberat/eliberata de la data de, numit in continuare Calator, au convenit la incheierea prezentului contract.

1. Obiectul contractului:

1.1. Obiectul contractului il constituie punerea spre vanzare de catre Agentia de Turism Intermediara a serviciilor de calatorie inscrise in comanda anexata prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie (voucher)

Servicii de calatorie:

Destinatie:

Perioada: (Check-In) (Check-Out).....

Numar persoane: Adulti:Copii:.....

Acest pachet este organizat si garantat de catre Agentia de Turism Organizatoare.....

2. Incheierea contractului

2.1. Deoarece procesarea unei rezervari consta in plasarea in prealabil a unei comenzi in site-ul agentiei/in agentie fizic, prezentul contract intra in vigoare odata cu confirmarea finala a rezervarii. Confirmarea disponibilitatii unei comenzi plasate in site/in agentie fizic nu reprezinta o rezervare. Comanda va fi procesata din momentul achitarii unui avans minim sau a platii integrale si va fi supusa termenelor de plata si penalizare aferente comenzii chiar daca este doar in stadiul de procesare, conditiile prezentului contract intrand si ele in vigoare. Ulterior, in urma primirii confirmarii rezervarii de la furnizorul de servicii (raspunsul furnizorul poate dura pana la maxim 7 zile lucratoare), se transmite catre turist confirmarea finala de rezervare prin mijloacele convenite cu turistul (ex: email, fizic in agentie). In cazul in care furnizorul de servicii nu poate confirma rezervarea, suma achitata va fi restituita integral sau se vor propune variante alternative pe care Calatorul le poate accepta sau nu. Agentia de Turism Intermediara isi rezerva dreptul sa anuleze rezervarea daca turistul nu respecta scadentele de plata, cu o notificare in prealabil si fara acordul acestuia, suma achitata de client retinandu-se cu titlu de penalitati, conform contract.

2.2. Contractul se incheie, dupa caz, in oricare din urmatoarele situatii:

a) in momentul semnarii lui sau a bonului de comanda care este parte integranta a contractului de catre Calator sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii turistice, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice. Se considera acceptare a conditiilor contractuale de servicii de calatorie, in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice:

- exprimarea acordului Calatorului prin transmiterea catre Agentia de Turism Intermediara a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarata de Calator ca adresa de corespondenta/contact;
- exprimarea acordului verbal, in cadrul conversatiei telefonice purtate de catre Calator cu un reprezentant al Agentiei de Turism Intermediara, cu conditia ca acea conversatie telefonica sa fie inregistrata, iar Calatorul a fost de acord cu inregistrarea conversatiei telefonice;
- exprimarea acordului prin achitarea de catre Calator a contravalorii pachetului de servicii de calatorie in baza facturii emise de catre Agentia de Turism Intermediara;

b) în momentul în care Calatorul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agenția de Turism Intermediară, aceasta din urmă având obligația de a informa turistul prin mijloacele convenite în scris (e-mail, telefon etc) dacă rezervarea s-a confirmat, atât timp cât Calatorul primește un exemplar sau confirmarea Contractului pe suport de hârtie sau, în cazul în care este de acord, pe un alt suport durabil (se aplică în cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, astfel cum sunt definite la art. 2 pct. 8 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, aprobată cu modificări prin Legea nr. 157/2015)

Pentru procesarea unei rezervări de servicii de călătorie, Agenția de Turism Intermediară poate solicita un avans între 30% și 50% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care turistul solicită serviciile și în funcție de felul rezervării (OFERTE EARLY BOOKING, alte OFERTE SPECIALE (Non-Refundable, Last Minute, Black Friday etc), pachete ce se desfășoară în perioada SARBATORILOR LEGALE (Crăciun, Revelion, Paste, Rusalii etc).

2.3. Contractul încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii de călătorie înscris în documentele de călătorie.

3. Prețul contractului și modalități de plată

3.1. Prețul contractului este și cuprinde costul serviciilor de călătorie efective conform comanda nr..... anexată la contract, comisionul Agenției de Turism Intermediară și după caz T.V.A.-ul aferent. Avansul este de, plata finală se va face până la data de

a. Pentru serviciile de călătorie interne plată se face în RON sau cu tichete de vacanță. În cazul în care plată se va efectua în altă monedă se aplică comisionul de risc valutar de 2% față de cursul BNR din ziua efectuării plății. Plata serviciilor turistice prin intermediul tichetelor de vacanță se face respectând prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice și anexelor acestora.

În cazul în care turistul renunță la pachetul de servicii turistice achiziționat cu tichete de vacanță, agenția îi poate oferi acestuia un pachet de servicii turistice la o valoare inițială, mai puțin penalitățile aferente, calculate conform prevederilor pct. 6.1. sau îi poate oferi turistului un pachet de servicii turistice la o valoare mai mare față de pachetul achiziționat inițial din care au fost scăzute penalitățile aferente, cu plata diferenței de preț.

Conform OUG 8/2009, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii turistice de către turist, Agenția de Turism Intermediară nu poate restitui turistului tichetele de vacanță sau contravaloarea acestora în bani. Tichetele de vacanță pot fi restituite turistului de către agenția de turism, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii turistice, doar dacă acestea nu au fost expediate emitentului de tichete conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea normelor metodologice privind acordarea tichetelor de vacanță.

Pachetul de servicii turistice care poate fi achiziționat pe baza tichetelor de vacanță va cuprinde servicii de cazare (minim și obligatoriu), alimentație publică, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfășurare pe teritoriul României.

Serviciile turistice achitate total sau parțial cu tichete de vacanță nu pot fi cesionate în conformitate cu prevederile art.7 alin.1 din OUG nr.8/2009 privind acordarea tichetelor de vacanță

b. Pentru serviciile turistice externe plată se va efectua fie în EUR, fie în RON. În cazul în care plată se va efectua în altă valută decât valuta ofertei se aplică comisionul de risc valutar de 2% față de cursul BNR din ziua efectuării plății.

3.2 Nerespectarea de către turist a termenelor de plată da dreptul agenției să rezilieze contractul, anulând Comanda și să aplice penalități de 0,3% pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma totală sejur.

3.3 După încheierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie, prețurile pot fi marite unilateral de Agenția de turism Intermediară. Creșterile de prețuri sunt posibile numai ca o consecință directă a schimbărilor legate de cel puțin unul dintre următoarele aspecte: - prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie, - nivelul taxelor sau al comisiunilor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de imbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi; - cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv. În ipoteza unei creșteri de preț, Agenția de Turism organizatoare va trimite turistului o înștiințare, în scris privind această creștere, însoțită de o justificare a creșterii respective și de un calcul, cu cel puțin 15 zile înainte de începerea executării pachetului.

4. Drepturile și obligațiile Agenției de Turism Intermediară

4.1. Agenția de Turism Intermediară se obligă să furnizeze Calatorului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor servicii de călătorie care nu fac parte din oferta proprie/standard a Agenției de Turism Organizatoare și care necesită confirmarea rezervării din partea altor prestatori. În cazul solicitării unor servicii de călătorie care se regăsesc în oferta proprie a Agenției de Turism Intermediară sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, Agenția de Turism Intermediară poate furniza Calatorului un bon de comandă, dacă consideră necesar.

4.2. În cazul în care Agenția de Turism Intermediară este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului cum ar fi: serviciile incluse, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare etc., are obligația să informeze Calatorul cu cel puțin 15 zile înainte de data plecării, excepție fac cazurile de suprarezervare (overbooking) care nu pot fi controlate de către agenție, prevăzute sau evitate. În cazurile prevăzute la pct. 4.7 lit. b) și c), informarea se va face în timp util pentru a permite Calatorului să decidă începerea călătoriei.

4.3. În cazul achiziționării unor servicii de călătorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, Transportatorul Aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor, de aceea în oferta/rezervare atât orarul de zbor, cât și compania aeriană sunt strict INFORMATIVE. Prin urmare, Agenția de Turism Intermediară nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste turiștii conform Regulamentului nr. 261/2004 implementat prin HG nr. 1912/2006.

Orice problema privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intra în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor servicii de calatorie, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

4.4. În situația achiziționării unui produs de tip croaziera, linia de croaziera poate modifica, din motive ce tin de siguranța navigării, numărul cabinei și locația acesteia pe punți (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care Calatorul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat. În mod similar, în cazul în care transportul are loc cu autocarul, transportatorul poate modifica, din motive ce tin de siguranța pasagerilor prezenți la bord, locul rezervat inițial de Calator, cu un alt loc din aceeași categorie, caz în care Calatorul nu va fi despăgubit în niciun fel. Autocarele sunt clasificate la minim 3*, iar Agenția de Turism Organizatoare are dreptul să anuleze o cursă în cazul în care nu se întrunește numărul minim de calatori de 30 persoane.

4.5. După încheierea contractului, Agenția de Turism Intermediară poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de preț ale contractului și numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor de Calator ori a cursurilor de schimb valutare aferente serviciilor de calatorie contractate. Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

4.6. Agenția de Turism Intermediară este răspunzătoare pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse în contract.

4.7. În cazul în care, după începerea calatoriei turistice, o parte importantă din serviciile de calatorie prevăzute în contract nu este realizată sau Agenția de Turism Intermediară constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

- a) să ofere Calatorului alternative corespunzătoare în vederea continuării calatoriei turistice fără majorarea prețului, respectiv serviciile de calatorie oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;
- b) să restituie Calatorului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile de calatorie achitate și cele efectiv prestate în timpul calatoriei turistice;
- c) în cazul în care nu pot fi oferite Calatorului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al Calatorului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile de calatorie neprestate.

Partile convin că sensul expresiei „o parte importantă din serviciile de calatorie” este acela potrivit căruia serviciul cu o valoare mai mare decât jumătate din valoarea prezentului contract nu poate fi prestată, din cauze obiective.

4.8. Atât Agenția de Turism Intermediară cât și Agenția de Turism Organizatoare sunt răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:

- a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează Calatorului;
- b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția de Turism Intermediară, Agenției de Turism Organizatoare, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita inclusiv dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întâzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția de Turism Intermediară și Agenția de Turism Organizatoare nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate Calatorului ca urmare a întâzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice și nu este obligată să ramburseze c/valoarea serviciilor achiziționate.
- c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui tert care nu are legătura cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

4.9. Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse conform art. 4.7, doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contract sau reducerea de preț acordată este inadecvată.

4.10. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Agenția de Turism Organizatoare a omis să o remedieze într-un termen rezonabil, Calatorul poate înceta contractul fără plata unei penalități de încetare și, după caz, poate să ceară, reducerea prețului și/sau despăgubiri.

4.11. Dacă este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau Calatorul respinge serviciile alternative propuse, Calatorul are dreptul, după caz, la reducerea prețului și/sau la despăgubiri, fără a înceta contractul de servicii privind pachetul de calatorie.

4.12. Dacă pachetul include transportul de pasageri, Agenția de Turism Intermediară asigură de asemenea, în cazurile prevăzute la art. 4.10 și 4.11, repatrierea Calatorului cu transport echivalent, fără întâzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru Calator.

4.13. În măsura în care este imposibil să se asigure întoarcerea Calatorului astfel cum s-a convenit în contract din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, Agenția de Turism Organizatoare suportă costul cazării necesare, pe cât posibil de categorii echivalente, pentru o perioadă care nu depășește trei nopți pe Calator. Dacă în legislația specifică privind drepturile pasagerilor, sunt prevăzute perioade mai lungi aplicabile mijloacelor de transport relevante pentru întoarcerea Calatorului, se aplică perioadele respective.

4.14. Limitarea costurilor prevăzută la art. 4.13 nu se aplică persoanelor cu mobilitate redusă, astfel cum sunt definite la art. 2 lit. (a) din Regulamentul (CE) nr. 1.107/2006 al Parlamentului European și al Consiliului din 5 iulie 2006 privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă pe durata calatoriei pe calea aerului, și însoțitorilor acestora.

4.15. Limitarea costurilor prevăzută la art. 4.13 nu se aplică femeilor însărcinate și minorilor neînsoțiti și nici persoanelor care au nevoie de asistență medicală specială, cu condiția ca Agenția de Turism Intermediară să fi fost informată cu privire la nevoile speciale ale acestora cu cel puțin 48 de ore înainte de începerea executării pachetului.

- 4.16 Agentia de Turism Intermediara are obligatia sa furnizeze in scris Calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite cu Calatorul (e-mail, fax, sms etc.), in termen de 2 zile inainte de data plecarii, urmatoarele informatii:
- a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de Calator in fiecare dintre mijloacele de transport incluse in contract. In cazul curselor charter, de regula, compania aeriana utilizata este la alegerea touroperatorului, in functie de gradul de ocupare realizat, aceasta poate fi schimbata; Orarul de zbor in cazul curselor charter are caracter informativ si poate suferi modificari, acesta va fi comunicat de catre Agentia de Turism Intermediara;
 - b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, in lipsa acesteia, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contactarea organizatorului si/sau a detailistului;
 - 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 si 5.17.
- 4.17 Agentia de Turism Intermediara parte in contract este obligata sa acorde prompt asistenta Calatorului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau al unui eveniment pe care nici Agentia de Turism Intermediara, Agentia de Turism Organizatoare, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita.
- 4.18 Clasificarea hotelurilor si a pensiunilor din oferta Agentiei de Turism Intermediara are la baza informatiile furnizate de catre Agentia de Turism Organizatoare si poate fi subiectul schimbarii clasificarii oficiale, independenta de vointa Agentiei de Turism Intermediare, in intervalul de timp dintre efectuarea rezervarii si inceperea sejurului. Daca modificarea clasificarii va fi adusa la cunostinta agentiei aceasta are obligatia de a informa Calatorul in cel mai scurt timp cu privire la modificarile aparute, in toate celelalte cazuri situatia nu poate fi imputabila Agentiei de Turism Intermediare.
- 4.19 In situatia de supraz rezervare (overbooking) a unui hotel, determinata de activitatea hotelierilor, inainte sau dupa inceperea calatoriei, Agentia de Turism Intermediara, daca a luat la cunostinta despre aceasta situatie, este obligata sa anunte Calatorii in cel mai scurt timp de aparitia unei astfel de situatii. Agentia de Turism Intermediara, daca a luat la cunostinta despre aceasta situatie este in acelasi timp obligata sa propuna clientului, in baza ofertei venita din partea Agentiei de Turism Organizatoare, solutionarea situatiei cu una din variantele urmatoare:
- a) sa ofere clientului la acelasi pret alte servicii de calatorie de calitate echivalenta sau superioara;
 - b) sa ofere servicii de calatorie de calitate inferioara, cu rambursarea diferentei de pret;
 - c) sa ramburseze imediat toate sumele achitate de client in virtutea contractului;
- 4.20 Alocarea camerelor catre clienti se face strict de catre receptia hotelului, in afara de cazul in care a fost confirmata si platita la rezervare o camera in mod special camera care este nominalizata expres in documentele de cazare cu numar/ pozitia/ vedere in unitatea de cazare. Agentia de Turism Intermediara nu este responsabila de distribuirea camerelor in unitatile de cazare.
- 4.21 Atunci cand o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata astfel cum s-a convenit in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, Agentia de Turism Intermediara ofera, in baza ofertei venita din partea Agentiei de Turism Organizatoare, fara costuri suplimentare pentru Calator, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, pe cat posibil echivalente sau de mai buna calitate decat 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 aceeași locatie, in cea mai apropiata varianta fata de cea initiala.
- 4.22 Agentia de Turism Organizatoare nu este raspunzatoare pentru formalitatile suplimentare, de ultim moment, cerute de catre tara de destinatie (vize, teste, vaccinari, documente suplimentare, modificari ale cerintelor de tranzit).
- 4.23 In cazul in care Comanda nu mai poate fi onorata de furnizorii de servicii, din cauze de forta majora sau caz fortuit (situatii de greva, conflicte politice si de razboi, catastrofe, de pericol public, atac terorist, restrictii de Calatorii in cazul unor epidemii sau pandemii, embargou international, precum si in cazul in care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere) situatii care nu sunt imputabile niciunei parti, Agentiei de Turism Organizatoare, poate retine o taxa de 25 euro/persoana din avansul sau suma integral achitata de catre Calator. Taxa reprezinta serviciile prestate de catre Agentiei de Turism Organizatoare in vederea inregistrarii si finalizarii Comenzii Calatorului.
- 4.24 Potrivit art.14 alin.1 din Ordonantei nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie și serviciile de calatorie asociate, precum si pentru modificarea unor acte normative, Agentia de Turism Organizatoare este responsabila de buna executare a serviciilor de călătorie incluse în prezentul Contract privind pachetul de servicii de calatorie, indiferent daca aceste servicii urmeaza sa fie furnizate de aceasta sau de un alt furnizor de servicii de calatorie.

5. 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 transfere contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii de calatorie contractat, cu obligatia de a anunta in scris in baza ofertei venita din partea Agentiei de Turism Organizatoare cu cel puțin 7 zile inaintea datei de incepere a executarii contractului. In acest caz, intre Calatorul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si Agentia de Turism Intermediara (debitor 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 de Turism Intermediare (debitorului cedat). Calatorul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei (soldului), a tuturor comisioanelor, tarifulor si a eventualelor costuri suplimentare generate de acest transfer. In cazul ofertelor speciale, mai ales a celor de Inscrisi Timpurii - Early Booking etc, cesionarea contractului este posibila doar daca aceasta se face in perioada de valabilitate a

ofertei speciale si doar cu acordul furnizorului de servicii in prealabil in caz contrar cesionarea nefiind posibila. Cesionarea contractului nu este posibila in cazul ofertelor NON-REFUNDABLE – NERAMBURSABILE.

5.2. Turistul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor din tara de destinatie. Unitatile de cazare au dreptul de a alege/ stabili/ modifica ora de incepere a cazarii (check-in) si ora maxima de eliberarea camerelor (check-out). 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, bilet de odihna si/sau 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.

5.3. In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului de servicii, Agentia de Turism Intermediara este constransa sa modifice, semnificativ, oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie prevazute de art.5 alin.1 lit.a din OG 2/2018 sau in cazul in care Agentia de Turism Intermediara propune marirea pretului pachetului de servicii cu mai mult de 8%, in conditiile art.4.5. din prezentul Contract, Calatorul are posibilitatea ca, in termen de 3 zile, sa accepte modificarea propusa sau sa inceteze Contractul, fara a plati vreo penalitate.

In cazul in care Calatorul opteaza pentru rambursarea sumei achitate (integral sau cu titlu de avans), Agentia de Turism Intermediara va onora aceasta obligatie in masura in care poate recupera de la furnizorii locali, hotelierii, companiile aeriene, sumele platite, conform Contractului dintre parti.

Daca operatorii de turism refuza sa ramburseze sumele deja primite de la Agentia de Turism Intermediara, aceasta se obliga sa puna la dispozitia Calatorului ofertele emise de catre Agentia de Turism Organizatoare, furnizorii locali, hotelierii si companiile aeriene.

In cazul in care Calatorul refuza variantele oferite de catre operatorii de turism, prin Agentia de Turism Intermediara, se vor aplica clauzele contractuale, respectiv art. 6.1.

5.4. Daca furnizorii locali, hotelierii, companiile aeriene emit, ca o contravaloare a sumei deja achitate de catre Agentie de Turism Intermediara, in numele Calatorului, vouchere, Calatorul poate opta pentru acceptarea acestora sau pentru refuzarea lor, caz in care se aplica dispozitiile art. 6.1. din Contract.

5.5. In cazul in care modificarile aduse contractului prevazute la 5.3 sau pachetului prevazute la 5.4 au drept consecinta scaderea calitatii sau a costului pachetului, Calatorul are dreptul la o reducere corespunzatoare a pretului.

5.6. Agentia de Turism Intermediara informeaza Calatorul, fara intarzieri nejustificate si intr-un mod clar, inteligibil si bine evidentiat, pe un suport durabil, cu privire la:

- a) modificarile propuse prevazute la art. 5.3 si 5.4 de mai sus si, dupa caz, si in conformitate cu art. 5.5 de mai sus, impactul acestora asupra pretului pachetului;
- b) posibilitatea Calatorului de a informa Agentia cu privire la decizia sa, in temeiul art. 5.3 de mai sus, in termen de 3 zile de la data cand acestuia i s-au adus la cunostinta modificarile propuse;
- c) consecintele lipsei reactiei Calatorului in termenul prevazut la lit. b), cu respectarea prevederile legale in vigoare;
- d) dupa caz, pachetul de substitutie oferit si pretul acestuia.

5.7 In cazul in care Calatorul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile art. 5.3 de mai sus, se considera ca toate modificarile au fost acceptate si Calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

5.8 In cazul in care contractul este incetat in temeiul art. 5.3 de mai sus si Calatorul nu accepta un alt pachet, Agentia de Turism Intermediara ramburseaza toate platile efectuate de catre sau pe seama Calatorului, fara intarzieri nejustificate si nu mai tarziu de 14 zile de la data incetarii contractului, cu respectarea prevederilor art.15 alin. (2)-(6) din OG nr. 2/2018, cu aplicarea art.6.1. din contract.

5.9. Calatorul are dreptul sa denunte unilateral Contractul, in orice moment, inainte de inceperea executarii pachetului, caz in care este obligat sa despagubeasca Agentia de Turism Intermediara pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor capitolului 6.

5.10. In cazul aparitiei situatiei de overbooking (suprarezervare), situatie care nu putea fi anticipata sau prevenita si care nu-i poate fi imputabila Agentia de Turism Intermediara si nici Agentiei de Turism Organizatoare, Calatorul are dreptul:

- a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii de calatorie de calitate echivalenta sau superioara, propus de Agentia de Turism Intermediara;
- b) sa accepte un pachet de servicii de calatorie de calitate inferioara, propus de Agentia de Turism Intermediara, cu rambursarea diferentei de pret;
- c) sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate in virtutea Contractului, fara insa a avea dreptul la despagubiri suplimentare.

5.11 In cazul in care Calatorul alege sa se mute la un alt hotel decat cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Agentia de Turism Intermediara va rezolva cerintele Calatorului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmand a fi suportate de catre Calator. Daca Calatorul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea/denuntarea unilateral a Contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la capitolul 6 la momentul respectiv 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 Agentia de Turism Intermediara si nici de la Agentia de Turism Organizatoare, daca aceste taxe nu au fost incluse in Comanda.

5.13 Calatorul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de Agentia de Turism Intermediara(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 biletul de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale, la zi.

5.14 In cazul in care la receptie se vor prezenta mai multe persoane decat cele mentionate in voucherul emis de Agentia de Turism Intermediara sau vor aparea neconcordanțe cu privire la varstele declarate ale copiilor, Calatorul este obligat sa achite cheltuielile

suplimentare sau sa accepte refuzul de a nu putea caza persoanele ce nu au fost mentionate in rezervare. Agentia de Turism Intermediara si Agentia de Turism Organizatoare nu raspund pentru persoanele nedecarate sau datele de nastere eronat comunicate, daca actele de identitate prezentate la receptie nu corespund cu cele mentionate in voucher, responsabilitatea revine Calatorului pentru rezolvarea situatiei.

- 5.15 "No Show"- in situatia in care Calatorul este in imposibilitatea de a se prezenta la unitatea de cazare in ziua de incepere a sejurului specificata in documentele de cazare (voucher/bilet de odihna si tratament), acesta este obligat sa anunte in cel mai scurt timp posibil Agentia de Turism Intermediara, iar in cazul in care acest lucru nu este posibil - sa anunte imediat hotelierul. Agentia de Turism Intermediara si Agentia de Turism Organizatoare vor face tot posibilul pentru a pastra rezervarea la aceeasi unitate de cazare, incepand cu cea mai apropiata data de intrare posibila, Calatorul suportand eventualele penalizari ce ar putea fi solicitate de catre hotelier. In cazul in care Agentia de Turism Intermediara sau hotelierul nu sunt informati, in prealabil, in timp util, camera poate fi eliberata fiind considerat "No Show", neprezentare la cazare, iar suma achitata va fi retinuta ca si penalizare conform Contract.
- 5.16 Calatorul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza fara ca acestea sa faca parte din Contractul cu Agentia de Turism Intermediara sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar Agentia de Turism Intermediara si Agentia de Turism Organizatoare nu au nicio responsabilitate asupra prestatilor in cauza.
- 5.17 Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea, de catre Calator, a unor formalitati suplimentare (de exemplu, calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele Calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Agentia de Turism Intermediara recomanda si consultarea site-ului Politiei de Frontiera (www.politiadefrontiera.ro) si al Ministerului Afacerilor Externe (www.mae.ro/travelconditions). 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 Turism Intermediara si nici a Agentiei de Turism Organizatoare (de exemplu, in cazul calatoriei cu minori, imputernicire din partea parintelui sau reprezentantului legal ce nu il insoteste sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia de Turism Intermediara si Agentia de Turism Organizatoare sunt exonerate de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei.
- 5.18 Agentia de Turism Intermediara recomanda turistilor contactarea acesteia cu 24 de ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc de imbarcare etc.).
- 5.19 In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de turisti (aleatori), conditiile contractuale se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.
- 5.20 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 de Turism Intermediara si Agentia de Turism Organizatoare nu se fac vinovate de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de Calator ca urmare a nerespectarii acestui alineat.
- 5.21 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.
- 5.22 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.
- 5.23 Calatorul are urmatoarele obligatii:
- (a) sa se asigure ca documentele de calatorie, CARTEA DE IDENTITATE SAU PASAPORTUL, nu prezinta urme de deterioare a elementelor de siguranta si sunt valabile in conformitate cu conditiile de calatorie specifice tarii/tarilor de destinatie, conditii care pot fi consultate pe site-ul Ministerului de Externe www.mae.ro/travel-conditions; (b) indeplineste toate cerintele de viza, vama, sanatate ale autoritatilor din tara (tarile) in care calatoreste si nu incalca legile statului (statelor) pe al carui teritoriu calator este; (c) sa respecte programul (orarul) de calatorie, precum si orele de imbarcare, dupa caz.
- 5.24. Turistul are dreptul sa faca cunoscut Agentiei de Turism Intermediare solicitarile sale speciale in perioada precontractuala, urmand a fi incluse in contract, daca sunt acceptate de agentia organizatoare. Nicio cerinta speciala a turistului nu se considera acceptata daca nu este inregistrata in contract. In cazul in care turistul este o persoana cu mobilitate redusa trebuie sa anunte Agentia de Turism Organizatoare inainte de achizitionarea pachetului, iar Agentia de Turism Intermediara trebuie sa ii ofere informatii precise privind gradul de adecvare a calatoriei sau vacantei, luand in considerare nevoile acestuia.
- 5.25. Turistul are obligatia sa verifice documentele de calatorie (bilete, vouchere, asigurari etc.) precum si alte documente eliberate de Agentia de Turism Intermediara si sa retina toate informatiile furnizate de reprezentantii agentiei, indiferent de forma prezentarii (scris sau verbal). Agentia de Turism Intermediara si Agentia de Turism Organizatoare nu vor fi responsabile 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 in conditiile contractuale.
- 5.26. Turistul a citit si acceptat produsele de asigurare alese, termenii si conditiile aferente si politica de confidentialitate de la asigurator puse la dispozitie in momentul efectuarii rezervarii. Politicele de asigurare impreuna cu documentele aferente (termeni si conditii, politica de confidentialitate, PID) sunt transmise pe email-ul completat in formularul de rezervare de catre asigurator in format electronic. Prin efectuarea rezervarii confirmati ca ati verificat produsele de asigurare alese si ca ele acopera nevoile dumneavoastra.

6. Renuntari, penalizari, despagubiri

6.1. În cazul în care Calatorul renunta, din vina sa, la serviciile de calatorie care fac obiectul prezentului Contract, el datoreaza Agentia de Turism Intermediara penalizari dupa cum urmeaza:

- a) 25% din pretul serviciilor de calatorie, dacă renuntarea se face cu mai mult de 45 de zile calendaristice inainte de data plecarii;
- b) 50% din pretul serviciilor de calatorie, daca renuntarea se face în intervalul 17 - 44 de zile inainte de data plecarii;

- c) 100% din pretul serviciilor de calatorie, daca renuntarea se face într-un interval mai mic de 17 zile înainte de plecarea sau pentru neprezentarea la program. Aceeasi penalizare se aplica si in cazul in care Calatorul, ajuns la locul de cazare, alege sa se mute la un alt hotel decat cel contractat initial si achitat, din motive ce nu pot fi imputate Agentia de Turism Intermediara si nici Agentiei de Turism Organizatoare;
- d) Modificarile aduse comenzii initiale (perioada, hotel, numar si tip de camere, clienti) sunt acceptate doar cu acordul furnizorului de servicii transmis Agentiei de Turism Intermediare, in caz contrar, sunt considerate anulari si se penalizeaza in conformitate. Confirmarea modificarilor aduse unei comenzi se va face la disponibilitatea existenta si tariful din acel moment. Orice modificare adusa unei rezervari confirmate poate presupune taxa de modificare din partea furnizorului de servicii. In cazul in care Calatorul doreste sa aduca orice tip de modificare (perioada, hotel, tip camera etc) si exista o astfel de taxa, aceasta se va comunica inainte, de catre Agentiei de Turism Intermediare si modificarea se va face doar dupa acordul prealabil al Calatorului cu privire la aceasta taxa.
- e) Conditiiile de mai sus nu sunt aplicabile rezervarilor efectuate pentru biletele de avion sau de autocar, pachetele turistice ce includ transport avion sau autocar, OFERTE EARLY BOOKING, alte OFERTE SPECIALE (Last Minute, Black Friday, Non-Refundable etc) si pentru pachetele ce se desfasoara in perioada SARBATORILOR LEGALE (Craciun, Revelion, Paste, Rusalii etc). Astfel, in cazul anularilor serviciilor de calatorie rezervate in conditiile mentionate anterior, penalizarile sunt de 100% din momentul procesarii rezervarii acestora. Agentia de Turism Intermediara poate modifica o rezervare aflata in oferta speciala doar cu acordul furnizorului de servicii. Daca aceasta modificare este permisa, atunci confirmarea rezervarii se va face la disponibilitatea existenta din momentul modificarii si la tariful din acel moment, de cele mai multe ori anulandu-se reducerea initiala.
- f) In cazul in care plata pentru serviciile de calatorie interne a fost facuta cu, sau si cu, tichete de vacanta, penalizarea se va deduce in primul rand din valoarea tichetelor devacanta. Daca penalizarea este mai mare decat valoarea tichetelor, diferenta care depaseste valoarea tichetelor de vacanta se va retine din valoarea achitata prin alte instrumente de plata. In cazul in care valoarea tichetelor de vacanta este mai mica decat valoarea penalizarii, diferenta va fi achitata in numerar sau prin transfer/virement bancar. In cazul in care valoarea tichetelor de vacanta este mai mare decat valoarea penalizarii, diferenta nu se restituie nici in tichete si nici in numerar in cazul in care turistul nu doreste un alt serviciu turistic.
- g) Exceptie de la conditiile de anulare specificate la punctele anterioare sunt rezervarile care au conditii de anulare prezentate in bonul de comanda, parte integranta din contract. In cazul acestora se vor aplica conditiile prezentate in bonul de comanda.
- 6.2 In cazul in care Calatorul, care a contractat un pachet de servicii de calatorie cu Agentia de Turism Intermediara si a achitat un avans, nu se prezinta in termenul comunicat in scris in prezentul Contract, pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, Contractul se considera reziliat de drept, iar Agentia de Turism Intermediara are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul Calatorului, cu retinerea penalizarilor prevazute la pct. 6.1.
- 6.3 Pentru biletele de odihna si/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agentia va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.
- 6.4 În cazul în care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea serviciilor de calatorie, Calatorului i se vor retine toate taxele achitate de Agentia de Turism Intermediara prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.
- 6.5 Penalizarile echivalente cu pretul Contractului se aplica si în cazul în care Calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, daca nu poate pleca în calatorie pentru ca nu are actele în regula sau daca este intors de la granita de catre politia de frontiera.
- 6.6 Calatorul are dreptul sa transfere prezentul Contract unei persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile acestuia, cu notificarea Agentia de Turism Intermediara, cu cel putin 7 zile inainte de inceperea executarii pachetului si cu obligatia de a suporta costurile efective cu acest transfer (precum taxe de modificare impuse de furnizor), in cazul in care furnizorul de servicii accepta modificarea.
- 6.7 Situatiile de imbolnaviri grave inainte de inceperea sejurului sau in timpul sejurului se vor anunta Agentia de Turism Intermediara in cel mai scurt timp, iar documentatia justificativa emisa de catre institutiile sanitare abilitate cu privire la problema aparuta se vor transmite in cel mai scurt timp Agentia de Turism Intermediara. Agentia de Turism Intermediara va face tot posibilul pentru recuperarea sumelor pentru serviciile neprestate, urmand sa returneze Calatorului aceste sume imediat dupa recuperarea lor de la furnizorii de servicii. Agentia de Turism Intermediara nu poate garanta recuperarea, partiala sau totala a sumelor, in situatia anterior mentionata.
- 6.8 In cazul anularii survenite dupa emiterea biletului de avion sau biletului de autocar, se vor percepe penalizari conform regulilor companiei aeriene sau transportatorului cu care a fost validat respectivul bilet. Agentia de Turism Intermediara intelege sa fie responsabila pentru orice actiune sau omisiune a propriului personal, dar nu isi asuma nici o responsabilitate pentru eventualele embargouri, raniri, stricaciuni, pierderi, intarzieri sau iregularitati cauzate Calatorului de anulari sau intreruperi ale calatoriei datorate vremii proaste, grevelor, razboiului sau oricarei alte cauze aflate in afara propriului control. Vaccinarile care sunt necesare pentru anumite destinatii sau in anumite perioade intra in responsabilitatea si cheltuiala personala a Calatorului.
- 6.9 In cazul in care Calatorii sunt nevoiti sa paraseasca unitatea de cazare, din motive intemeiate, mai devreme decat termenul contractat, nu au posibilitatea sa isi recupereze banii pentru noptile neconsumate, decat cu acordul conducerii unitatii. Pentru asemenea situatii, Calatorii sunt obligati sa solicite managerului de receptie sau a celui de serviciu, un document scris care poate confirma data/ora check out-ului si acceptul unitatii sa nu penalizeze noptile neconsumate. In aceste situatii, Agentia de Turism Intermediara va intocmi un dosar care se va prezenta furnizorului de servicii, urmand ca acesta sa transmita decizia finala de inapoiere a banilor sau refuzul.
- 6.10 Agentia de Turism Intermediara are dreptul sa rezilieze unilateral prezentul Contract, cu notificarea prealabila a Calatorului, fara interventia instantelor de judecata, daca executarea calatoriei este impiedicata de catre Calator. Prin "impiedicarea de catre Calator a executarii calatoriei" se intelege orice actiune sau inactiune din partea Calatorului care este in contradictie cu ordinea publica din Romania, bunele moravuri si normele de convietuire sociala. In cazul unor astfel de actiuni sau inactiuni din partea Calatorului,

Agentia de Turism Intermediara are dreptul la daune interese, reprezentand castigul nerealizat ca urmare a incetarii prezentului Contract.

- 6.11 Toate sumele menționate la pct. 6.1, 6.2, 6.4, 6.5 si 6.10 se vor retine de catre Agentia de Turism Intermediara din avansul sau pretul total al serviciilor de calatorie achitat de Calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.
- 6.12 Agenția va acorda despagubiri în functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din Contract. Despagubirea se poate ridica la maximul pretului serviciilor de calatorie.
- 6.13 Agentia de Turism Intermediara si Agentia de Turism Organizatoare nu raspund in situatii de greva, conflicte politice si de razboi, catastrofe, de pericol public, atac terorist, restrictii de Calatorii in cazul unor epidemii sau pandemii, embargou internațional, precum si în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situații care nu sunt imputabile niciunei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere Agentia de Turism Intermediara si Agentia de Turism Organizatoare.
- 6.14 Pe parcursul desfasurarii programului turistic sau prestarii serviciilor turistice, Calatorul poate renunta total sau partial la serviciile oferite; in acest caz el nu are dreptul la nicio rambursare sau despagubire. In cazul in care Calatorul invoca ca motiv al incetarii unilaterale a contractului motive medicale, rambursarea contravalorii pachetului de servicii turistice se va face de catre compania de asigurare, daca Calatorul a incheiat o astfel de asigurare storno.

7. Sesizari si reclamatii

7.1 În cazul în care Calatorul constata o neconformitate, pe parcursul executarii serviciilor de calatorie, acesta are obligayia de a întocmi o Sesizare, in scris, la fata locului, clar si explicit, cu privire la deficiente constatate. Sesizarea va fi depusa in timpul perioadei de sejur, la receptia hotelului, si va mentiona deficientele de realizare a pachetului de servicii de calatorie contractat. Sesizarea se va transmite prompt atat Agentia de Turism Intermediara, cat si prestatorului de servicii de calatorie (conducerii hotelului, restaurantului, transportatorilor locali, reprezentantilor locali ai Agentiei de Turism Organizatoare). Sesizarile depuse ulterior incheierii sejurului, catre Agentia de Turism Intermediara /Hotel/Restaurant, nu vor fi luate in considerare. In cazul imposibilitatii solutionarii problemei pe cale amiabila, acest document de sesizare trebuie semnat de reprezentantii unitatii de cazare, pentru a confirma faptul ca s-a luat la cunostinta de catre conducerea hotelului despre problemele aparute si ca acestea nu au fost solutionate pe cale amiabila.

Datele de contact ale Agentiei de Turism Intermediare: Telefon: 0341 425 200, E-mail: office@rmholidaytour.ro

7.2 Atat Agentia de Turism Intermediara, cat si furnizorii de servicii de calatorie vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii si remedierea neconformitatii, cu exceptia unuia dintre urmatoarele cazuri:

- (a) neconformitatea nu poate fi remediata;
- (b) remedierea implica cheltuieli disproporționate, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate, fara a aduce atingere acestor exceptii.

In cazul in care Agentia de Turism Intermediara sau Agentia de Turism Organizatoare nu remedieaza neconformitatea intr-un termen rezonabil, Calatorul poate face el insusi acest lucru si poate solicita rambursarea cheltuielilor efectuate.

7.3 In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, Calatorul va depune la sediul Agentia de Turism Intermediara o reclamatie in scris, impreuna cu sesizarea de la unitatea de cazare (incheiata in termenii stipulati in prezentul Contract), in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei. Agentia de Turism Intermediara, in termen de 30 zile calendaristice, va comunica Calatorului despagubirile care i se cuvin, dupa caz. Agentia de Turism Intermediara isi rezerva dreptul de a nu lua in considerare nicio reclamatie transmisa dupa trecerea celor 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei.

7.4 Calatorul beneficiaza de o reducere corespunzatoare a pretului pentru orice perioada in care a existat o neconformitate, cu exceptia cazului in care Agentia de Turism Intermediara dovedeste ca neconformitatea este imputabila Calatorului.

7.5 Calatorul are dreptul sa primeasca despagubiri adecvate din partea Agentiei de Turism Organizatoare pentru orice daune pe care le sufera ca urmare a unei neconformitati, daca aceste neconformitati nu ii sunt imputabile.

7.5.1. Agentia de Turism Organizatoare este absolvita de orice raspundere pentru neconformitatile despre care nu a fost informata imediat de catre turist.

7.6. Agentia de Turism Organizatoare va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din Contract si de limitele impuse de furnizorul serviciului de calatorie, cu exceptia cazului in care Agentia de Turism Intermediara si Agentia de Turism Organizatoare dovedesc ca neconformitatea apare intr-una dintre urmatoarele situatii:

- (i) este imputabila Calatorului;
- (ii) este imputabila unei parti terte care nu are legatura cu furnizarea serviciilor de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie si este imprevizibila sau inevitabila;
- (iii) este cauzata de circumstante inevitabile si extraordinare.

Despagubirea nu poate depasi in nici un caz pretul pachetului de calatorie, cu exceptia vatamarilor corporale sau daunelor provocate intentionat sau din neglijenta sau a limitelor despagubirilor fixate prin conventiile internationale aplicabile.

7.7 Pentru serviciile de calatorie asociate sau a oricarei oferte corespunzatoare, Agentia de Turism Intermediara informeaza Calatorul ca acesta nu va beneficia de nici unul dintre drepturile care se aplica exclusiv pachetelor de calatorie, fiecare furnizor de servicii fiind unicul raspunzator pentru executarea corespunzatoare a contractului referitor la serviciile sale. In cazul in care serviciul de calatorie asociat nu este efectuat ca urmare a insolventei serviciului de calatorie, Calatorul are dreptul la rambursarea tuturor platilor efectuate cu acesta.

7.8 Despugubirile sau reducerile pretului acordate in temeiul prezentului Contract si despugubirile sau reducerile de pret acordate in temeiul regulamentelor si conventiilor internationale aplicabile se deduc unele din altele pentru a evita supracompensarea.

7.9 In cazul in care Calatorul a provocat o situatie de dificultate in mod intentionat sau din propria neglijenta care a necesitat acordarea de asistenta adecvata Calatorului aflat in dificultate, Agentia de Turism Intermediare are dreptul la recuperarea

costurilor efective suportate, de la Calator. 7.10.Orice reclamatie sau sesizare se va trimite, in scris, de catre Calator, doar Agentiei de Turism Intermediare.

Agentia de Turism Organizatoare nu solutioneaza reclamatii sau sesizarile trimise, in mod direct, de catre Calator.

Inconveniente aparute la fata locului (cu referire la pachetele de servicii furnizate de partenerii locali ai Agentiei de Turism Organizatoare), vor fi transmise, in scris, de catre Calator, in momentul constatarii lor, catre Agentia de Turism Intermediara.

8. Asigurari

8.1 Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de el in cazul insolventitatii sau falimentului Agentiei de Turism partener Organizatoare.

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 în caz de accidente, de boala sau deces, ori a unui contract de asigurare pentru bagaje. Agentia de Turism Organizatoare nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate In politele de asigurare contractate prin intermediul Agentiei de Turism Intermediare, deoarece aceasta este doar intermediar între Calator si asigurator.

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

8.2.1. In cazul în care Agentia de Turism Organizatoare nu efectueaza repatrierea Calatorului, acesta are obligatia de a anunta imediat societatea de asigurare prin telefon, e-mail. In aceasta situatie societatea de asigurare nu are obligatia de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa dupa întoarcerea Calatorului în Romania, in conditiile politei de asigurare incheiate între Agentia de Turism Organizatoare Si societatea de asigurare.

8.2.2. In cazul in care Calatorul solicita Agentiei de Turism Organizatoare 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 de Turism Organizatoare rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data incheierii derularii serviciilor de calatorie sau de la data repatrierii.

8.2.3. Calatorul are obligatia de a notifica societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, in legatura cu solicitarea adresata Agentiei de Turism Organizatoare privind rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, in termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmarii de primire prevazute la pct. 8.2.2.

8.2.4. In cazul în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmarii de primire a documentelor justificative de către Agenție de Turism Organizatoare, Calatorul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.

8.2.5. În 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 însoțita de documentele justificative.

8.2.6. Documentele justificative constau în principal în:

- a) contractul de comercializare a serviciilor de calatorie;
- b) confirmările de primire precizate la pct. 8.2.2, 8.2.3 și 8.2.5;
- c) fotocopiile de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de Calator;
- d) fotocopiile 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.

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

8.2.8. 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.

8.2.9. În cazul în care, după plata despagubirii, Agentia de Turism Organizatoare 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 Agentia de Turism Organizatoare a sumelor reprezentand debitul.

8.2.10. 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 în 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 sau altor tipuri de asigurari de calatorie. Agentia de Turism Organizatoare recomanda încheierea unei asigurari storno pentru acoperirea eventualelor penalitati de anulare. Calatorul se poate informa in agentii despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putand fi incheiata in agentia de turism de unde acesta a achizitionat servicii de calatorie, daca Agentia de Turism Organizatoare ofera acest tip de serviciu.

8.3. Agentia de Turism Organizatoare nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate în politele de asigurare contractate prin intermediul Agentiei de Turism Organizatoare, deoarece aceasta este doar intermediar între Calator si asigurator.

8.4. Agentia de Turism Organizatoare nu raspunde in cazul in care paguba a fost cauzata de producerea unui/unor eveniment/e acoperit/e de polita de asigurare medicala de calatorie, incheiata la plecarea in calatorie.

9. Documente

Documentele Contractului se constituie ca anexa si sunt:

- a) voucherul, biletul de odihna-tratament, dupa caz
- b) programul turistic, în cazul actiunilor turistice, depinde de caz

c) bonul de comanda cu toate detaliile privind pachetul/serviciile turistice ce face parte integranta din prezentul Contract.

10. Dispozitii finale

- 10.1. Prezentul Contract a fost încheiat în doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.
- 10.2. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face in conformitate cu prevederile prezentului Contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 2/2018. Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 este accesibila la urmatorul site: <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233>
- 10.3. Toate unitatile de cazare, precum si mijloacele de transport sunt clasificate de catre organismele abilitate ale tarilor de destinatie, conform procedurilor interne si normativelor locale acolo unde acestea exista, care difera de la o tara la alta si de la un tip de destinatie la altul.
- 10.4. Calatorul declara ca Agentia de Turism Intermediara l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice in conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 si ca i-a fost pus la dispozitie, anterior semnarii contractului, bonul de comanda cu informatiile precontractuale standard cu privire la pachetele de servicii de calatorie din oferta Agentiei de Turism Organizatoare. Prin semnarea acestui contract, sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, 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 servicii de calatorie, in conformitate cu oferta Agentiei de Turism Organizatoare. Totodata Calatorul consimte ca oricare din comunicari/informarile Agentiei de Turism Intermediara sa ii fie trimise prin email/sms, la adresele/numerele indicate in preambulul prezentului Contract.
- 10.5. Litigiile aparute între parti se rezolvă pe cale amiabila, in caz contrar partile inteleg sa se adreseze instantelor de judecata competente.
- 10.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

Agentia RM HOLIDAY TOUR
Reprezentata de administrator,
DI. Abrazi Mihai Madalin

Calator

