

Contract cu Turistul

Nr. din data de

Părțile contractante:

Societatea comercială SC TOURS 4 FUN SRL cu sediul în Brașov, str. Postăvarului nr. 32, număr de înregistrare la registrul comerțului J8/1490/2014, cod de înregistrare fiscală RO33730885, cont bancar RO23BTRLRONCRT0270824601, deschis la Banca Transilvania, titulară a Licenței de turism nr. 1058, pentru Agenția: **Aries Travel**, reprezentată prin **Diana Elena Patrascu**, în calitate de administrator, denumită în continuare Agenția și:

Domnul/Doamna/Societatea
..... în calitate de Călător/reprezentant al Călătorului, au convenit încheierea prezentului contract:

I. OBIECTUL CONTRACTULUI

1.1 Obiectul contractului îl constituie comercializarea de către Agenție a pachetelor de servicii turistice și a serviciilor asociate. Produse proprii, servicii de călătorie asociate și pachete de servicii turistice ale altor agenții de turism organizatoare, în sensul prevăzut de art.3 din O.G. nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate.

Destinație	
Unitate	
Perioada	
Turisti insotitori	
Nr nopti	
Tip serviciu	
Nr persoane	
Sevicii masa	
Transport	
Alte servicii in tarif	
Servicii neincluse	
Agentie Touroperatoare	
Tarif total	
Avans	
Rest de plata	

1.2 În cazul vânzării pachetelor proprii și a serviciilor asociate, agenția ARIES TRAVEL oferă garanții privind rambursarea tuturor plăților efectuate de către sau pe seama călătorilor, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței Agenției. Agenția are calitatea de agenție de turism intermediară, conform prevederilor legale în vigoare și contractelor încheiate cu alte agenții de turism organizatoare. Pentru aceste tipuri de pachete Organizatorul oferă garanții privind rambursarea tuturor plăților efectuate de către sau pe seama călătorilor, în caz de insolvență. La achiziționarea acestui tip de servicii, Agenția va informa corespunzător Călătorul despre aceste garanții.

1.3 Nu sunt considerate pachete de călătorie și nu sunt acoperite de asigurare împotriva insolvenței Agenției:

- pachetele și serviciile de călătorie asociate care durează mai puțin de 24 ore, cu excepția situației în care acestea includ cazarea peste noapte;
- pachetele și serviciile de călătorie asociate, achiziționate în temeiul unui acord general pentru organizarea unei călătorii de afaceri, încheiat între un comerciant și o altă persoană fizică sau juridică acționând din motive legate de activitatea sa comercială, afacerea, meseria sau profesia sa;
- serviciile unice;

II. ÎNCHEIEREA ȘI DURATA CONTRACTULUI

2.1 Contractul intră în vigoare în momentul semnării lui de către Călător și prin acceptarea condițiilor precontractuale de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon și/sau mijloace electronice, și încetează de drept la data finalizării prestării efective a pachetului de servicii de călătorie înscris în documentele de călătorie.

2.2 În cazul pachetelor de servicii de călătorie achiziționate la distanță, se consideră acceptare a condițiilor contractuale următoarele:

a) exprimarea acordului/acceptului călătorului prin transmiterea către Agenție a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarată de călător ca adresă de corespondență/contact;

b) exprimarea acordului/acceptului prin achitarea de către călător a contravalorii pachetului de servicii de călătorie în baza facturii emise de Agenție; Informațiile furnizate Călătorului înainte de încheierea contractului privind detaliile pachetului de călătorie, formează parte integrantă a contractului și nu pot fi modificate decât prin acordul explicit al părților contractante.

III. PREȚUL CONTRACTULUI ȘI MODALITĂȚI DE PLATĂ

3.1 Prețul total al contractului este de 486,00 EUR și include toate taxele, comisioanele, tarifele și orice alte costuri suportate de Agenție. Prețul este specificat în prezentul contract, dar și în Anexele la contract. Deasemenea, el poate fi înscris și în cataloage sau pliante, puse la dispoziția Călătorului, sau aflate pe site-ul Agenției și în mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

3.2 La încheierea contractului, Agenția solicită plata unui avans din prețul pachetului achiziționat, sau după caz, plata integrală, conform condițiilor menționate în continuare. Plățile se pot face în EUR/USD/RON. Pentru plățile în lei, acestea se calculează folosind cursul de schimb valutar al băncii comerciale a Agenției.

a)

b)

c)

3.3 Nerespectarea de către Călător a termenelor de plată dă dreptul Agenției să rezilieze contractul fără notificare prealabilă și să solicite despăgubiri pentru daunele suferite.

3.4 Plățile se pot face, direct la sediul Agenției, prin virament sau depunere direct în conturile Agenției, conturi care sunt deschise în următoarele bănci: Banca Cont RON RO23BTRLRONCRT0270824601 sau Cont EURO RO70BTRLEURCRT0270824601, deschise la Banca Transilvania

IV. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE AGENȚIEI

4.1 Agenția își rezervă dreptul de a modifica unilateral clauzele prezentului contract, exceptând clauză de preț, înainte de începerea executării pachetului de servicii dacă aceste modificări sunt anunțate Călătorului cu 15 zile înainte de plecare. În același timp aceste clauze pot fi modificate unilateral de Agenție și dacă ele sunt neesențiale. Călătorul va fi informat în timp util, în mod clar și pe suport durabil.

4.2 Agenția poate să modifice prețul contractului, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai că o consecință directă a schimbărilor legate de cel puțin unul dintre următoarele aspecte:

a) prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie;

b) nivelul taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi;

c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

d) alte taxe care sunt impuse de terți.

Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării. Dacă creșterea prețului depășește 8% din prețul total al pachetului sau Agenția este constrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie, Călătorul are opțiunea fie de a accepta modificarea propusă, fie de a decide încetarea contractului, fără a plăti vreo penalitate de încetare. Orice creștere de preț este posibilă doar ulterior trimiterii de către Agenție, Călătorului, a unei notificări clare și inteligibile în acest sens, însoțită de o justificare a creșterii respective și de un calcul, pe un suport durabil. În această situație Călătorul are posibilitatea să accepte modificarea propusă sau să nu o accepte și să solicite rezilierea contractului fără a plăti penalizări. Decizia Călătorului în urma primirii informării nu trebuie să depășească 5 zile calendaristice. În cazul în care Călătorul reziliază contractul privind pachetul de servicii, poate accepta un pachet de servicii de substituție de o calitate similară sau superioară. În cazul în care modificările pachetului inițial sau pachetul de substituție menționat, au drept consecință scăderea calității sau a costului pachetului, Călătorul are dreptul la o reducere corespunzătoare a prețului. Dacă Călătorul nu acceptă nici una dintre variante și contractul se reziliază, Agenția rambursează toate sumele încasate nu mai târziu de 14 zile de la momentul rezilierii contractului.

4.3 Agenția este răspunzătoare pentru bună executare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract. Călătorul are dreptul la despăgubiri din partea Agenției, pentru orice daune pe care le suferă ca urmare a unei neconformități, cu excepția următoarelor cazuri:

- a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează Călătorului;
- b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificări de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje sau reparații pe drumurile publice etc.). Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate Călătorului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice. În cazul insolvenței și/sau falimentului companiei aeriene, Agenția nu va putea fi trasă la răspundere, dar el va încerca să rezolve pe cât posibil efectuarea serviciilor comandate și achitate de Călător.
- c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

4.4 Agenția acordă asistență adecvată călătorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici Agenția, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita, în special prin:

- a) furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistență consulară;
- b) acordarea de asistență Călătorului în ceea ce privește efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea acestuia în găsirea unor servicii de călătorie alternative. Agenția are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență în cazul în care Călătorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență. Comisionul nu poate depăși costurile efective suportate de Agenție.

4.5 În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau Agenția constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

- a) să ofere Călătorului servicii alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie, pe cât posibil, echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea Călătorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit. În cazul schimbării cazării, se consideră a fi serviciu alternativ corespunzător pentru continuarea derulării pachetului oferirea cazării în aceeași locație, sau în cea mai apropiată variantă față de cea inițială.
- b) în cazul în care serviciile alternative propuse au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în prezentul contract privind pachetul de servicii de călătorie, Agenția acordă Călătorului o reducere adecvată a prețului, fără a rezilia contractul. Călătorul poate refuza serviciile alternative propuse doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie sau reducerea de preț acordată este inadecvată;
- c) părțile convin ca sensul expresiei „o parte importantă din serviciile Turistice” este acela potrivit căruia servicii cu o valoare mai mare decât jumătate din valoarea prezentului contract nu poate fi prestată, din cauze obiective.

4.6 În cazul în care nu pot fi oferite Călătorului servicii alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, Agenția trebuie să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al Călătorului la locul de plecare și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate. În măsura în care este imposibil să se asigure întoarcerea Călătorului astfel cum s-a convenit prin contract din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, Agenția suportă costul cazării necesare, pe cât posibil de categorie echivalentă, pentru o perioadă care nu depășește trei nopți/Călător.

4.7 În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica, din motive ce țin de siguranța navigării, numărul cabinei și locația acesteia pe punți (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupă sau spre provă etc.), doar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care Călătorul nu va fi despăgubit în niciun mod, având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

4.8 Agenția are obligația să furnizeze în scris Călătorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu Călătorul (e-mail, fax, sms etc.), cu minim 3 zile înainte de data plecării, următoarele informații (în cazul în care acestea au suferit modificări, față de cele stipulate la momentul încheierii contractului):

- a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de Călător în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract. În cazul zborurilor charter, de regulă, Agenția lucrează cu companii aeriene autorizate. Distribuția locurilor în avion se face la check-in. În funcție de gradul de încărcare realizat, Agenția își rezervă dreptul de a modifica compania aeriană stipulată inițial în contract cu o altă companie de zbor și, deasemenea, poate modifica și tipul de avion folosit;
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de email ale reprezentanței locale a Agenției și/sau ale agenției intermediare (ATI) ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a intermediarului;

4.9 Agenția nu este răspunzătoare pentru serviciile opționale care nu sunt specificate în prezentul contract și care sunt comercializate la fața locului, acestea fiind responsabilitatea prestatorului local și sunt guvernate de legislația țării de destinație.

V. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CĂLĂTORULUI

5.1 În cazul în care Călătorul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 7

zile înainte de plecarea, pe un suport durabil. În acest caz, soluția adoptată de Agenție este aceea de a înceta contractul cu Călătorul care cesionează contractul și de a încheia un alt contract cu noul călător, semnat deasemenea și de Călătorul cedent. Agenția nu acceptă încheierea unui contract de cesiune între Călătorul cedent și cel cesionar. În situația în care mijlocul de transport este avionul, cedarea contractului este condiționată de posibilitatea transferării locului la avion, care depinde în mod exclusiv de politica companiei aeriene. Călătorul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili, în mod solidar, la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări. În cazul în care Agenția nu primește în termenul stabilit costurile aferente modificărilor, contractul se consideră nemodificat (netransferat), iar neparticiparea Călătorului la programul turistic nu îi dă dreptul acestuia de a solicita vreo rambursare de preț sau altă despăgubire.

5.2 În cazul unor modificări esențiale ale contractului (prevăzute la 4.1), transmise de către Agenție, Călătorul este obligat să comunice acesteia, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării, hotărârea să de a opta pentru:

a) rezilierea contractului fără plată penalităților;

Sau

b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

c) în cazul în care Călătorul nu comunică Agenției opțiunea sa în termenul prevăzut mai sus, se consideră că toate modificările au fost acceptate de către Călător, conform noilor condiții și călătorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

5.3 În cazul în care Agenția anulează călătoria turistică înainte de plecarea, Călătorul are dreptul:

a) să accepte, la același preț, un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;

b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț;

c) să i se ramburseze toate sumele achitate în baza prezentului contract, nu mai târziu de 14 zile de la data încetării contractului.

5.4 În cazul menționat la articolul 5.3, lit. c), Călătorul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, stabilită prin acordul comun al părților, cu excepția cazurilor în care:

a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat în scris Călătorul, respectând următoarele termene:

b) cu 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile;

c) cu 7 zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între două și șase zile;

d) cu 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de două zile.

e) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile și extraordinare, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricărui eforturi depuse);

f) anularea s-a făcut din vina Călătorului.

5.5 Călătorul are dreptul să rezilieze unilateral contractul în orice moment, în totalitate sau în parte, iar în cazul în care decizia de încetare îi este imputabilă, fără să existe culpa Agenției în îndeplinirea obligațiilor contractuale, Călătorul este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Cuantumul despăgubirilor se poate ridica la maximum prețului pachetului de servicii de călătorie contractat.

5.6 În cazul în care Călătorul solicită schimbarea hotelului față de cel contractat inițial și achitat, sau structura camerelor (tipul de cameră), modificarea datei de plecare, sau modificarea oricărui serviciu inclus în pachetul inițial, aceasta echivalează cu o denunțare unilaterală a contractului și va fi urmată de aplicarea penalităților legale la momentul respectiv, și de încheierea unui nou contract. Călătorul trebuie să depună în scris cererea de modificare/renunțare la pachetul de servicii turistice la agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea nu este luată în considerare. Agenția va rezolva cerințele călătorului în limita posibilităților.

5.7 Călătorul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, precum și orice alte taxe locale, după caz, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție.

5.8 Călătorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentele de călătorie eliberate de Agenție (vouchere, bilet de odihnă și/sau de tratament etc.), în vederea acordării serviciilor turistice. În cazul în care Călătorul beneficiază de pachete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

5.9 În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament pentru destinații din România, Călătorul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor, respectiv: cazarea se face începând cu ora 18.00 a zilei de intrare și se termină la ora 10.00 a zilei înscrise pe voucher ori pe biletul de odihnă și/sau de tratament. Pentru sejururi în afara României, cazarea se face, de regulă, începând cu ora 14.00 a zilei de intrare și se încheie la ora 12.00. Indiferent la ce oră are loc cazarea în acest interval orar, se consideră a fi consumată o zi hotelieră/noapte de cazare. Aceasta e regula generală însă pot exista politici diferențiate în funcție de hotel, localizare și nu în cele din urmă în funcție, de destinația hotelului (business, litoral, munte, case vacanță etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de

neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate la recepția hotelului, cad în sarcină exclusivă a Călătorului. Deasemenea, sosirea la unitatea de cazare după ora 18.00 trebuie anunțată în prealabil.

5.10 Repartizarea camerelor se face strict de către unitatea de cazare în funcție de criteriile proprii și de disponibilitățile din momentul cazării, astfel încât nu se pot garanta numărul camerei, etajul și/sau amplasarea, camere alăturate etc.

5.11 Călătorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acestora în mod corect și responsabil. Agenția nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de Călător ca urmare a nerespectării acestui paragraf.

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

5.13 Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către Călător a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele călătorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfăcerii ei etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale.

5.14 Călătorul poartă întreaga răspundere pentru a se informa și a respecta prevederile legale privind regimul vizelor, al documentelor de călătorie, regimul vamal, sanitar etc., al țărilor de destinație sau tranzitate. Agenția prin informațiile precontractuale, oferă Călătorilor informațiile generale legate de documentele de călătorie, regimul vizelor, termene aproximative de obținere a lor, precum și suport în obținerea lor, acolo unde este posibil.

5.15 În cazul în care Călătorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii turistice refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, Călătorul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

5.16 În cazul în care o reprezentanță diplomatică refuză să acorde viză de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, Călătorului i se vor reține toate taxele achitate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acestora.

5.17 Se recomandă călătorilor contactarea Agenției cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).

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

5.19 Călătorul are dreptul să facă cunoscut Agenției solicitările sale speciale în perioada precontractuală, urmând ca acestea să fie incluse în contract, dacă sunt acceptate de către Agenție. Nici o cerință specială a Călătorului nu se consideră acceptată dacă nu este înscrisă în contract.

VI. ANULĂRI, PENALIZĂRI, DESPĂGUBIRI/RESPONSABILITĂȚI

6.1 În cazul în care Călătorul dorește să renunțe din vină să și să înceteze prezentul contract, înainte de începerea executării pachetului de servicii de călătorie, acesta datorează Agenției următoarele penalizări standard:

I. În cazul serviciilor turistice externe, penalizările sunt de:

- a)
- b)
- c)
- d) 100 % din prețul pachetului de servicii, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special (de exemplu, Early Booking, Oferta Non Refundable, oferta Last Minute, etc.) Early Booking, indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

II. În cazul serviciilor turistice interne, penalizările sunt de:

- a)
- b)
- c)

6.2 Condițiile de penalizare diferă în funcție de pachetul care face obiectul prezentului contract. În cazul în care există anexe la prezentul contract în care sunt prevăzute alte condiții de penalizare decât cele standard prezentate la punctul 6.1, întotdeauna se vor aplica exclusiv cele din Anexe, care fac parte integrantă din contract.

6.3 În mod excepțional, Călătorul are dreptul să înceteze prezentul contract înainte de începerea executării pachetului, fără a plăti vreo penalitate de încetare în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la

destinație. În acest caz Călătorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară din partea Agenției.

6.4 În cazul în care Călătorul a achitat un avans și nu se mai prezintă pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, în termenele specificate în prezentul contract sau în anexe, contractul se consideră reziliat de drept, iar Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul Călătorului cu reținerea penalizărilor prevăzute la art. 6.1.

6.5 Penalizări de 100% din prețul serviciilor care fac parte din prezentul contract, se vor aplica în următoarele cazuri:

- atunci când Călătorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, ratând din acest motiv plecarea;
- atunci când Călătorul nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare efectuării călătoriei nu sunt complete sau nu sunt conforme cu cerințele normelor legale în vigoare;
- atunci când Călătorul este întors de la granița României de către poliția de frontieră din motive ce nu țin de Agenție;
- atunci când Călătorul nu este acceptat de către organele de frontieră din țară de destinație;

6.6 Agenția nu răspunde în situații de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situații care nu sunt imputabile nici unei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Agenția.

6.7 Călătorul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice, cu număr de înregistrare sau cu confirmare de primire de la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

6.8 Agenția va acorda despăgubiri adecvate în funcție de neconformitățile constatate sau gradul de nerespectare a obligațiilor din contract. Valoarea maximă a despăgubirii acordate de Agenție nu poate depăși dublul prețului total al pachetului de servicii de călătorie.

6.9 În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul Agenției care derulează programul de călătorie, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul de călătorie. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste călătorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii de călătorie, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile de călătorie, acestea fiind destinate transportului.

VII. Reclamații

7.1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fața locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai turoperatorului).

Datele de contact ale Agenției:

Telefon: 0724137302/E-mail: diana@ariestravel.ro

7.2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin, după caz.

VIII. Asigurări

8.1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, la Societatea de Asigurare City Insurance, cu sediul în Brașov, Str Zizinului 12, bl 37, ap 1A, Brașov, Polița de asigurare nr. 1615 valabilă până la data de 31.12.2020

8.2. Condițiile în care turistul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

a) în cazul în care Agenția nu efectuează repatrierea turistului, acesta are obligația de a anunța imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În această situație societatea de asigurare nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa după întoarcerea turistului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între Agenție și societatea de asigurare.

b) în cazul în care turistul solicită Agenției contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către Agenție prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Turistul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agenției rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de

repatriere în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

c) turistul are obligația de a notifica societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată Agenției privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute la pct. b).

d) în cazul în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmării de primire a documentelor justificative de către Agenție, turistul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.

e) în termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, turistul are obligația de a transmite societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative.

f) documentele justificative constau în principal în:

- Contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;

- Confirmările de primire precizate la pct. b), c) și e);

- Fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;

- Fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Societatea de asigurare are dreptul să solicite turistului și alte documente justificative.

g) despăgubirea nu poate depăși suma achitată de turist în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice și nici sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

h) despăgubirea va fi plătită în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către societatea de asigurare a documentelor justificative de la turist.

i) în cazul în care, după plată despăgubirii, Agenția plătește debitul către turist, acesta are obligația de a restitui asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la Agenție a sumelor reprezentând debitul.

j) facultativ, turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Turistul se poate informa în agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii turistice, dacă Agenția oferă acest tip de serviciu.

8.3. Agenția nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul Agenției, deoarece aceasta este doar intermediar între turist și asigurator.

IX. CLAUZE SPECIALE

9.1 Prin achitarea facturii aferente serviciilor contractate prin prezentul contract, Calatorul confirmă ca a luat la cunostinta de conditiile, drepturile si obligatiile din prezentul contract, cat si conditiile generale de calatorie afisate pe site-ul Ministerului Afacerilor Externe roman (MAE) la adresa <https://www.mae.ro/node/1533> si specifice fiecarei tari in parte la pagina web <https://www.mae.ro/travelalerts>.

9.2 Agentia recomanda instalarea aplicatiilor specifice dezvoltate de MAE pentru informarea la destinatie, cu ajutorul careia turistii pot primi toate alertele de calatorie si oricare alta informatie necesara desfasurarii in siguranta a calatoriei si care se gasesc la: https://www.mae.ro/app_cs.

Agentia recomanda si consultarea site-lui Politiei de Frontiera, dar este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuării calatoriei din cauza unor documente lipsa sau lipsite de valabilitate.

9.3 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.

9.4 Punctul de contact central care faciliteaza cooperarea administrativa si supravegherea agentilor de turism organizatoare, stabilite pe teritoriul Romaniei este: Ministerul Turismului, Adresa: Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, Bucuresti, Poarta C / Telefon: 004 021 303 78 37, Fax: 004 021 303 78 93 Web: <http://turism.gov.ro>, E-mail: registratura@mturism.ro

X. Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele:

10.1 Următoarele documente constituie anexe la Contract și fac parte integrantă din acesta: a. informațiile precontractuale și oferta pdf a Agenției care conține aceste informații; b. Formular cu informații standard conform OG nr.2/2018; c. voucher-ul/voucherele pentru

serviciile achitate, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, după caz; d. informare plecare (dupa caz) cu datele de contact ale ghizilor / furnizorilor locali; e. programul turistic, in functie de tipul de pachet achizitionat; f. oferta acceptata de către Calator; g. alte anexe la contract; h. cataloage/oferte/ pliante sau alte inscripții etc. ale Agentiei puse la dispozitia Calatorului, in format tiparit sau pe suport electronic.

XI. COMUNICARI

Orice comunicare intre parti, referitoare la îndeplinirea prezentului contract, daca nu este stipulata altfel, trebuie sa fie transmisa in scris, iar o astfel de notificare va fi transmisa prin posta, curier, e-mail (confirmat in scris in toate cazurile).

XII. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

12.1 Datele cu caracter personal ale Calatorului vor fi prelucrate în conformitate cu dispozițiile Regulamentului (UE) nr. 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date în scopul furnizării serviciilor de transport și/sau cazare solicitate.

Calatorul va furniza Agentiei datele personale solicitate și este de acord cu prelucrarea acestora în scopul derulării și monitorizării prezentului contract de către Agentie.

De asemenea, Calatorul, declară că este titular al drepturilor părintești și este de acord cu prelucrarea datelor personale ale copiilor minori sub 16 ani care îl însoțesc, după caz.

12.2 Calatorul are dreptul de acces și de informare privind datele sale personale și dreptul de a corecta/modifica orice astfel de date, dreptul de opoziție, precum și dreptul de a solicita restricționarea prelucrării, portarea (mutarea) sau ștergerea acestora. Dacă are întrebări sau cereri cu privire la prelucrarea datelor sale personale, acesta se poate adresa Responsabilului pentru protecția datelor cu caracter personal al Agentiei. Datele de contact ale acestuia sunt afișate pe pagina web a Agentiei sau la adresa de mail office@ariestravel.ro

12.3 Prelucrarea datelor personale de către Agentie se va face doar prin personalul propriu și accesul este limitat la acele persoane care îndeplinesc, gestionează și monitorizează obligațiile prevăzute în prezentul contract.

12.4 În vederea îndeplinirii obligațiilor contractuale ale Agentiei unele date cu caracter personal ale Calatorului pot fi transferate către terțe persoane fizice/juridice care prestează serviciile de transport sau de cazare necesare, inclusiv în afara Uniunii Europene, după caz, situație în care vor fi luate toate măsurile tehnice rezonabile pentru protejarea acestora. De asemenea, datele cu caracter personal pot fi puse la dispoziția autorităților statului român îndreptățite să solicite și, respectiv, să primească astfel de informații.

12.5 Agentia se angajează să adopte măsuri de securitate tehnice și organizatorice adecvate pentru a:

- a) împiedica orice persoană neautorizată să aibă acces la sistemele informatice de prelucrare date cu caracter personal proprii, cum ar fi:
- b) citire, copiere, modificare sau eliminare a suporturilor de stocare;
- c) divulgarea, modificarea sau ștergerea neautorizată a datelor cu caracter personal stocate;
- d) utilizarea neautorizată a sistemelor de prelucrare a datelor prin mijloace de transmisie de date.
- e) se asigura că utilizatorii săi autorizați pot accesa numai datele cu caracter personal la care se referă dreptul lor de acces;
- f) înregistra când și cui au fost comunicate datele cu caracter personal;
- g) se asigura că, în timpul transmiterii de date cu caracter personal și al transportului mediilor de stocare, datele nu pot fi citite, copiate sau șterse fără autorizare;
- h) delimita zonele de acces astfel încât să nu fie permis accesul persoanelor neautorizate în locații/incăperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal.

12.6 Datele cu caracter personal vor fi stocate/arhivate pentru o perioadă de maximum 5 ani în bazele de date sau pentru perioade mai mari, doar în situația în care acest lucru este obligatoriu potrivit unor dispoziții legale.

XIII. PROCEDURA DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR (SAL)

13.1 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 cand se confrunta cu o problema legata de achizitionarea unui produs sau serviciu. Astfel, reclamatii impotriva comerciantilor sunt prezentate voluntar de catre consumatori, urmand a fi solutionate intr-un mod independent, impartial, transparent, rapid si echitabil.

13.2 Directia de solutionare alternativa a litigiilor (Directia SAL) din cadrul Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor (ANPC), are competenta sa solutioneze alternativ litigiile nationale si transfrontaliere izvorate din contractele de vanzari sau din contractele de prestari servicii incheiate cu un comerciant care desfasoara activitati in Romania, in sectoarele de activitate in care ANPC este competenta.

13.3 Cererea de aplicare SAL, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL, si legislatia aplicabila pot fi consultate aici - <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>.

XIV.DISPOZITII FINALE

14.1 Calatorul declară că acceptă oferta Agenției, așa cum a fost prezentata, aceasta urmând sa faca parte integranta din prezentul contract.

14.2 Calatorul declară că Agenția l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr.2/2018. (<http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233>)

Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, Calatorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, în conformitate cu oferta Agenției.

14.3 Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte, partile confirmand, prin semnatura, faptul ca au primit un exemplar al contractului.

14.4 Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum si a tuturor reglementarilor in materie sau in legatura cu aceasta.

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

14.6 Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

* Newsletters DA/NU

Agenția de turism

Turistul

SC TOURS 4 FUN SRL

Reprezentant legal

Patrascu Diana Elena

