

CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie

Nr. _____ Din _____

Partile contractante:

Agentia de turism intermediara _____, cu sediul social in _____,

str. _____, Nr Reg Com. _____, CUI _____

tel/fax: _____, email: _____, reprezentata de _____, denumita in cele ce urmeaza

Intermediar, actionand in numele si pe seama **Agentiei de turism organizatoare AEROVACANTE – SC AEROVACANTE SRL** cu sediul in Bucuresti, str. Mantuleasa nr. 31, et. 1, sector 2, inregistrata la ORC Bucuresti sub nr. J40/14212/20.11.2015, Cod Unic de Inregistrare RO35249170, cod IBAN RO09 BTRL EURC RT03 3078 8701, deschis la Banca Transilvania sucursala Lacul Tei - Bucuresti, polita de asigurare la Societatea de Asigurare Omniasig Vienna Insurance Group cu sediul în localitatea BUCURESTI, Aleea Alexandru nr.51, sector 1, telefon 0214057420, Nr. 55705 valabila pana la data de 15.12.2022, valoarea acoperita prin asigurare fiind in quantum de 775.000 LEI privind protectia in caz de insolventa a agentiei de turism organizatoare, cu licenta de turism nr 1074/11.02.2019, reprezentata prin Domnul Horea Belenes in calitate de Administrator, denumita in acest contract AGENTIA/Organizatorul/Agentia de turism organizatoare

si

Calatorul / Reprezentantul calatorului,

Domnul / Doamna _____, domiciliat(a) în _____, telefon _____,

Email _____, posesor al CI/BI seria __, nr. _____, eliberat de _____ la _____

CNP,

sau

Persoana juridica _____ cu sediul in . _____ inregistrata la ORC sub nr

J ____/____/____, CUI _____, telefon _____ email _____, cont

bancar _____ reprezentata prin _____,

in calitate de Călător

au convenit încheierea prezentului contract, în conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative.

I. DISPOZITII GENERALE

1. Pachetul de servicii de calatorie care face obiectul prezentului contract a fost organizat de Societatea Comerciala SC AEROVACANTE SRL cu sediul social in Bucuresti, str. Mantuleasa nr. 31, et. 1, sector 2, societate inregistrata la ORC Bucuresti sub nr. J40/14212/20.11.2015, Cod Unic de Inregistrare RO35249170, cod IBAN RO09 BTRL EURC RT03 3078 8701, deschis la Banca Transilvania

sucursala Lacul Tei – Bucuresti, cu Licenta de turism categoria Agentie ORGANIZATOARE nr 1074/11.02.2019 care garanteaza buna executare a acestuia în baza contractului încheiat cu Agentia.

2. Agentia comercializeaza pachete de servicii de calatorie în urmatoarele variante:

- a) servicii de calatorie la cererea clientului, care se refera la programele organizate în mod special, ca urmare a solicitarilor calatorilor, denumite în continuare servicii la cerere;
- b) servicii de calatorie preorganizate de agentia de turism si puse la dispozitie clientului prin materiale de prezentare de tipul: cataloage, brosure, pliante si alte oferte letrice, denumite în continuare servicii din oferta standard;
- c) servicii de calatorie interne, comercializate pe baza de vouchere de servicii de calatorie interne sau bilete de odihna si/sau de tratament, denumite în continuare bilete de odihna si/sau de tratament, bilet de excursie sau alt inscris anexat contractului. Aceste servicii reprezinta un caz particular al serviciilor de calatorie din oferta standard.

Prezentul contract detine prevederi comune celor trei variante de servicii de calatorie, precum si prevederi specifice fiecareia dintre ele.

3. Bonul de comanda, confirmarea de servicii, biletul de odihna si/sau de tratament, precum si oferta standard a agentiei de turism expusa în materialele de prezentare fac parte integranta din prezentul contract.

II. APARITIA RAPORTURILOR CONTRACTUALE

4. incheierea contractului:

a) în momentul semnării lui de către turist sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice;

b) în momentul în care turistul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agenție, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă. Este responsabilitatea agenției de turism de a informa turistul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervări de servicii, Agenția poate solicita un avans de până la

100% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care calatorul solicită serviciile.

1. În cazul în care conținutul bonului de comandă nu diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice și confirmarea s-a efectuat în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, turistul care decide să renunțe la călătoria turistică datorează Agenției penalități conform cap. VI.

2. În cazul în care conținutul bonului de comandă diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice primite în scris de la Agenție sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termenul de 50 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, turistul poate considera că voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite; în momentul eliberării documentelor de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în care pachetele de servicii turistice fac parte din oferta standard a agenției de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

III. OBIECTUL CONTRACTULUI

5 Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agentie, prin Intermediar, a uneia dintre variantele de servicii de calatorie prevazute la cap.I, în schimbul platii pretului. Caracteristicile serviciilor de călătorie, prețul total al pachetului de servicii turistice (inclusiv informațiile privind eventualele costuri suplimentare), modalitatea de plată, numărul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet să poată fi executate și termenul înainte de începerea executării pachetului până la care este posibilă încetarea contractului, precum și informațiile privind posibilitatea călătorului de a înceta contractul oricând înainte de începerea executării pachetului, cu plata unei penalități de încetare corespunzătoare sau, după caz, a penalităților de încetare standardizate dacă

calatoriei turistice platite de acesta, inclusiv comisionul în termen de 14 zile de la data încetării.

V. MODALITATI DE PLATA

Modalitatile de plata a pretului contractului sunt:

15. Avansul se plateste catre Intermediar dupa cum urmeaza:

a) în cazul serviciilor la cerere si a celor din oferta standard, minim 30 % din pretul contractului, astfel cum este prevazut în bonul de comanda; TERMENE DE PLATA OFERTA STANDARD:

- 30% din pretul pachetului de servicii de calatorie - la inscriere;

- 70% din pretul pachetului de servicii de calatorie - cu minim 30 zile inaintea plecarii;

Efectuarea plății finale nu va fi solicitata cu mai mult de 5 zile înainte de data la care Agentia transmite călătorului documentele de călătorie în baza cărora călătorul poate efectua serviciile de călătorie achiziționate.

Procentul aferent primei plăți se va calcula în funcție de momentul înscrierii. Dacă înscrierea intervine cu mai puțin de 30 zile înainte de plecarea, pachetul de servicii de calatorie se va achita integral.

În cazul nerespectării termenelor de plata, Organizatorul își rezervă dreptul de a anula rezervarea.

b) în cazul biletelor de odihnă și/sau de tratament, avansul reprezintă minimum 10% din pretul contractului.

Avansul este reținut de Agentie cu titlu de penalitate, în situația în care călătorul renunță la contract din vina sa, în 60 de zile de la confirmarea serviciilor. În cazul în care conținutul confirmării de servicii diferă de la cel al bonului de comanda sau confirmarea nu s-a făcut în termenul de 60 de zile, Agentia va restitui imediat contravaloarea avansului încasat.

16. Plata finală a pachetului de servicii se face conform esalonării prevăzute în bonul de comanda, în cazul serviciilor la cerere și al serviciilor din oferta standard.

17. În cazul serviciilor comercializate pe baza de bilete de odihnă și/sau de tratament, Agentia, prin Intermediar, aplică sistemul de vânzare în rate, în baza acordului cu călătorul.

18. Pentru serviciile prestate în baza prezentului contract, Intermediarul va emite în nume propriu facturi corespunzătoare. Cu privire la destinațiile și rezervările efectuate în străinătate, factura va fi emisă în valută, plata efectuându-se în aceeași monedă.

VI. DREPTURILE SI OBLIGATIILE AGENTIEI

19. Agenția se obligă să furnizeze turistului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie/standard a agenției de turism și care necesită confirmarea rezervării din partea altor prestatori. În cazul solicitării unor pachete de servicii turistice care se regăsesc în oferta proprie a agenției de turism sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, Agenția poate furniza turistului un bon de comandă, dacă consideră necesar.

20. În cazul în care Agentia este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului, are obligația prin Intermediar să informeze călătorul cu cel puțin 20 zile înainte de data plecării. În cazurile prevăzute la art.21 lit. b) și c), informarea se va face în timp util pentru a permite călătorului să decidă începerea călătoriei.

21. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile de călătorie prevăzute în contract nu este realizată sau agenția de turism organizatoare constată că nu le va putea realiza, Agenția este obligată:

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

22. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, inclusiv în situația în care aceste obligații trebuiau îndeplinite de către o altă agenție de turism sau de către alți prestatori de servicii, 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 a unor împrejurări pe care nici Agenția, nici prestatorul de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificări de orar sau itinerar, întâzieri în traficul mijl de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții etc). Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate călătorului ca urmare a întâzierilor curselor (inclusiv charter), pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice
- 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.

23. Agenția are obligația să acorde prompt asistență călătorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici agenția de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita și să furnizeze în scris (prin orice modalitate care permite confirmarea) călătorului, prin Intermediar, în termen de 4 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

- a) orele, 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;
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului ori, în lipsa acesteia, cele ale autorităților locale care pot ajuta călătorul în caz de nevoie; în cazul în care aceste reprezentanțe sau autorități locale nu există, călătorul trebuie să dispună de un număr de apel de urgență sau de orice altă informație care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a Intermediarului;
- c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;
- d) posibilitatea semnării unui contract de asigurare facultativă, care să acopere taxele de transfer al călătorului, sau a unui contract de asistență, care să acopere taxele de repatriere în caz de accidentare ori de boală.
- e) obligațiile călătorului prevăzute la pct. 30,31,32,33,35,36 și 37.

VII. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CALĂTORULUI

23. În cazul în care călătorul nu poate să participe la călătoria turistică, indiferent de motive, acesta poate să cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile prevăzute în pachetul de servicii de călătorie contractat, cu obligația de a anunța Agenția, prin Intermediar, cu cel puțin 7 zile înainte de data plecării.

Calatorul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari. Responsabilitatea incheierii contractului de cesiune revine in sarcina cedentului sau cesionarului, niciodata in sarcina Agentiei.

24. Calatorul este obligat sa comunice Agentiei, prin Intermediar, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevazute la art.20 hotarârea sa de a opta pentru:

a) incetarea contractului fara plata penalitatilor; sau b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

In cazul in care calatorul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile art.20 se considera ca toate modificarile au fost acceptate si calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip

25. În cazul în care calatorul inceteaza contractul in temeiul art.24 lit. a sau Agentia anuleaza calatoria turistica înaintea datei de plecare, calatorul are dreptul:

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

b) sa accepte un pachet de servicii de clatorie de calitate inferioara, propus de Agentie prin Intermediar, cu rambursarea imediata a diferentei de pret;

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

26. Agenția de turism organizatoare poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie și poate oferi călătorului rambursarea completă a tuturor plăților efectuate pentru pachet, dar nu este răspunzătoare pentru plata unor despăgubiri suplimentare, în unul dintre următoarele cazuri:

a) nerealizarea numarului minim de persoane mentionat în contract, iar Agentia prin Intermediar a informat calatorul în scris, în termenul mentionat în contract, termen care nu poate fi mai mic de 15 zile calendaristice premergatoare datei plecării;

b) circumstanțe inevitabile și extraordinare (războaie, pandemii, fenomene naturale etc.) și înștiințează călătorul cu privire la încetarea contractului, fără întârziere și înainte de începerea executării pachetului.

c) este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie și este imprevizibilă sau inevitabilă.

Călătorul nu are dreptul la despăgubiri pentru daune în cazul în care agenția de turism organizatoare dovedește că neconformitatea apare într-una din următoarele situații:

a)este imputabilă călătorului;

b)este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie și este imprevizibilă sau inevitabilă;

c)este cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

În caz de culpă a calatorului pentru încetarea Contractului, Agenția de turism efectuează orice rambursare necesară din care se scade penalitatea de încetare corespunzătoare.

27. Calatorul are dreptul sa înceteze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, caz în care este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica maxim la valoarea pachetului de servicii de calatorie.

27.1 În cazul în care calatorul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția va rezolva cerințele calatorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către calator.

27.2 Daca calatorul, dupa achitarea si confirmarea serviciilor, solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalitatilor prevăzute la cap. IX, si încheierea unui nou contract.

27.3 În cazul achiziționării unui pachet de servicii de calatorie 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. Prin urmare, Agenția 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 calatorii 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. 1.912/2006. 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 calatorie, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

27.4 De asemenea Agenția nu este răspunzătoare iar Călătorul nu poate invoca neîndeplinirea obligațiilor contractuale în cazul în care transportul include mai multe escale decât cele inițial prevăzute, modificări ale orelor de zbor, întârzieri de orice fel ori schimbarea transportatorului aerian, dacă politica comercială ori nevoile tehnice impun astfel de măsuri.

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

28. In cazul în care calatorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizeaza pachetul de servicii de calatorie refuza sa se mai întoarca în România si autoritățile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, calatorul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

29. În cazul biletelor de odihna si/sau de tratament, calatorul are obligatia de a respecta programul de acordare a serviciilor în România, respectiv: în statiunile de pe litoral cazarea se face la ora 18,00 a zilei de intrare si se termina la ora 12,00 a zilei înscrise pe biletul de odihna si/sau de tratament; în statiunile din tara, altele decât cele de pe litoral, cazarea se face începând cu ora 12,00 a zilei de intrare si se termina cel târziu la ora

12,00 a zilei urmatoare celei înscrise pe bilet.

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

31. Calatorul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament etc) în vederea acordarii serviciilor de calatorie, sa pastreze integritatea bunurilor din unitatile de cazare, alimentatie publica, mijloace de transport, în caz contrar urmând sa suporte contravaloarea pagubelor produse. In cazul bileteelor de tratament, calatorul se obliga sa prezinte la receptia hotelului biletul de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale la zi.

32. Calatorul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza la destinatie, fara sa faca parte din contractul cu agentia, sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie iar agentia nu are nici o responsabilitate asupra prestatiilor in cauza

33. Calatorul este obligat ca in prealabil cu 24 de ore fata de data de incepere a desfasurarii serviciilor contractate sa contacteze si sa confirme in scris cu Agentiei ca detine in posesie toate documentele si informatiile necesare calatoriei (inclusiv orar imbarcare, zbor etc). Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către calator a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele calatorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră. În cazul în care calatorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agenției (de exemplu, în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

34. Calatorul are obligatia de a furniza informatii de contact complete si corecte: telefon, fax, adresa de email. Culpă apartine calatorului pentru furnizarea de informatii de contact incorecte, iar comunicarea se considera a fi efectuata catre datele de contact indicate, chiar daca acestea erau incorecte si calatorul nu a receptionat informatiile emise de Agentie. Calatorul 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 turistic contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către calator a prevederilor privind locurile de întâlnire și orele vor fi suportate de către acesta.

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

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

36. Calatorul 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 turistic contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către turist a prevederilor privind locurile de întâlnire și orele vor fi suportate de către acesta.

VIII. ASIGURARI

Condițiile în care calatorul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

37. Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului agentiei prin polita de asigurare incheiata la Societatea de Asigurare Omniasig Vienna Insurance Group cu sediul în localitatea BUCUREȘTI, Aleea Alexandru nr.51, sector 1, telefon 0214057420, Nr. 55705 valabila pana la data de 15.12.2022, valoarea acoperita prin asigurare fiind in cuantum de 775.000 LEI valoarea acoperita prin asigurare fiind in cuantum de 500.000 EUR privind rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de catre calatori.

38. În cazul în care Agenția nu efectuează repatrierea calatorului, calatorul are obligația de a anunța imediat asigurătorul prin telefon, fax sau e-mail. În această situație asigurătorul nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a o rambursa după întoarcerea calatorului în România, în condițiile poliței de asigurare.

39. Calatorul poate solicita asiguratului rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii de calatorie sau de la data repatrierii in baza documentelor justificative transmise către asigurat prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Calatorul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative.

40. Calatorul are obligația de a notifica asiguratorul, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, solicitarea adresată asiguratului privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data la care Asiguratul a confirmat de primire.

41. Evenimentul asigurat are loc in conditiile in care calatorul nu primește despăgubiri in termen de 15 (cincisprezece) zile de la confirmarea de primire de catre asigurat a documentelor justificative.

42. În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat calatorul are obligația de a transmite asiguratorului, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative.

43. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de calator în contractul de comercializare a pachetului de servicii de calatorie, precum și sumelene necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale.

44. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către asigurator a documentelor justificative de la calator. Documentele justificative constau în:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii de calatorie;
- b) confirmările de primire precizate la pct. 41, 42 și 43 din prezentul contract;
- c) fotocopiile de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de calator;
- d) fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Societatea de asigurare are dreptul să solicite calatorului și alte documente justificative.

45. În cazul în care după plata despăgubirii asiguratul plătește debitul către calator, calatorul are obligația de a restitui asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la asigurat a sumelor reprezentând debitul.

46. Facultativ, calatorul 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, ori a unui contract de asigurare pentru bagaje, asigurare storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare, Agenția neputând fi responsabilă pentru politele încheiate prin intermediul acesteia.

IX. RENUNȚARI, PENALIZARI, DESPAGUBIRI

47. În cazul în care calatorul renunță din vina sa la pachetul de servicii de calatorie care face obiectul prezentului contract el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

-

.....
.....

-

.....
.....

-

.....
.....

În situația în care nu sunt disponibile și nu sunt menționate condițiile de renunțare și penalizările în prezentul articol de contract sau pe bonul de comandă, se aplică condițiile de Renunțare și penalizările de mai jos (Articolele de la 49.1 la 49.4).

47.1 în cazul **Pachetelor de servicii de calatorie**, penalizările sunt:

CONDITII GENERALE DE ANULARE / PENALIZARI OFERTE INSCRIERI TIMPURI (EARLY BOOKING):

- 30% din pretul pachetului de servicii de calatorie daca renuntarea se face din momentul confirmarii rezervarii;
- 60% din pretul pachetului de servicii de calatorie daca renuntarea se face dupa data de expirare a ofertei de tip Inscriseri Timpurii (EARLY BOOKING).
- 100% din pretul pachetului de servicii de calatorie daca renuntarea se face cu mai putin de 30 zile inaintea plecarii.

Aceste conditii sunt standard si se pot modifica in cazul in care furnizorul de servicii la sol impune conditii speciale de anulare.

NOTIFICARI SUPLIMENTARE SPECIFICE OFERTELOR INSCRIERI TIMPURI:

- Nerespectarea conditiilor de plata aplicate rezervarilor tip EB conduce la modificarea pretului pachetului conform ofertei standard.
- Orice modificare reprezinta anularea rezervarii initiale cu penalizari si refacerea acesteia la pretul si conditiile din momentul reinscrierii.

CONDITII GENERALE DE ANULARE / PENALIZARI OFERTA STANDARD:

- 30% din pretul pachetului de servicii de calatorie daca renuntarea se face in intervalul 89 zile - 60 zile inaintea plecarii;
- 60% din pretul pachetului de servicii de calatorie daca renuntarea se face in intervalul 59 zile - 30 zile inaintea plecarii;
- 100% din pretul pachetului de servicii de calatorie daca renuntarea se face cu mai putin de 30 zile inaintea plecarii.

Aceste conditii sunt standard si se pot modifica in cazul in care furnizorul de servicii la sol impune conditii speciale de anulare.

NOTIFICARI SUPLIMENTARE VALABILE PENTRU TOATE TIPURILE DE OFERTE:

- Orice modificare de nume sau tip de camera efectuata dupa inscriere dar inainte de emiterea documentelor de calatorie se va confirma sau infirma in functie de conditiile furnizorilor prestatorului si va fi supusa platii unei taxe de modificare de 10 euro/camera.
- Schimbarea perioadei, a hotelului sau a destinatiei este considerata anulare (cu penalizarile aferente) si refacerea rezervarii in noile conditii de comercializare si de pret.

Atat pentru ofertele EARLY BOOKING cat si pentru ofertele STANDARD, penalizarea se calculeaza in procent 100%:

- in cazul anularii rezervarii cu mai putin de 31 zile inainte de data plecarii;
- in cazul in care calatorul nu se prezinta la program;
- in cazul in care calatorul nu este lasat sa treaca una din frontierele de pe traseul excursiei, din motive care sunt legate exclusiv de persoana sa sau din motive care nu pot fi imputate Agentiei;
- in cazul in care calatorul nu respecta conditiile generale ale Agentiei, prezinta acte incomplete sau false, nu are pasaport sau nu achita integral excursia in termenele stipulate;

Aceste penalizari se aplica la pretul pachetului de calatorie.

Toate sumele mentionate mai sus se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

Aceste conditii de plata si penalizari sunt general valabile.

Ofertele speciale pot avea conditii de plata si retragere specifice. Aceste conditii speciale sunt comunicate odata cu oferta si fac parte integrala din contractul de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie.

Aceste conditii sunt standard si se pot modifica in cazul in care furnizorul de servicii la sol impune conditii speciale de anulare.

47.2 in cazul **serviciilor de calatorie externe**, penalizarile sunt:

- a) 30% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecarii;
- b) 80% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face în intervalul 16-30 de zile înainte de data plecarii;
- c) 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face într-un interval mai mic de 16 zile înainte de plecare sau pentru neaprezentarea la program.
- d) 100% din pretul din prețul pachetului de servicii, în cazul în care calatorul a achiziționat pachetul de servicii de calatorie din cadrul programului " Early Booking ", indiferent de data la care calatorul solicită renunțarea.

47.3 În cazul **serviciilor de calatorie interne**, penalizările sunt de:

- a) % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;
- b) % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de zile calendaristice înainte de data începerii

sejurului;

c) % din prețul pachetului de servicii de calatorie, în cazul în care calatorul a achiziționat pachetul de servicii de caltorie din cadrul programului special (de exemplu, Early Booking etc.), indiferent de data la care caltorul solicită renunțarea.

48. În cazul **biletelor de odihna si/sau de tratament**, pentru retragerea din vina calatorului se aplica urmatoarele penalizari:

- a) daca cererea de restituire se depune în orice moment dupa achitarea avansului si pâna cel târziu cu 3 zile înainte de începerea sejurului, penalizarea este egala cu contravaloarea comisionului Agentiei cu T.V.A. aferenta;
- b) daca cererea de restituire se depune într-un interval mai mic de 3 zile înainte de data începerii sejurului sau daca calatorul nu se prezinta în statiune la data înscrisa în bilet, penalizarea va fi de 100% din pret ori din valoarea încasata pâna la acea data de Agentie;
- c) pentru biletele de odihna si/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agentia va face restituirii numai în baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.

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

50. Penalizarile echivalente cu cele indicate la art. 49.1., 49.2 sau 49.3 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 întors de la granita de catre politia de frontiera, sau din motive ce tin de persoana acestuia.

51. Calatorul trebuie sa depuna în scris cererea de renuntare la pachetul de servicii de calatorie, cu numar de înregistrare la Intermediar la care a achitat serviciile. În caz contrar cererea de renuntare nu este luata în considerare.

52. Agentia va acorda despagubiri în functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract. 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 niciunei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Agenția. Toate sumele menționate la art.49- 50 se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

53. În cazul în care călătorul care a contractat un pachet de servicii de călătorie cu agenția și a achitat un avans, nu se prezintă în termenul specificat în bonul de comandă sau în termenul comunicat în scris pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat, iar agenția are dreptul să anuleze rezervările efectuate în beneficiul călătorului, cu reținerea penalizărilor prevăzute la art.49.

X. RECLAMATII

54. În cazul în care călătorul este nemulțumit de serviciile de călătorie primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris, clar și explicit cu privire la deficiențele constatate la fața locului, legate de realizarea pachetului de servicii de călătorie contractat, ce se va transmite prompt atât Agenției prin Intermediar, cât și prestatorului de servicii (conducerii hotelului, restaurantului), reprezentantului local al Agenției Organizatoare.

Datele de contact ale
Intermediarului: Telefon:

Datele de contact ale Agenției
Organizatoare: Telefon: 021.316.73.06

Fax:

Fax: 021.316.73.03

E-mail:

E-mail: contact@aerovacante.ro

55. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, călătorul va depune la sediul Agenției sau prin Intermediar 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 călătorului despăgubirile care îi se cuvin în condițiile prezentului contract.

56. Călătorul ia act și acceptă interdicția de a face publicitate negativă Agenției și serviciilor prestate de aceasta, fără ca procedura de înregistrare și soluționare a reclamațiilor prevăzute în cap X să fi fost îndeplinită, cu atât mai mult dacă neconformitatea a fost remediată în mod corespunzător. Nerespectarea acestei prevederi da dreptul agenției să solicite instanței despăgubiri corespunzătoare prejudiciului suferit.

XI. Dispoziții finale

57. Prezentul contract a fost încheiat azi _____, în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

58. Comercializarea pachetelor de servicii de călătorie se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative.

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

- a) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;
- c) cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale Agenției puse la dispoziția călătorului, în format tipărit sau pe suport electronic.

60. Toate unitățile de cazare, precum și mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale țărilor de destinație, conform procedurilor interne și normativelor locale, acolo unde acestea există, care diferă de la o țară la alta și de la un tip de destinație la altul.

61. Călătorul declară că Agenția de turism l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea

pachetelor de servicii de calatorie, 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 de calatorie, în conformitate cu oferta agenției de turism.

62. 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

63. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

În conformitate cu prevederile art. 1203 C. Civil privind clauzele contractuale neuzuale, părțile declară că au negociat și au acceptat în mod expres conținutul următoarelor articole:

Agenția de turism Intermediara,

Calatorul

in numele si pe seama Agenției de turism organizatoare

Semnatura _____

Reprezentant (nume, prenume)

Nume și prenume _____

Functia _____

Subsemnatul (a), imi dau consimțământul pentru prelucrarea datelor mele cu caracter personal pentru marketing, promovare/evaluare servicii, promovare evenimente concursuri, loterii publicitare, fidelizare, fiind informat în mod corespunzător că îmi pot retrage acest consimțământ¹.

Semnatura persoanei vizate: _____

BON COMANDA

Destinatia	Perioada/data plecare/data sosire	Pret
Unitatea de cazare	Categoria	Tipul camerei
Masa	Transport, categorie	Transfer
Alte mentiuni	Nr persoane adulte	Nr copii/varste
Avans cu chitanta nr..... din data de		

La semnarea bonului de comanda, clientul va achita agentiei un avans reprezentand o cota de minim 30 % din pretul serviciilor solicitate.

Data limita pentru plata integrala este cu minim 20 de zile inainte de inceperea excursiei. In cazul in care nu s-a efectuat restul de plata la data limita stabilita, Agentia poate anula rezervarea iar avansul achitat nu se mai restituie.

Prezentul bon de comanda capata valoare contractuala intre agentia de turism si client in termen de 3 zile lucratoare de la semnarea lui (termen de confirmare). Exceptie face cazul in care agentia de turism - din cauze obiective - este in imposibilitate de a confirma comanda. In acest caz agentia de turism are obligatia de a-l informa pe turist in termenul mai sus specificat si de a-i restitui integral

suma incasata cu titlu de avans. Condițiile generale de participare la excursie și voucher-ul (biletul de excursie) fac parte integrată a prezentului înscris.

Precizez că accept în mod irevocabil datele înscrise în acest bon de comandă, precum și condițiile generale de participare

la excursie (prevăzute în contract) în numele meu, precum și a tuturor persoanelor pentru care am făcut prezenta comandă. Turist

¹ Informații detaliate privind drepturile persoanei vizate privind datele cu caracter personal și modul de exercitare al acestora, precum și modul de prelucrare și stocare a datelor personale se regăsesc în Informarea anexă, comunicată călătorului împreună cu contractul