

CONTRACT de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie
Nr.../...

Părțile contractante

SC BIROUL DE TURISM PAȘCANI SRL, cu sediul în Pașcani, str. Moldovei, nr. 5, bl. T7, ap. 35, C.U.I RO26857275, J22/637/2010, Operator de date cu caracter personal nr. 18395, email contact@birouldeturism.ro, având Polița de Asigurare emisă de OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP, Aleea Alexandru, nr. 51, sect. 1, București, seria I nr. 51945, valabilă până la data de 31.12.2019, privind protecția în caz de insolvență a agenției de turism organizatoare, afisată pe pagina web a agenției de turism <http://www.birouldeturism.ro>, titulară a Licenței de turism nr. 923/28.01.2019, pentru Agențiile

BIROUL DE TURISM PAȘCANI - str. Ștefan cel Mare, nr. 13, et. 1, tel/fax 0232710071, punct de lucru

BIROUL DE TURISM TG. NEAMȚ - str. Mihail Kogălniceanu, bl. 6, parter, tel/fax 0233661049, punct de lucru

BIROUL DE TURISM FĂLTICENI – Bdul 2 Grăniceri, bl. 7, parter, tel/fax 0330566271, punct de lucru

reprezentată de Șoldan Emilian – Administrator, denumită în continuare Agenția

și călătorul / reprezentantul călătorului,

....., au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului

1.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii de călătorie înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

Servicii contractate/nr. de persoane:

Starea rezervării (confirmată, neconfirmată - în curs de confirmare):

În cazul rezervărilor „în curs de confirmare” perioada de așteptare a unui răspuns este de maximum 72 de ore. În cazul neconfirmării serviciilor, Agenția va oferi călătorului o variantă alternativă sau va returna integral sumele încasate.

Pachetul de servicii care face obiectul prezentului contract este organizat de, care garantează buna executare a acestuia, în baza contractului încheiat cu Agenția.

II. Încheierea contractului

2.1. Contractul se încheie, după caz, în oricare din următoarele situații:

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

b) în momentul în care călătorul 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 a informa călătorul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, email, sms, diverse forme de Messenger, etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervări, Agenția poate solicita un avans de până la 30% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care călătorul 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, călătorul 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 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, călătorul poate considera că pachetul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite;

c) 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 de călătorie fac parte din oferta standard a Agenției sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

2.2. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția călătorului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul Agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (email, sms, diverse forme de Messenger, etc.), obligația de informare a călătorului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de Agenție, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, respectiv dacă prezentul contract prezentat călătorului în modalitățile prevăzute mai sus conține clauzele prevăzute la art. 7 alin. (3) din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative. Fotografiile prezentate în cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare sunt orientative și au caracter informativ, fără însă a afecta calitatea și cantitatea serviciilor contractate de călător.

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

III. Prețul contractului și modalități de plată

3.1. Prețul contractului este de și se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și TVA. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă (dacă există), alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție călătorului, site-ul Agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

3.2. Modalități de plată:

3.2.1. La încheierea contractului se achită:

Depășirea termenului de plată determină aplicarea unei penalități de 0,3% pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma scadentă și neachitată.

3.2.2. În cazul în care la încheierea contractului s-a perceput un avans, plata finală se va face astfel:

a) pentru serviciile de călătorie care necesită confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plată comunicate de Agenție în scris prin bonul de comandă sau alte mijloace de comunicare.

b) pentru serviciile de călătorie care nu necesită confirmare din partea prestatorilor, după cum urmează:

A. termene de plata oferta STANDARD

- 30% din prețul pachetului de călătorie la înscriere;
- 70% din prețul pachetului de călătorie cu minimum 30 zile înainte plecării;

B. termene de plata oferta EARLY BOOKING

- 30% din prețul pachetului de călătorie la înscriere;
- 30% din prețul pachetului de călătorie la termenul limita al ofertei de Early Booking.
- 40% din prețul pachetului de călătorie cu minimum 30 zile înainte plecării.

Condițiile de plată de mai sus (oferta standard și oferta early booking) se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat/confirmat are propriile reguli de achitare (vezi condițiile ofertei sau ale programului turistic).

3.3. Plata serviciilor de călătorie externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată în contract sau în RON la cursul de vânzare spot comunicat de Alpha Bank Romania SA în ziua emiterii facturii, conform art. 290, alin 2, Cod Fiscal.

3.4. Plata serviciilor de călătorie interne (cu locul de desfășurare în România) se poate efectua și cu vouchere de vacanță. Plata serviciilor de călătorie se face respectând prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice și anexelor acestora. În cazul în care călătorul renunță la pachetul de servicii de călătorie achiziționat cu vouchere de vacanță, Agenția îi poate oferi acestuia un pachet de servicii de călătorie la o valoare mai mare față de pachetul achiziționat inițial, din care au fost scăzute penalitățile aferente, cu plata diferenței de preț.

3.5. Conform OUG nr. 8/2009, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie de către călător, Agenția nu îi poate restitui acestuia voucherele de vacanță sau contravaloarea acestora în bani. Voucherele de vacanță pot fi restituite călătorului de către Agenție în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie, doar dacă acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere de vacanță, conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanță.

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

3.7. În cazul în care călătorul dorește să efectueze pentru serviciile achiziționate plata prin transfer bancar, toate costurile bancare vor reveni părții care inițiază plata, respectiv călătorului.

3.8. Agenția nu are dreptul să solicite călătorului efectuarea plății finale cu mai mult de 5 zile înainte de data la care aceasta îi transmite documentele de călătorie în baza cărora acesta poate efectua serviciile de călătorie achiziționate.

IV. Drepturile și obligațiile Agenției

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

4.2. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, Agenția este contrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie (de exemplu serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare), precum și cerințele speciale ale călătorului acceptate în prealabil de Agenție, călătorul are posibilitatea ca, într-un termen de 7 zile să accepte modificarea propusă sau să înceteze contractul fără a plăti vreoa penalitate de încetare.

4.3. Agenția poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau diminuării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau diminuărilor de preț ale contractului și numai dacă modificarea are loc ca urmare a schimbărilor legate de:

- (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.

Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

4.4. Agenția este răspunzătoare de executarea serviciilor de călătorie incluse în prezentul contract, indiferent dacă aceste servicii urmează să fie furnizate de organizator sau de un alt furnizor de servicii de călătorie, 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: 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 ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate călătorului 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;
- 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.

4.5. Agenția are obligația să furnizeze în scris călătorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu călătorul (email, sms, diverse forme de Messenger, etc.) cu cel puțin 3 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

- 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;
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentanței locale a Agenției ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea Agenției;
- c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;
- d) obligațiile călătorului prevăzute la 5.10, 5.12 și 5.13.

4.6. Agenția acordă asistență adecvată fără întâzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici organizatorul, 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 asistența 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 depășește în niciun caz costurile efective suportate de Agenție.

4.7. Agenția este obligată să informeze persoana care transferă contractul (cedentul), în conformitate cu art. 5.1. din prezentul contract, cu privire la costurile efective ale transferului.

4.8. Atunci când o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit prin prezentul contract, Agenția informează în scris călătorul (email, sms, diverse forme de Messenger, etc.) și oferă acestuia, fără costuri suplimentare, servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, 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.

Călătorul are la dispoziție **un termen de 48 de ore** de la primirea informării de a anunța Agenția despre decizia sa. În cazul lipsei unui răspuns din partea călătorului în termenul menționat mai sus, se consideră că acesta a acceptat modificările propuse de Agenție și nu mai poate înceta contractul sau solicita vreo despăgubire.

4.9. În cazul în care serviciile alternative propuse au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în prezentul contract, Agenția acordă călătorului o reducere adecvată a prețului.

Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit prin prezentul contract sau reducerea de preț acordată este inadecvată.

4.10. Dacă este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau călătorul respinge serviciile alternative propuse în conformitate cu art. 4.8 al doilea paragraf din prezentul contract, călătorul are dreptul, după caz, la reducerea prețului și/sau la despăgubiri fără a rezilia contractul de servicii privind pachetul de călătorie.

4.11. Dacă pachetul include transportul de pasageri, Agenția asigură de asemenea, în cazurile menționate la p. 4.9 și 4.10 din prezentul contract, repatrierea călătorului cu transport echivalent fără întâzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru călător.

4.12. Excursiile opționale se efectuează la fața locului cu agenții locale, care poartă întreaga responsabilitate pentru

organizarea și desfășurarea acestor excursii. Sumele aferente excursiilor opționale nu se încasează în numele și pentru Agenție. Prețurile excursiilor opționale pot fi mai mari decât cele cumpărate de la recepția hotelurilor, având în vedere că turiștii vor avea la dispoziție mijloace de transport de la hotel la obiective și retur, ghid, etc. Prețul excursiilor se calculează în general, pentru grupuri de aproximativ 25 de persoane. În cazul neîntririi acestui număr minim, fie tarifele pot fi majorate proporțional, fie excursia poate fi anulată, iar turiștii pot opta pentru achiziționarea excursiei de la recepția hotelului, în funcție de disponibilități.

4.13. 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 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 de călătorie. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste călătorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme commune 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 turistice, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

4.14. În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica, din motive ce țin de siguranța navigării, numărul cabinei și amplasarea 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 călătorul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

V. Drepturile și obligațiile turistului

5.1. În cazul în care călătorul nu poate să participe la călătoria turistică, indiferent de motive, acesta poate să ceseze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii de călătorie contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 7 zile înaintea datei de plecare. Între călătorul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția de turism (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de călătorie contractate și cesionate. Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, cesiunea contractului poate fi efectuată numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor. De asemenea, pentru călătoriile care necesită îndeplinirea unor condiții speciale, ex: obținerea vizelor turistice, se va ține seama de acestea pentru cesiunea contractului. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine după caz fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Agenției (debitorului cedat). Călătorul care cedează pachetul său de servicii, precum și cessionarul, sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

5.2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, călătorul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face de regulă la ora 18,00 a zilei de intrare și se termină de regulă la ora 12,00 a zilei de ieșire înscris pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie, etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până la târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a călătorului. În funcție de destinație, orele de intrare, respectiv ieșire, se pot modifica și sunt decise de unitatea hotelieră.

5.3. În cazul în care prețul contractului este majorat cu peste 8%, indiferent de motivele majorării, conform art. 4.3., călătorul poate înceta contractul, având însă dreptul la rambursarea imediată de către Agenție a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

5.4. Călătorul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 4.2 privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, în cazul aplicării clauzelor prevăzute în cap. IV pct. 4.4. literele b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:

- a) încetarea contractului fără plata penalităților
- b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

5.5. În cazul în care călătorul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile cap. IV pct. 4.2. se consideră că toate modificările au fost acceptate și călătorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

5.6. În cazul în care călătorul încetează contractul în temeiul 5.4 sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, călătorul are dreptul:

- a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii de călătorie de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;
- b) să accepte un pachet de servicii de călătorie de calitate inferioară propus de Agenție, cu rambursarea diferenței de preț, în sensul rambursării diferenței de preț dintre cele două pachete de călătorie, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;
- c) să i se ramburseze toate sumele achitate în virtutea contractului.

5.7. În toate cazurile menționate la 5.6., călătorul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire, al cărei cuantum

poate fi stabilit prin acordul comun al părților sau în baza unei hotărâri a instanței de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

a) anularea s-a făcut din cauza nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat în scris călătorul cu cel puțin:

- (i) 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile;
 - (ii) 7 zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între două și șase zile;
 - (iii) 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de două zile;
- b) anularea a intervenit din cauza unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la cap. IV pct. 4.4. lit. b);
- c) anularea s-a făcut din vina călătorului.

5.8. Călătorul are dreptul să înceteze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care încetarea îi este imputabilă este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor Cap. VI din prezentul contract. Despăgubirea se poate ridica la maximum prețului pachetului de servicii de călătorie contractat.

5.9. Prin excepție de la punctul 5.8., călătorul are dreptul să înceteze contractul privind pachetul de servicii de călătorie 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, circumstanțe survenite după încheierea contractului și dovedite prin înscrisuri emise de Ministerul Afacerilor Externe, aviz emis de Camera de Comerț și Industrie a României sau orice alt mijloc de probă.

5.10. În cazul încetării contractului privind pachetul de servicii de călătorie, în condițiile art. 5.9., călătorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară.

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

În situația în care călătorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre servicii, aceasta echivalează cu încetarea contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la Cap. VI din prezentul contract la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

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

5.13. Călătorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de Agenție (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament, etc.), în vederea acordării serviciilor de călătorie. În cazul în care călătorul beneficiază de bilete 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.

5.14. Călătorul ia cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contractul cu agenția, sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar Agenția nu are nici o responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

5.15. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către călător a unor formalități suplimentare (de ex. călătoria împreună cu minori, situația în care numele turistului 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 călătorul 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 ex. în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește, cazier judiciar, sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

5.16. Agenția recomandă călătorilor contactarea acestuia cu 24 ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc îmbarcare, etc.).

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

5.18. Călătorul 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 călător ca urmare a nerespectării acestui alineat.

5.19. 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 prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele, vor fi suportate de către acesta.

5.20. În cazul în care călătorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii de călătorie 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.

VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri

6.1. În cazul în care călătorul renunță din vina sa la pachetul de servicii de călătorie care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

- a) 50% dacă anularea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- b) 80% dacă anularea se face în intervalul 16-30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- c) 100% dacă anularea se face:

-nu se prezintă la program;

-într-un interval mai mic de 16 zile calendaristice înainte de data plecării (ori în ziua plecării);

-în cazul în care călătorul nu este lăsat să treacă una din frontierele de pe traseul excursiei, din motive care sunt legate exclusiv de persoana sa sau din motive care nu pot fi imputate Agenției;

-în cazul în care călătorul nu respectă condițiile generale ale Agenției, prezintă acte incomplete sau false, nu are pașaport sau nu achită integral excursia în termenele stipulate; Aceste penalizări se aplică la prețul contractului, menționat la articolul III, în prezentul contract.

Aceste condițiile de anulare/penalizare sunt standard și se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat/confirmat are propriile reguli de anulare/penalizare (vezi condițiile ofertei sau ale programului turistic – exemple: programe de Revelion, turism individual, turism intern, croaziere, destinații exotice, sistemele germane de rezervări Dertour și TUI etc). Pe lângă penalitățile indicate mai sus, călătorul va suporta și eventualele taxe (ex: taxa pentru obținerea vizelor), dacă acestea nu sunt incluse în valoarea contractului.

6.2. Penalizările echivalente cu prețul contractului se aplică și în cazul în care călătorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în calatorie pentru că documentele personale, necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării, fiind întors de către poliția de frontieră din alte motive ce țin de persoana acestuia.

6.3. În cazul în care plata pentru serviciile de călătorie interne a fost făcută cu/ sau și cu vouchere de vacanță, penalizarea se va deduce în primul rând din valoarea voucherelor de vacanță. Dacă penalizarea este mai mare decât valoarea voucherelor de vacanță, diferența care depășește valoarea voucherelor de vacanță se va reține din valoarea achitată prin alte instrumente de plată. În cazul în care valoarea voucherelor de vacanță este mai mare decât valoarea penalizării, diferența nu se restituie nici în vouchere de vacanță și nici în numerar în cazul în care călătorul nu dorește un alt serviciu turistic. Dacă călătorul își manifestă dorința de a achiziționa un alt serviciu turistic, pentru o perioadă ulterioară, atunci diferența dintre valoarea voucherelor și valoarea penalizării se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul în care călătorul poate solicita noul pachet de servicii de călătorie este de maximum 2 luni de la data rezilierii contractului/renunțarea la serviciile de călătorie inițiale. În cazul în care călătorul nu își exprimă opțiunea în această perioadă, Agenția nu îi mai poate oferi acestuia nici un pachet de servicii de călătorie ulterior.

6.4. 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 de drept, iar Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul călătorului, cu reținerea penalizărilor prevazute la pct.6.1.

6.5. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și ștampilate de reprezentantul organizației sindicale.

6.6. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, călătorului i se vor reține toate taxele datorate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.

6.7. În cazul în care călătorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii de călătorie 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.

6.8. Călătorul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii de călătorie, la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

6.9. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract, conform prevederilor pct. 5.7.

6.10. 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.

6.11. Toate sumele menționate în prezentul capitol se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de călătorie achitat de călător, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

VII. Reclamații

7.1. Călătorul informează Agenția, fără întârzieri nejustificate, în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de călătorie. Datele de contact ale Agenției pentru asistenta:

Telefon: 0765.325.114

E-mail: contact@birouldeturism.ro

7.2. Dacă oricare dintre serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu cerintele prezentului contract, Agenția

remediază neconformitatea, cu excepția unuia din următoarele cazuri:

- a) neconformitatea nu poate fi remediată;
- b) remedierea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

Dacă Agenția, în conformitate cu primul paragraf lit. a) sau b) din prezentul alineat, nu remediază neconformitatea, călătorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Agenția dovedește că neconformitatea este imputabilă călătorului.

7.3. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Agenția a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către călător, acesta poate rezilia prezentul contract fără plata unor penalități de reziliere și, după caz, poate să ceară, reducerea prețului și/sau despăgubiri.

7.4. 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 prevăzută în capitolul VII să fi fost îndeplinită. Nerespectarea acestei prevederi dă dreptul Agenției să solicite instanței despăgubiri corespunzătoare prejudiciului suferit.

7.5. Vor fi luate în considerare numai reclamațiile făcute în nume personal.

VIII. Asigurări

8.1. Conform prevederilor OG nr. 2/2018 și ale Ordinului 156/2019 emis de Ministerul Turismului, călătorul este asigurat pentru rambursarea sumelor achitate de acesta în legătură cu pachetele de servicii de călătorie, în cazul insolvenței agenției de turism organizatoare și în legătură cu serviciile de călătorie asociate, cum sunt definite la art. 3 pct. 16 din OG nr. 2/2018, în măsura în care Agenția facilitează servicii de călătorie asociate, la Societatea de Asigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP, cu sediul în București, Aleea Alexandru nr. 51, sector 1, tel. 0214057420, fax 0213114490. Polița de Asigurare seria I nr. 51945 privind protecția în caz de insolvență a agenției de turism organizatoare este valabilă până la data de 31.12.2019 și este afișată pe pagina web a agenției de turism <http://www.birouldeturism.ro>.

8.2. Dacă în prezentul contract este inclus transportul de pasageri, garanția prevăzută la art. 8.1. include repatrierea turiștilor, indiferent dacă executarea pachetului este afectată de insolvența Agenției sau călătorul se află în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare sau la locul convenit de părți.

8.3. Valoarea despăgubirii:

8.3.1. În cazul în care călătoria nu a început, valoarea despăgubirii este egală cu valoarea sumelor achitate efectiv de călător în baza prezentului contract, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței Agenției.

8.3.2. Dacă în prezentul contract este inclus transportul de pasageri și călătorul se află în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare, din cauza insolvenței Agenției, despăgubirea este egală cu contravaloarea serviciilor de călătorie neprestate călătorului și achitate de acesta în baza acestui contract, la care se adaugă costul repatrierii.

8.3.3. În cazul în care călătorul a beneficiat de repatriere în condițiile art. 8.2.:

- a) Călătorul nu mai beneficiază de nicio altă despăgubire de la Asigurator, în situația în care repatrierea intervine ca urmare a nerespectării de către Agenție a obligațiilor contractuale față de partenerii săi;
- b) Călătorul beneficiază de rambursarea contravalorii serviciilor de călătorie neprestate și achitate de acesta în baza prezentului contract, fără a se scădea cheltuielile cu repatrierea efectuate de Asigurator, în cazul insolvenței Agenției.

8.3.4. Asiguratorul poate propune călătorului o ofertă de servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, în condițiile prevăzute de Ordinul nr. 156/2019 emis de Ministerul Turismului. În situația în care călătorul acceptă oferta propusă, acesta nu beneficiază de nicio despăgubire suplimentară.

8.4. Condițiile de despăgubire:

8.4.1. Călătorul va anunța imediat Asiguratorul prin telefon sau fax în cazul în care Agenția aflată în stare de insolvență nu efectuează repatrierea sa.

8.4.2. În cazul în care călătorul solicită de la Organizator rambursarea sumelor achitate și/sau a costului repatrierii, acesta transmite documentele justificative, în copie, către Agenție, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, având obligația să păstreze documentele justificative, în original.

8.4.3. Călătorul poate solicita Agenției aflată în stare de insolvență rambursarea sumelor achitate de acesta și/sau a costului repatrierii astfel:

- a) în termen de maximum 30 de zile de la data declarării insolvenței Agenției, dacă aceasta a survenit ulterior datei încheierii pachetului neexecutat/executat parțial;
- b) în termen de 15 zile lucrătoare de la data încheierii executării pachetului în situația în care declararea insolvenței este anterioară acesteia.

8.4.4. În situația în care se dispune radierea Agenției ca urmare a falimentului, călătorul va transmite solicitarea de rambursare a sumelor plătite direct Asiguratorului în termen de 15 zile lucrătoare de la data radierii.

8.4.5. În situația prevăzută la alin. 8.3.2., călătorul poate solicita Agenției rambursarea costului repatrierii, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în termen de 15 zile lucrătoare de la data repatrierii.

8.4.6. În termen de 5 zile lucrătoare de la data transmiterii solicitării conform art. 8.4.3, 8.4.4. sau 8.4.5., după caz, călătorul notifică în scris Asiguratorul în legătură cu solicitarea adresată Agenției privind rambursarea sumelor achitate

de acesta și/sau a costului repatrierii.

8.4.7. În termen de 15 zile lucrătoare de la data confirmării de primire a notificării de la art. 8.4.1. sau 8.4.4., după caz, călătorul transmite Asiguratorului, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative care cuprind cel puțin următoarele:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie;
- b) confirmările de primire precizate la art. 8.4.2. sau 8.4.5., după caz;
- c) copiile documentelor care atesta achitarea serviciilor (de ex. chitanțe, ordine de plată), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de călător;
- d) copiile documentelor de transport și cazare, după caz, în cazul cererilor de rambursare a costului repatrierii.

8.4.8. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii de către Asigurator a documentelor justificative de la călător.

8.4.9. În cazul în care, după plata despăgubirii, Organizatorul plătește sumele datorate călătorului, acesta restituie Asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii sumelor de la Agenție.

8.5. Facultativ, călătorul 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. Organizatorul/Intermediarul recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Călătorul 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 de călătorie, dacă agenția oferă acest tip de serviciu.

8.6. Agenția nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul acesteia, deoarece este doar intermediar între călător și asigurator.

IX. 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 turistului, în format tipărit sau pe suport electronic.

X. Dispoziții finale

10.1. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

10.2. 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.

10.3. 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.

10.4. Călătorul declară că Agenția 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 călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, călătorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, în conformitate cu oferta Agenției.

10.5. Călătorul declară că anterior încheierii prezentului contract Agenția i-a furnizat toate informațiile esențiale privind serviciile contractate, cum ar fi: destinația, itinerariul, perioada călătoriei, numărul de nopți incluse, mijloacele de transport, unitățile de cazare și serviciile de masă oferite, alte servicii incluse în pachet, numărul minim de persoane necesar efectuării serviciilor de călătorie, abilități lingvistice necesare călătorului pentru comunicarea orală, informații pentru persoane cu mobilitate redusă, informații generale despre regimul vizelor și pașapoartelor și privind formalitățile legate de sănătate în țara de destinație, informații privind agenția de turism organizatoare/intermediară, prețul total al pachetului, modalitățile de plată, informații privind posibilitatea turistului de a înceta contractul oricând înainte de începerea executării pachetului și informații privind asigurarea facultativă sau obligatorie care să acopere costurile încetării contractului de către călător sau costurile de asistență, inclusiv taxele de repatriere, în caz de accident, de boală sau de deces, cu care este în mod expres de acord.

10.6. Călătorul declară că a fost informat în mod expres de către Agenție, respectiv a luat la cunoștință și este de acord cu POLITICA DE CONFIDENTIALITATE CU PRIVIRE LA PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL, disponibilă și afișată pe site-ul Agenției la <https://www.birouldeturism.ro/politici-confidentialitate/>, în contextul intrării în vigoare a Regulamentului European privind protecția datelor nr.679/2016 ("GDPR"). Prin semnarea contractului, călătorul declară în mod expres și este de acord inclusiv ca datele sale cu caracter personal să fie transferate către parteneri din țări terțe, respectiv din afara spațiului european sau din afara spațiului economic european, doar în scopul realizării obiectului prezentului Contract, respectiv în vederea achiziționării serviciilor turistice menționate la art. I.

10.7. Călătorul declară că Agenția l-a informat în prealabil cu privire la situația generală a țării de destinație, iar acesta și-a asumat răspunderea de a verifica alertele de călătorie la www.mae.ro/travel-alerts.

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

10.9. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

**Agenția de turism,
BIROUL DE TURISM**
prenumele:
**Director agenție
Emilian Șoldan**

Turist,

Numele și

Semnătura: