

## CONTRACT-CADRU DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII DE CĂLĂTORIE CĂTRE PERSOANE FIZICE

Nr. .... din data de.....

### Partile contractante:

Societatea SC BIBLOS SRL, cu sediul in Bd. Dem Radulescu, nr. 15, bl. X2, parter, Rm. Valcea, jud. Valcea, cod postal 240425, tel.: (004) 0350.80.10.80, tel. URGENTE: (004) 0747.895.638, e-mail: agentia.3bis@gmail.com, Cod de Inregistrare Fiscala RO15498834, inregistrata la Registrul Comertului sub numarul J38/466/2003, titulara a Licentei de turism nr. 597/16.01.2019, pentru Agentia 3BIS, Polita asigurare OMNIASIG nr. 57351, expira: 31.12.2023 privind rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de catre turiști, adresele web ale agentiei de turism [www.3bis.ro](http://www.3bis.ro) si [www.ecobooking.ro](http://www.ecobooking.ro), reprezentata prin Noaje Alexandru Claudiu, in calitate de Administrator/Director General, denumita in continuare Agentie de turism Organizatoare, si calatorul/reprezentantul calatorului, DI/d-na \_\_\_\_\_, domiciliat / domiciliata in \_\_\_\_\_, telefon \_\_\_\_\_, email \_\_\_\_\_, posesor / posesoare al / cartii de identitate seria \_\_\_\_\_ nr. \_\_\_\_\_, eliberat / eliberata de \_\_\_\_\_ la data de \_\_\_\_\_, CNP \_\_\_\_\_, au convenit la încheierea prezentului contract.

### Definitii.

1. **pachet de servicii turistice** - combinatia prestabila a cel puțin doua tipuri diferite de servicii de calatorie destinate aceleiasi calatorii sau vacante, cu respectare conditiilor prevazute de art. 3 pct. 12 din O.G. nr. 2 / 2018.
2. **agentie de turism organizatoare** – unitate specializata a operatorului economic, detinator al unei licente de turism valabile, emisa in conditiile legii, care poate desfasura activitatea de organizare, respectiv activitatea prin care combina si vinde sau ofera spre vanzare pachete fie direct, fie prin intermediul unui alt comerciant sau impreuna cu un alt comerciant, sau activitatea comerciantului care transmite datele calatorului unui alt comerciant in conformitate cu pct. 12 lit. b pct. V.
3. **agentie de turism intermediara** - unitate specializata a operatorului economic, detinator al unei licente de turism valabile, emisa in conditiile legii, care poate desfasura activitatea de intermediere, respective activitatea prin care agentia, alta decat agentia organizatoare, vinde sau ofera spre vanzare, in calitate de intermediar, pachete combinate de catre o agentie de turism organizatoare.
4. **calator** – orice persoana care doreste sa incheie un contract sau care are dreptul sa calatoreasca pe baza unui contract incheiat in conditiile OG nr. 2/2018.
5. **circumstante inevitabile si extraordinare** – o situatie care nu poate fi controlata de partea care invoca o astfel de situatie si ale carei consecinte nu ar fi putut fi prevazute si evitate chiar daca s-ar fi luat toate masurile rezonabile.
6. **contract privind pachetul de servicii de calatorie** - contractul ce are ca obiect un pachet in ansamblul sau sau, in cazul in care pachetul este executat in temeiul unor contracte separate, toate contractele aplicabile serviciilor de calatorie cuprinse in pachet.

### I. Obiectul contractului:

1.1 Îl constituie vânzarea de către Organizator a pachetului de servicii de călătorie/a unui serviciu de călătorie înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

1.2. Caracteristicile pachetului de servicii de călătorie sunt prezentate în ofertă, iar aceasta este parte integrantă a acestui contract.

## **II. Încheierea contractului**

**2.1.** Deoarece procesarea unei rezervări constă în plasarea în prealabil a unei comenzi în site-ul agenției, prezentul contract intră în vigoare odată cu confirmarea finală a rezervării. Confirmarea disponibilității unei comenzi plasate în site nu reprezintă o rezervare. Comanda va deveni o rezervare ferma din momentul achitării unui avans minim sau integral și va fi supusă termenelor de plată și penalizare aferente comenzii chiar dacă este doar în stadiul de procesare, condițiile prezentului contract intrând și ele în vigoare. Ulterior transmiterii confirmării finale de rezervare prin mijloacele convenite cu turistul (ex: email, fax), în cazul în care furnizorul nu poate confirma rezervarea, suma achitată va fi restituită integral sau se vor propune variante alternative. Agenția își rezervă dreptul să anuleze rezervarea dacă clientul nu respectă scadențele de plată, cu o notificare în prealabil și fără acordul acestuia, suma achitată de client reținându-se cu titlu de penalitate, conform Contract.

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

a) în momentul semnării lui sau a bonului de comandă care este parte integrantă a contractului de către Calător sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice. Se consideră acceptare a condițiilor contractuale de servicii de călătorie, în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon sau mijloace electronice:

- Exprimarea acordului călătorului prin transmiterea către Agenție de Turism Organizatoare a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarată de călător ca adresă de corespondență/contact;
- Exprimarea acordului verbal, în cadrul conversației telefonice purtate de către călător cu un reprezentant al Agenției de Turism Organizatoare, cu condiția ca conversația telefonică să fie înregistrată, iar călătorul a fost de acord cu înregistrarea conversației telefonice;
- Exprimarea acordului prin achitarea de către călător a contravalorii pachetului de servicii de călătorie în baza facturii proforma emisă de către Agenție de Turism Organizatoare;

b) în momentul în care călătorul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agenție de Turism Organizatoare, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă. Este responsabilitatea agenției de turism organizatoare de a informa călătorul 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 de călătorie, Agenția de Turism Organizatoare poate solicita un avans de până la 20-50% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care turistul 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 de Turism Organizatoare 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 de Turism Organizatoare 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 voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite;

c) in momentul eliberării documentelor de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, bilet de excursie etc.), inclusiv in format electronic, in cazul in care pachetele de servicii de calatorie fac parte din oferta standard a agentiei de turism sau exista deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

**2.3.** 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 (e-mail, fax, 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 cadru de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, respectiv dacă prezentul contract prezentat călătorului în modalitățile prevăzute mai sus, conține informațiile 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.

**2.4.** Contractul încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii de calatorie in scris in documentele de calatorie.

**2.5.** Informațiile privind statele pe teritoriul cărora, la data încheierii prezentului contract, este decretată stare de urgență, în privința cărora Ministerul Afacerilor Externe a formulat alerte de călătorie, sub forma de avertismente sau atenționări, ori Comitetului Național pentru Situații de Urgență a emis reglementări sunt publice și pot fi consultate accesând <http://www.mae.ro/travel-alerts> și <https://www.cnscbt.ro/index.php/liste-zone-afectate-covid-19?limit=10&limitstart=0>.

In contextul pandemiei de SARS-CoV-2 (COVID19), Calatorul/reprezentantul Calatorului recunoaste si accepta in mod expres posibilitatea ca, ulterior incheierii prezentului contract, dar si pe parcursul sejurului turistic, sa fie instituite restrictii sau noi conditii de calatorie atat in tara de destinatie cat si in Romania (cu titlu exemplificativ, inasa fara a se limita la: obligativitatea purtarii mastii de protectie, prezentarea unui test antigen/PCR negativ sau obligativitatea efectuării acestuia in tara de destinatie, intrarea in carantina sau autoizolare la intoarcerea in Romania).

Prin semnarea prezentului contract, calatorul/reprezentantul calatorului isi asuma riscul aparitiei uneia sau mai multora dintre conditiile prezentate mai sus (riscuri care nu pot cadea in sarcina Agentiei si care tin de decizii ale tertilor, cu titlu exemplificativ, inasa fara a se limita la: autoritati locale/nationale din statele de destinatie sau din Romania), respectiv recunoaste si accepta in mod expres ca in nicio situatie acestea nu vor putea fi imputate Agentiei si nu vor putea constitui un motiv de renuntare fara penalizare, astfel in situatia in care pachetul de servicii de calatorie poate fi in mod rezonabil executat, orice anulare poate interveni cu respectarea prevederilor Cap. VI.

### III. Prețul contractului și modalități de plată

**3.1.** Pretul contractului este     TOTAL\_PRET     si cuprinde costul serviciilor de calatorie efective conform comanda nr.     COMANDA     anexata la contract, comisionul Agentiei de Turism Organizatoare si T.V.A.     PLATA    

**a.** Pentru serviciile de calatorie interne plata se face in RON sau cu tichete de vacanta. Plata serviciilor turistice prin intermediul tichetelor de vacanta se face respectand prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice si anexelor acesteia. In cazul in care turistul renunta la pachetul de servicii turistice achizitionat cu tichete de vacanta, agentia ii poate oferi acestuia un pachet de servicii turistice la o valoare initiala, mai putin penalitatile aferente, calculate conform prevederilor pct. 6.1. sau ii poate

oferi turistului un pachet de servicii turistice la o valoare mai mare fata de pachetul achizitionat initial din care au fost scazute penalitatile aferente, cu plata diferentei de pret.

Conform OUG 8/2009, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii turistice de catre turist, Agentia de turism nu poate restitui turistului tichetele de vacanta sau contravaloarea acestora in bani. Pachetul de servicii turistice care poate fi achizitionat pe baza tichetelor de vacanta va cuprinde servicii de cazare (minim si obligatoriu), alimentatie publica, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfasurare pe teritoriul Romaniei.

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

**b.** Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract sau in RON la cursul de vanzare comunicat de BRD Groupe Societe Generale din ziua emiterii facturii, conform art. 290 alin 2 Cod Fiscal.

**3.2.** In situatia contractarii serviciilor de călătorie în regim early booking, reducerea este inclusa în pachet, iar procentul precizat se aplică numai serviciilor de cazare. În acest caz, orice modificare a contractului, solicitată de călător, determină anularea rezervării cu penalizări și refacerea acesteia la prețul și condițiile din momentul reînscriserii. De asemenea, nerespectarea condițiilor de plată aplicate rezervărilor tip EB determină modificarea prețului pachetului conform ofertei standard.

**3.3.** Dupa incheierea Contractului privind serviciile de calatorie, preturile pot fi marite unilateral de Agentia de Turism Organizatoare. Cresterile de preturi sunt posibile numai ca o consecinta directa a schimbarilor legate de cel putin unul dintre urmatoarele aspecte: (i) nivelul taxelor turistice aplicabile serviciilor de calatorie incluse in Contract, impuse de parti terte care nu sunt direct implicate in executarea serviciilor; (ii) cursul de schimb relevant pentru serviciile respective. In ipoteza unei cresteri de pret, Agentia de Turism Organizatoare va trimite turistului o instiintare, in scris privind aceasta crestere, insotita de o justificare a cresterii respective si de un calcul, cu cel putin 15 zile inainte de inceperea executarii serviciilor.

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

**3.5.** La încheierea contractului se achita:

**a.** un avans in suma de \_\_\_\_\_ din prețul contractului, iar diferenta de \_\_\_\_\_ se va achita pana la data de \_\_\_\_\_

**b.** plata integrală a contravalorii pachetului de servicii de călătorie. Depășirea termenului de plată determină aplicarea unei penalități de 0,3% pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma scadentă și neachitată, dacă Organizatorul nu optează pentru rezilierea contractului.

#### **IV. Drepturile si obligatiile Agentiei**

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

**4.2** In cazul achizitionarii unui pachet de servicii de calatorie avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, Transportatorul Aerian, fara a cere acordul agentiei de turism care deruleaza programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agentia nu este raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea inscrisa in programul turistic. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste calatorii conform Regulamentului Parlamentului European nr. 261/2004 implementat prin HG nr. 1912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra sub competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentand contractul intre pasager si transportator. In cazul acestor pachete de servicii de calatorie, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile de calatorie, acestea fiind destinate transportului. In cazul anularii zborului ca urmare a insolabilitatii, falimentului, lichidarii sau incapacitatii de plata a Transportatorului Aerian, Agentia va depune toate diligentele si va actiona cu buna-credinta pentru a oferi alternative pentru efectuarea serviciilor. Cu toate acestea, Agentia este exonerata de orice raspundere pentru eventualele prejudicii, de orice natura, cauzate calatorilor, aceste daune fiind imputabile companiei aeriene in baza Regulamentului Parlamentului European nr. 261/04 implementat prin HG nr. 1912/2006.

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

**4.4.** Agentia poate modifica pretul contractului oricand dupa incheierea acestuia, in sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, aratand totodata modul de calcul al majorarilor sau micșorarilor de pret ale contractului si numai daca modificarea are loc ca urmare a schimbarilor legate de:

- a)** pretul transportului de pasageri care rezulta din costul carburantilor sau al altor surse de energie;
- b)** nivelul taxelor sau al comisiunelor aplicabile serviciilor de calatorie incluse in contract, impuse de parti terte care nu sunt direct implicate in executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de imbarcare sau debarcare in porturi si aeroporturi;
- c)** cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

In situatia in care cresterea pretului este mai mica de 8%, Clientul are obligatia de a achita diferenta de pret in termen de cel mult 10 zile de la transmiterea notificarii de catre Agentie. In situatia in care Clientul nu se prezinta in termenul de 10 zile de la transmiterea notificarii de catre agentie pentru a achita restul de plata, contractul se considera reziliat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul calatorului, cu retinerea penalizarilor prevazute la pct.6.1. Clientul nu poate inceta contractul de comercializare al pachetelor de servicii de calatorie daca agentia modifica pretul contractului conform prezentului articol decat conform conditiilor contractuale, respectiv cu

penalizarea aferenta. In situatia in care cresterea pretului este mai mare de 8%, Clientul are are posibilitatea ca, intr-un termen rezonabil specificat de agenția de turism organizatoare, sa accepte modificarea propusa sau sa inceteze contractul fara a plati vreo penalitate de incetare. In cazul in care inceteaza contractul privind pachetul de servicii de calatorie, calatorul poate accepta un alt pachet, atunci cand acesta este oferit de agenția de turism organizatoare. In situatia in care clientul nu accepta un alt pachet, agenția de turism organizatoare ramburseaza toate plățile efectuate de catre sau pe seama calatorului, fara intarzieri nejustificate și, in orice caz, nu mai tarziu de 14 zile de la data incetarii contractului. Daca pana la data calatoriei costurile relevante scad, clientul va beneficia de reducerea de pret respectiva. Preturile stabilite in contract nu pot fi majorate, in niciun caz, in cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecarii.

**4.5.** Agentia este raspunzatoare de executarea serviciilor de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, indiferent daca aceste servicii urmeaza sa fie furnizate de organizator sau de un alt furnizor de servicii de calatorie, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

- a.** cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza calatorului;
- b.** cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita inclusiv, dar fara a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, intarzieri in traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrari sau reparatii pe drumurile publice, neindeplinirea grupului minim urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor de catre toti participantii. Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate calatorului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje si a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice;
- c.** cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unui tert care nu are legatura cu furnizarea serviciilor prevazute in contract, iar cauzele care au determinat neindeplinirea obligatiilor au un caracter imprevizibil si inevitabil.

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

- a.** orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de calator in fiecare dintre mijloacele de transport incluse;
- b.** denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax, adrese e-mail ale reprezentantei locale a Agentiei Organizatoare si/sau intermediara ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contractarea agentiei organizatoare si/sau intermediara;
- c.** pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului.
- d.** obligatiile calatorului prevazute la pct. 5.12, 5.13, 5.14 din prezentul contract.

**4.7.** Agentia acorda asistenta adecvata fara întârzieri nejustificate calatorului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau al unui eveniment pe care nici organizatorul, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita, in special cu privire la:

- a.** furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara;

**b.** efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea călătorului 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.

**4.8.** Atunci când o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit prin prezentul contract, Agenția oferă, fără costuri suplimentare pentru călător, 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. Dacă modificarea nu este semnificativă, călătorul nu poate înceta contractul de călătorie decât cu aplicarea penalizărilor prevăzute la art. 6.1.

**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 pretului. Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit prin prezentul 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 pct. 4.9 al doilea paragraf din prezentul contract, călătorul are dreptul, după caz, la reducerea pretului și/sau la despăgubiri, fără a înceta contractul de servicii privind pachetul de călătorie.

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

**4.12.** Alocarea camerelor către clienți se face strict de către recepția hotelului, în afara de cazul în care a fost confirmată și plătită la rezervare o cameră în mod special - cameră care este nominalizată expres în documentele de cazare cu număr/ poziția/ vedere în unitatea de cazare. Agenția de Turism Organizatoare nu este responsabilă de distribuirea camerelor în unitățile de cazare.

**4.13.** Agenția de Turism Organizatoare nu este responsabilă pentru formalitățile suplimentare, de ultim moment, cerute de către țara de destinație (vize, teste, vaccinări, documente suplimentare, modificări ale cerințelor de tranzit).

**4.14.** În cazul în care Comanda nu mai poate fi onorată de furnizorii de servicii, din cauze de forță majoră sau caz fortuit (situații de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, restricții de călătorii în cazul unor epidemii sau pandemii, embargou internațional, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere) situații care nu sunt imputabile niciunei părți, Agenția de Turism Organizatoare, poate reține o taxă de 50 euro/persoană din avansul sau suma integrală achitată de către Călător. Taxa reprezintă serviciile prestate de către Agenția de Turism Organizatoare în vederea înregistrării și finalizării Comenzii Călătorului.

## **V. Drepturile și obligațiile călătorului**

**5.1.** In cazul in care calatorul nu poate sa participe la calatoria turistica independent de motivele care stau la baza imposibilitatii de participare, acesta poate sa ceseze contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii de calatorie contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia cu cel putin 7 zile inaintea datei de plecare. Agentia informeaza persoana care transfera contractul (cedentul) cu privire la costurile efective ale transferului. In acest caz intre calatorul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si Agentia (contractant cedat) urmeaza a se incheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de calatorie contractate si cesionate. Resposabilitatea incheierii contractului de cesiune revine dupa caz fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata Agentiei (contractantului cedat). Calatorul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei si a tuturor comisioanelor, tarifelor si altor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari (taxa modificare nume, taxa anulare, etc). In cazul in care mijlocul de transport este avionul, cesionarea poate fi efectuata numai daca transportatorul aerian permite aceasta modificare.

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

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

**5.4.** In cazul in care calatorul a achizitionat un produs de tip "croaziera", acesta trebuie sa ajunga in orasul de plecare cu cel putin o zi inainte de imbarcare pentru a evita neplacerile sau chiar pierderea croazierei.

**5.5.** In cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorarii, calatorul poate:

- a. sa accepte modificarea propusa; sau
- b. sa inceteze contractul, fara a plati vreo penalitate.

In cazul in care inceteaza prezentul contract calatorul poate accepta un alt pachet, atunci cand acesta este oferit de Agentie, daca este posibil, de o calitate echivalenta sau superioara.

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

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

**5.7.** In cazul in care calatorul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in



conditiile pct. 4.1 se considera ca toate modificarile au fost acceptate iar calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

**5.8.** In cazul in care calatorul inceteaza/denunta unilateral contractul in temeiul pct. 5.6 sau Agentia anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, calatorul are dreptul:

- a. sa accepte un alt pachet de servicii de calatorie de calitate echivalenta sau superioara, la acelasi pret, propus de Agentie;
- b. sa accepte un pachet de servicii de calatorie de calitate inferioara propus de Agentie, cu rambursarea diferentei de pret dintre cele doua pachete de calatorie, luandu-se in considerare pretul acestora la momentul incheierii noului contract de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie;
- c. sa i se ramburseze toate sumele achitate in virtutea contractului.

**5.9.** In toate cazurile mentionate la pct. 5.8, calatorul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire, al carei quantum 5 poate fi stabilit prin acordul comun al partilor sau in baza unei hotarari a instantei de judecata, pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

- a. anulara s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar Agentia a informat in scris calatorul cu cel putin:
  - (i) 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai mult de sase zile;
  - (ii) sapte zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza intre doua si sase zile;
  - (iii) 48 de ore inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai putin de doua zile;
- b. anulara s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprezibile, independente de vointa celui care le invoca si ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, in aceasta nefiind incluse suparezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unitatii de cazare) sau unor cauze dintre cele prevazute la pct. 4.5 lit. b;
- c. anulara s-a facut din vina calatorului.

**5.10.** Calatorul are dreptul sa inceteze/denunte unilateral in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care incetarea ii este imputabila, este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Despagubirea se poate ridica la maximul pretului pachetului de servicii de calatorie contractat.

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

In situatia in care calatorul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor, a perioadei de cazare sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu incetarea/denuntarea unilateral a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la Cap. VI din prezentul contract si incheierea unui nou contract. De asemenea, in situatia in care calatorul alege sa se mute la un alt hotel decat cel contractat si achitat initial, fara acordul scris, prealabil al Agentiei aceasta echivaleaza cu incetarea/denuntarea unilateral a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la Cap. VI din prezentul contract si incheierea unui nou contract.

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

**5.13.** Calatorul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de Agentie (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament, etc), in vederea acordarii serviciilor de calatorie. In cazul in care calatorul beneficiaza de bilete de odihna si tratament, este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie, card de sanatate si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale, la zi.

**5.14.** Calatorul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza, fara ca acestea sa faca parte din prezentul contract, sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar Agentia nu are nici o responsabilitate asupra presatiilor in cauza. Clasificarea unitatilor de cazare si a mijloacelor de transport sunt cele oficiale pentru fiecare tara in parte, calatorul ia act si este de acord cu aceasta.

**5.15.** Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre calator a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, etc), calatorul are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Agentia recomanda si consultarea siteului <http://www.politiadefrontiera.ro>. De asemenea, in cazul calatoriei in anumite destinatii care necesita obtinerea unei vize, Agentia recomanda consultarea site-ului: <http://www.mae.ro/node/1422>, pentru informatii complete privind regimul vizelor. In cazul in care calatorul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile suplimentare necesare in vederea efectuarii calatoriei, care nu sunt in sarcina Agentiei (de ex. necesitatea obtinerii vizei sau necesitatea de a avea pasaport sau/sicarte de identitate sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei.

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

**5.17.** In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de calatori, termenii si conditiile generale se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

**5.18.** Calatorul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. Agentia nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de calator ca urmare a nerespectarii acestui aliniat.

**5.19.** Calatorul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii atat la dus cat si la intors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului de calatorie contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre calator a prevederilor privind locurile de intalnire si orarele, vor fi suportate de catre acesta.

**5.20.** In cazul aparitiei situatiei de overbooking (suprarezervare), situatie care nu putea fi anticipata sau

prevenita si care nu-i poate fi imputabila agentiei, calatorul are dreptul:

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

**5.21. "No Show"**. In situatia in care calatorul este in imposibilitatea de a se prezenta la unitatea de cazare in ziua de incepere a sejurului specificata in documentele de cazare (voucher/biler de odihna si tratament), acesta este obligat sa anunte in cel mai scurt timp posibil Agentia, iar in cazul in care acest lucru nu este posibil - sa anunte imediat hotelierul. Agentia va face tot posibilul pentru a pastra rezervarea la aceeasi unitate de cazare, incepand cu cea mai apropiata data de intrare posibila, calatorul suportand eventualele penalizari ce ar putea fi solicitate de catre hotel . In cazul in care agentia sau hotelierul nu este informat in prealabil in timp util, camera poate fi eliberata fiind considerat "No Show", neprezentare la cazare, iar suma achitata va fi retinuta ca si penalizare conform contract.

**5.22.** Calatorul are urmatoarele obligatii:

- (a) sa se asigure ca documentele de calatorie, CARTEA DE IDENTITATE SAU PASAPORTUL, nu prezinta urme de deteriorare a elementelor de siguranta si sunt valabile in conformitate cu conditiile de calatorie specifice tarii/tarilor de destinatie, conditii care pot fi consultate pe site-ul Ministerului de Externe [www.mae.ro/travel-conditions](http://www.mae.ro/travel-conditions)
- (b) indeplineste toate cerintele de viza, vama, sanatate ale autoritatilor din tara (tarile) in care calatoreste si sa nu incalce legile statului (statelor) pe al carui teritoriu calatoreste;
- (c) sa respecte programul (orarul) de calatorie.

**5.23.** Turistul are dreptul sa faca cunoscut Agentiei de turism organizatoare solicitarile sale speciale in perioada precontractuala, urmand a fi incluse in contract, daca sunt acceptate de agentia organizatoare. Nicio cerinta speciala a turistului nu se considera acceptata daca nu este inscrisa in contract. In cazul in care turistul este o persoana cu mobilitate redusa trebuie sa anunte agentia de turism organizatoare inainte de achizitionarea serviciilor, iar agentia trebuie sa ii ofere informatii precise privind gradul de adecvare a calatoriei sau vacantei, luand in considerare nevoile acestuia.

**5.24.** Turistul are obligatia sa verifice documentele de calatorie (vouchere, asigurari etc.) precum si alte documente eliberate de Agentia de Turism Organizatoare si sa retina toate informatiile furnizate de reprezentantii Agentiei, indiferent de forma prezentarii (scris sau verbal). Agentia de Turism Organizatoare nu va fi responsabila de nicio sesizare ulterioara semnarii documentelor si confirmarii produselor cu privire la corectitudinea celor comunicate mai sus si, nicio modificare, anulare nu va fi acceptata, decat in conditiile contractuale.

## **VI. Renuntari, penalizari, despagubiri**

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

De la \_\_\_\_\_ pana la \_\_\_\_\_ este \_\_\_\_\_ EUR

De la \_\_\_\_\_ pana la \_\_\_\_\_ este \_\_\_\_\_ EUR

100% din contravaloarea pachetului daca anularea se face:

-nu se prezinta la program;

-intr-un interval mai mic de 16 zile calendaristice inainte de data plecarii (ori in ziua plecarii);

-in cazul in care calatorul nu este lasat sa treaca una din frontierele de pe traseul excursiei, din motive care sunt legate exclusiv de persoana sa sau din motive care nu pot fi imputate Agentiei;

-in cazul in care calatorul nu respecta conditiile generale ale Agentiei, prezinta acte expirate, incomplete sau false, nu are pasaport sau nu achita integral excursia in termenele stipulate;

Aceste penalizari se aplica la pretul contractului, mentionat la articolul II in prezentul contract.

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

Modificarile aduse comenzii initiale (perioada, hotel, numar si tip de camere, clienti) sunt acceptate doar cu acordul furnizorului de servicii in caz contrar sunt considerate anulari si se penalizeaza in conformitate. Confirmarea modificarilor aduse unei comenzi se va face la disponibilitatea existenta si tariful din acel moment. Orice modificare adusa unei rezervari confirmate poate presupune taxa de modificare din partea furnizorului de servicii, in cazul in care doriti sa aduceti orice tip de modificare (perioada, hotel, tip camera etc) si exista o astfel de taxa, aceasta se va comunica inainte de catre agentie si modificarea se va face doar dupa acordul prealabil al calatorului cu privire la aceasta taxa.

Pentru biletele de avion sau de autocar, pachetele turistice ce includ transport avion sau autocar, OFERTE EARLY BOOKING, alte OFERTE SPECIALE(Last Minute, Black Friday, Non-Refundable etc) si pentru pachetele ce se desfasoara in perioada SARBATORILOR LEGALE(Craciun, Revelion, Paste, Rusalii etc), in cazul anularilor serviciilor de calatorie rezervate penalizarile sunt de 100% din momentul procesarii rezervarii acestora. Orice modificare adusa unei rezervari aflate in oferta speciala se va face cu acordul furnizorului de servicii, daca aceasta modificare este permisa, atunci confirmarea rezervarii se va face la disponibilitatea existenta din momentul modificarii si la tariful din acel moment, de cele mai multe ori anulandu-se reducerea initiala.

Exceptie de la conditiile de anulare specificate la punctele anterioare sunt rezervarile care au conditii de anulare prezentate in bonul de comanda, parte integranta din contract. In cazul acestora se vor aplica

conditiile prezentate in bonul de comanda.

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

**6.3.** In cazul in care plata pentru serviciile de calatorie interne a fost facuta cu, sau si cu vouchere de vacanta, penalizarea se va deduce in primul rand din valoarea voucherelor de vacanta. Daca penalizarea este mai mare decat valoarea voucherelor de vacanta, diferenta care depaseste valoarea voucherelor de vacanta se va retine din valoarea achitata prin alte instrumente de plata. In cazul in care valoarea voucherelor de vacanta este mai mare decat valoarea penalizarii, diferenta nu se restituie nici in vouchere de vacanta si nici in numerar in cazul in care calatorul nu doreste un alt serviciu turistic.

In situatia in care calatorul isi manifesta dorinta de a achizitiona un alt serviciu turistic, pentru o perioada ulterioara, atunci diferenta dintre valoarea voucherelor si valoarea penalizarii se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul in care calatorul poate solicita noul pachet de servicii de calatorie este de maxim 1 luna de la data incetarii contractului/renuntarea la serviciile de calatorie initiale, sau cel mai tarziu data expirarii voucherelor daca acestea expira intr-un termen mai mic de 1 luna. Voucherele de vacanta pot fi folosite doar pe teritoriul Romaniei si sunt netransmisibile. In cazul in care calatorul nu isi exprima optiunea in aceasta perioada, Agentia nu ii mai poate oferi acestuia nici un pachet de servicii de calatorie ulterior.

**6.4.** In cazul in care calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie cu Agentia si a achitat un avans, nu se prezinta in termenul specificat in contract/oferta sau in termenul comunicat in scris pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul calatorului, cu retinerea penalizarilor prevazute la pct.6.1.

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

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

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

**6.8.** Calatorul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii de calatorie, la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.

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

**6.10.** Agentia nu raspunde in situatii de greva, conflicte politice si de razboi, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou international, precum si in cazul in care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere. Toate aceste situatii care nu sunt imputabile niciunei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere Agentia.

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

**6.12.** In contextul pandemiei de SARS-CoV-2 (COVID19), Calatorul/Reprezentantul Calatorului recunoaste si accepta in mod expres posibilitatea ca, ulterior incheierii prezentului contract, dar si pe parcursul sejurului turistic, sa fie instituite restrictii sau noi conditii de calatorie atat in tara de destinatie cat si in Romania (cu titlu exemplificativ, insa fara a se limita la: obligativitatea purtarii mastii de protectie, prezentarea unui test antigen/PCR negativ sau obligativitatea efectuarii acestuia in tara de destinatie, intrarea in carantina sau autoizolare la intoarcerea in Romania). Prin semnarea prezentului contract, calatorul/reprezentantul calatorului isi asuma riscul aparitiei uneia sau mai multora dintre conditiile prezentate mai sus (riscuri care nu pot cadea in sarcina Agentiei si care tin de decizii ale tertilor, cu titlu exemplificativ, insa fara a se limita la: autoritati locale/nationale din statele de destinatie sau din Romania), respectiv recunoaste si accepta in mod expres ca in nicio situatie acestea nu vor putea fi imputate Agentiei si nu vor putea constitui un motiv de renuntare fara penalizare pentru Calator. In situatia in care pachetul de servicii de calatorie poate fi in mod rezonabil executat, orice anulare poate interveni doar cu respectarea prevederilor articolului 6.1 din prezentul contract.

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

## **VII. Reclamatii**

**7.1.** Calatorul informeaza Agentia, fara intârzieri nejustificate, in legatura cu orice neconformitate pe care o constata pe parcursul executarii unui serviciu de calatorie inclus in contractul privind pachetul de servicii de calatorie.

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

Datele de contact ale Agentiei pentru asistenta:

Telefon: 0350.80.10.80 Telefon urgente: 0747.895.638 Fax:

Email: [agentia.3bis@gmail.com](mailto:agentia.3bis@gmail.com)

**7.3.** Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii de calatorie vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, calatorul va depune la

sediul Agentiei o reclamatie in scris, in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, Agentia urmand ca, in termen de 30 zile calendaristice, sa comunice calatorului despagubirile care i se cuvin, dupa caz. Agentia de turism organizatoare isi rezerva dreptul de a nu lua in considerare nicio reclamatie transmisa dupa trecerea celor 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei (check-out).

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

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

1. neconformitatea nu poate fi remediata;
2. remedierea implica cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

Daca Agentia nu remediază neconformitatea, calatorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a pretului, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

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

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

**7.6.** In cazul in care neconformitatea afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar Agentia a omis sa o remedieze intr- un termen rezonabil stabilit de catre calator, acesta poate rezilia prezentul contract fara plata unor penalitati de reziliere si, dupa caz, poate sa ceara, reducerea pretului si/sau despagubiri.

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

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

**7.9.** Despagubirile sau reducerile pretului acordate in temeiul prezentului Contract si despagubirile sau reducerile de pret acordate in temeiul regulamentelor si conventiilor internationale aplicabile se deduc unele din altele pentru a evita supracompensarea.

**7.10.** In cazul in care Calatorul a provocat o situatie de dificultate in mod intentionat sau din propria neglijenta care a necesitat acordarea de asistenta adecvata Calatorului aflat in dificultate, Agentia de Turism Organizatoare are dreptul la recuperarea costurilor efective suportate de la Calator.

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

Polita asigurare OMNIASIG seria I, nr. 57351, expira: 31.12.2023 este afisata pe pagina web a agentiei de turism <http://www.3bis.ro>

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

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

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

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

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

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

**8.6.** Documentele justificative constau in:

a. contractul de comercializare a pachetului de servicii de calatorie;

b. confirmarile de primire precizate la pct. 8.2, 8.3 si 8.5 din prezentul capitol; c. fotocopiile de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de Calator;

d. fotocopiile de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Societatea de asigurare are dreptul sa solicite Calatorului si alte documente justificative.



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

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

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

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

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

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

## **IX. Documente**

Documentele contractului se constituie ca anexa la acesta si sunt urmatoarele:

- a) voucherul, biletul de odihna-tratament, biletul de excursie, dupa caz;
- b) programul turistic, in cazul actiunilor turistice.
- c) cataloage/pliante/oferte/alte inscrieri/etc. ale Agentiei de Turism Organizatoare puse la dispozitia calatorului, in format tiparit sau pe suport electronic.
- d) bonul de comanda cu toate detaliile privind pachetul/serviciile turistice ce face parte integranta din prezentul contract.

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

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

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

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

**10.3.** Cererea de aplicare SAL, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL, si legislatia aplicabila poate fi consultata aici - <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>.

## **XI. Dispozitii finale**

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

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

**11.3.** Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru a acoperi eventualele penalitati de anulare; Calatorii se pot informa in agentii despre cazurile acoperite de asigurarea storno. Asigurarea se va incheia si achita la momentul semnarii contractului de comercializare a pachetului de servicii de calatorie si plata avansului pachetului, fiind valabila de la data incheierii si pana in ziua plecarii.

**11.4.** Calatorul declara ca a fost informat in mod expres de catre Agentie, respectiv a luat la cunostinta si este de acord cu POLITICA DE CONFIDENTIALITATE CU PRIVIRE LA PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL disponibila si afisata in Agentie, cat si pe site-ul Agentiei la <https://www.3bis.ro/politica-de-confidentialitate>, in contextul intrarii in vigoare a Regulamentului European privind protectia datelor nr.679/2016 ("GDPR"). Prin semnarea contractului, calatorul declara in mod expres si este de acord inclusiv ca datele sale cu caracter personal sa fie transferate catre parteneri din tari terte, respectiv din afara spatiului european sau din afara spatiului economic european, doar in scopul realizarii obiectului prezentului Contract, respectiv in vederea achizitionarii serviciilor turistice mentionate la art. I.

**11.5.** Calatorul declara ca Agentia de Turism l-a informat complet cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie in conformitate cu prevederile Ordonantei 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie si serviciile de călătorie asociate, precum si pentru modificarea unor acte normative. Prin semnarea contractului sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice, calatorul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de serviciu de calatorie, in conformitate cu oferta Agentiei de turism.

**11.6.** Calatorul declara ca Agentia l-a informat in prealabil cu privire la situatia generala a tarii de destinatie, iar calatorul si-a asumat raspunderea de a verifica alertele de calatorie la [www.mae.ro/travel-alerts](http://www.mae.ro/travel-alerts).

**11.7.** Clauzele din prezentul Contract au aplicabilitate generala, iar in situatia in care, in cadrul anexelor, exista termeni si conditii specifice anumitor servicii de calatorie, respectivele conditii vor prevala fata de clauzele acestui Contract.

**11.8.** Litigiile care nu pot fi solutionate pe cale amiabila vor fi solutionate pe cale judecatoreasca, instanta competenta fiind Judecatoria Ramnicu Valcea.

**11.9.** Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

In conformitate cu Art. 1203 din Noul Cod civil, partile confirma si accepta in mod expres Termenii si conditiile generale considerate a fi clauze neuzuale: 3.1., 3.2., 4.3.-4.6., 4.9.-4.12, 5.3., 5.6.-5.10, cap. VI, 7.2.-7.3., 8.2., 8.3., 8.5., 8.7.,8.8., 11.8

Agentia,

Denumirea SC BIBLOS SRL

Reprezentatul \_\_\_\_\_

Semnatura \_\_\_\_\_

Calator/Reprezentantul calatorului,

Numele

Prenumele

Semnatura \_\_\_\_\_