

CONTRACT de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie

Nr. din data de

Părțile contractante:

Societatea Comercială **SC ALISEB TOURS SRL PASCANI**, cu sediul social în mun.Paşcani, str.Moldovei nr 8 bl Z1 sc B ap 1, județul Iași , număr de înregistrare la registrul comerțului J22/1993/2016, cod de înregistrare fiscală R036504505, titulară a Licenței de turism nr. 1705, pentru Agenția de Turism ALISEB TOURS ROMANIA, cu punctul de lucru în Iași, Pascani strada Cuza Voda Esplanada parter Bl D2 , parter, reprezentată prin dnul Mihai Dediu, în calitate de Director, denumită în continuare Agenția;

și călătorul/reprezentantul persoanei juridice

Nume/Prenume

Telefon

CNP

Carte de identitate

Eliberat

ADRESA

CAPITOLUL I: Obiectul contractului

1.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii de călătorie înscris în anexa contractului și eliberarea documentelor de plată. Pachetul de servicii este organizat și vândut pe cont propriu de către **SC ALISEB TOURS SRL PASCANI** în calitate de agenție touroperatoare.

Pachetul de servicii este vândut de **SC ALISEB TOURS SRL PASCANI** în calitate de agenție organizatoare.

1.2 Servicii contractate/număr de persoane

Servicii contractate:

Număr de persoane:

Statusul rezervării în momentul încheierii contractului -

În cazul neconfirmării serviciilor (cazare, transport etc), agenția va oferi călătorului o variantă alternativă sau va returna integral avansul.

1.3 Prețul total al contractului cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și TVA-ul. Dacă factura emisă de Agenție este exprimată în valută (eur, usd), aceasta se va achita în aceeași monedă. În cazul în care, la cererea turistului, factura emisă de către Agenție va fi exprimată în lei, aceasta se va întocmi la cursul BNR din ziua emiterii facturii, la care se adaugă un comision de risc valutar de 2%.

Tariful total al contractului este de:



Avansul este de:

Plata finală se va face până la dată de:

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

CAPITOLUL 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 de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice sau prin telefon;
- 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 turism 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, 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.
- c) În momentul în care se achită avansul pentru pachetul de călătorie ales, contractul în formă scrisă putând fi semnat și comunicat la o dată ulterioară.

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

2. În cazul în care conținutul anexei la contract diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice primite în scris de la Agenție sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termenul de 50 de zile calendaristice de la data semnării anexei la contract, călătorul poate considera că voiajul 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 de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori, cu respectarea clauzelor contractuale vizând culpa părților și excepțiile de la răspunderea contractuală a acestora.

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 (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 de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, respectiv dacă prezentul contract prezentat călătorului în modalitățile prevăzute mai sus conține clauzele prevăzute la art. 12 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie. Informațiile și fotografiile prezentate în cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare prezintă și ilustrează stilul hotelului, caracteristicile

generale ale camerelor, imaginile fiind orientative și au caracter informativ. Camera primită de călător poate să nu corespundă în toate cazurile cu fotografia din materialele mai sus enumerate.

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

2.4 În tot cuprinsul contractului, prin sintagma bon de comandă se înțelege anexă la contractul de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie.

CAPITOLUL III: Prețul contractului și modalități de plată

3.1. Prețul contractului este cel menționat în contract și anexă și se compune din costul serviciilor de călătorie 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:

1.3.2.1. La încheierea contractului se percepe un avans de 30% din prețul stabilit sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii de călătorie.

2.3.2.2. 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, în modalitatea precizată în anexă la contract.

3.3. Plata serviciilor de călătorie externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valută specificată în contract sau în RON la cursul de referință al BNR din ziua emiterii facturii, la care se adaugă un risc valutar de 2%.

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 acesteia. În cazul în care călătorul renunță la pachetul de servicii de călătorie achiziționat cu vouchere de vacanță, agenția îi poate oferi acestuia, după caz și cu îndeplinirea condițiilor legale, un pachet de servicii de călătorie la o valoare inițială, mai puțin penalitățile aferente, calculate conform prevederilor pct. 6.1. sau îi poate oferi călătorului 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 8/2009, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie de către turist, Agenția de turism nu poate restitui călătorului voucherele de vacanță sau contravaloarea acestora în bani. Voucherele de vacanță pot fi restituite călătorului de către agenția de turism, 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 plata către agenție prin transfer bancar, pentru serviciile achiziționate, toate spezele bancare vor reveni părții care inițiază plata, respectiv călătorului.

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

CAPITOLUL 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 de turism 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 de turism sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, Agenția poate furniza călătorului un voucher de grup.

4.2. În cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale contractului, cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare, Agenția are obligația de a informa călătorul cu cel puțin 15 zile înainte de data începerii călătoriei.

În cazurile prevăzute la pct. 4.7 lit. b) și c), informarea se va face în timp util pentru a permite călătorului să decidă începerea călătoriei.

4.3. 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 de călătorie, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul de călătorie. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste călătorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului aerian, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator aerian. În cazul acestor pachete de servicii de călătorie, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile de călătorie, acestea fiind destinate transportului. Cu toate acestea, Agenția este exonerată de orice răspundere pentru eventualele prejudicii, de orice natură, cauzate călătorilor, aceste daune fiind imputabile companiei aeriene în baza Regulamentului Parlamentului European nr. 261/04 implementat prin HG nr. 1912/2006. Totodată, în cazul în care, din cauza anulării sau modificării zborului din culpa transportatorului aerian, călătorii nu mai pot beneficia nici de alte servicii ce fac obiectul pachetului de călătorie

(cazări, mese, alte servicii transport etc.), Agenția este exonerată de orice răspundere pentru eventualele prejudicii, de orice natură, cauzate călătorilor, neavând obligația de a restitui prețul pachetului, aceștia urmând a se adresa pentru recuperarea prejudiciilor către transportatorul aerian.

4.4. În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica, din motive ce țin de siguranța navigării, numărul cabinei și locația acesteia pe punți (o punte Inferioară, una superioară, mai spre pupă sau spre prova etc.), doar cu o cabină de aceeași categorie că 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 că și cel rezervat.

4.5. Agenția poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de preț ale contractului și numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor de călător ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii de călătorie contractat. Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării, decât cu acordul călătorului.

Nu se consideră modificare a prețului contractului perceperea diferenței de preț prevăzute în anexă la contract, în cazul în care nu se formează grupul minim.

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

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

În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de călătorie, agenția de turism organizatoare 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.

4.7. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:

- a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează călătorului;
- b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor circumstanțe inevitabile și extraordinare pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei

aeriane, de orar sau de itinerar, inclusiv anularea zborului, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim că urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate călătorului că urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice;

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 reprezintă circumstanțe inevitabile și extraordinare. Călătorii au obligația de a despăgubi agenția de turism pentru costurile suplimentare suportate de aceasta în scopul înlăturării impedimentelor la executarea contractului.

4.8. Agenția are obligația să furnizeze în scris călătorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu turistul (e-mail, fax, sms etc.), cu 3 zile, dar nu mai puțin de 3 zile, înainte de data plecării, următoarele informații:

a) orele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de călător în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a detailistului;

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 pct. 5.10, 5.11 și 5.13.

Călătorii au obligația de a furniza un număr de telefon mobil valabil, la care să li se comunice informațiile prevăzute la punctul 4.8, prin sms.

4.9. Agenția parte în contract este obligată să acorde prompt asistență călătorului aflat în dificultate, în cazul circumstanțelor inevitabile și extraordinare sau al unui eveniment pe care nici agenția de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita.

4.10 în situația de suprezervare (overbooking) a unui hotel, determinată de activitatea hotelierilor, înainte sau după începerea călătoriei, Agenția este obligată să ofere o altă variantă de hotel în aceeași zonă sau într-o zonă cât mai apropiată, la aceeași categorie sau de o categorie superioară fără să modifice prețul. În cazul în care situația de suprezervare (overbooking) este anunțată călătorului sau reprezentantului acestuia, călătorul are dreptul să accepte varianta propusă sau poate anula călătoria fără penalizări, fără însă a avea dreptul de a solicita despăgubiri suplimentare. Dacă călătorul se află deja în perioada călătoriei, acesta nu poate refuza varianta propusă, decât dacă hotelul propus este de o categorie inferioară de stele, față de cel din pachetul de călătorie.

CAPITOLUL V: Drepturile și obligațiile călătorului

5.1. În cazul în care călătorul nu poate să participe la călătoria turistică independent de motivele care stau la baza

imposibilității de participare, 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 5 zile înainte de plecarea, cu respectarea condițiilor prevăzute de lege. Călătorul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări (taxa modificare nume, taxa anulare, etc), iar terțul preia contractul cu toate drepturile și obligațiile sale. În cazul în care mijlocul de transport este avionul, cesionarea poate fi efectuată numai dacă transportatorul aerian permite această modificare.

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

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 09.00 a zilei de ieșire înscrise 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 cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a călătorului.

5.3. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorării, călătorul poate rezilia/denunța unilateral contractul fără nicio obligație față de Agenție, acesta având dreptul la rambursarea imediată de către Agenție a sumelor plătite, inclusiv comisionul, fără a avea însă dreptul la alte despăgubiri.

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 modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, iar în cazul în care se aplică clauzele prevăzute în cap. IV pct. 4.7 lit. b) și c), hotărârea să de a opta pentru:

- a) rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului fără plata penalităților; sau
- 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 reziliază/denunță unilateral contractul în temeiul pct. 5.4 sau Agenția anulează călătoria turistică înainte de plecarea, 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 imediată a 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 imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

5.7. În toate cazurile menționate la pct. 5.6, călătorul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire, al cărei quantum 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 datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat în scris călătorul cu cel puțin 20 zile calendaristice premergătoare datei plecării, în cazul plecărilor de peste 6 zile, respectiv cu cel puțin 7 zile, în cazul călătoriilor între două și șase zile;

b) anularea s-a datorat unui caz de circumstanțe inevitabile și extraordinare (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în această nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la cap. IV pct. 4.7 lit. b);

c) anularea s-a făcut din vină călătorului.

5.8. Călătorul are dreptul să rezilieze/denunțe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denunțarea unilaterală îi este imputabilă este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica la maximumul prețului pachetului de servicii de călătorie contractat.

5.9. 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.

Dacă călătorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre servicii, această echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la cap. VI la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

5.10. 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.

5.11. 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 dovadă plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

5.12. Călătorul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără că acestea să facă parte din contractul cu agenția de turism sunt în strictă responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, inclusiv cu privire la clasificările unităților de cazare și ale mijloacelor de transport, iar agenția de turism nu are nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

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

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

5.15. 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.

5.16. 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.

5.17. 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 turistic 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.

5.18. 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.

CAPITOLUL VI: Renunțări, penalizări, despăgubiri

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

Condiții de anulare / penalizări:

- a) **20% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 59 zile - 30 zile calendaristice înainte de data plecării;**
- b) **50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 29 zile -15 zile calendaristice înainte de data plecării;**
- c) **80 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 14 zile - 7 zile calendaristice înainte de data plecării;**
- d) **100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în interval mai mic de 6 zile calendaristice înainte de data plecării sau pentru neprezentarea la program.**

Dacă călătorul renunță la continuarea călătoriei, pe durata desfășurării acesteia, contractul se considera executat integral, iar călătorul nu are dreptul la restituirea totală sau parțială a prețului pachetului.

În cazul în care plata pentru serviciile de călătorie interne a fost făcută cu, sau și cu vouchere de vacanță,



penalizarea se va deduce in primul rând din valoarea voucherelor de vacanta. Daca penalizarea este mai mare decât valoarea voucherelor de vacanta, diferența care depășește 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 decât valoarea penalizării, diferența nu se restituie nici in vouchere de vacanta si nici in numerar in cazul in care călătorul nu dorește un alt serviciu de călătorie. Daca călătorul isi manifesta dorința de a achiziționa un alt serviciu de călătorie, conform legii, pentru o perioada ulterioara, atunci diferența dintre valoarea voucherelor si valoarea penalizării se va utiliza pentru acest nou serviciu. Aceasta opțiune poate fi exercitata doar la data renunțării la pachetul inițial si luandu-se in considerare disponibilitatea de locuri libere la alte pachete de călătorie, avuta de Agenție. Daca nu exista locuri disponibile călătorul pierde contravaloarea voucherelor de vacanta. Sub nicio forma, Agenția nu poate restitui călătorului contravaloarea in bani totala sau parțiala a voucherului de vacanta.

6.2. 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 anexa la contract 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 prevăzute la pct. 6.1.

6.3. 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.

6.4. In 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.

6.5. Penalizările echivalente cu cele indicate la pct. 6.1.1 lit. c) sau d), respectiv 6.1.2 lit. b) sau c) 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 călătorie pentru că documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriului țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

6.6. 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.

6.7. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

6.8. 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 niciunel părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Agenția.

6.9. Toate sumele menționate la pct. 6.1, 6.2, 6.4 și 6.5 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.

CAPITOLUL VII: Reclamații

7.1. În cazul în care călătorul este nemulțumit de serviciile de călătorie primite, acesta are obligația de a întocmi o

sesizare în scris la fața locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii de călătorie contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agenției, cât și prestatorului de servicii de călătorie (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai turoperatorului). Datele de contact ale Agenției:

Telefon: 0040232763958 /0040767776080

E-mail: contact@alisebtours.ro www.alisebtours.ro

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

7.3. Călătorul la 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 da dreptul Agenției să solicite instanței despăgubiri corespunzătoare prejudiciului suferit.

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

7.5. Litigiile care nu pot fi soluționate pe cale amiabilă vor fi soluționate pe cale judecătorească, instanțele competente fiind cele din Municipiul Iași.

CAPITOLUL VIII: Asigurări

8.1. Călătorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, la SOCIETATEA DE ASIGURARE – OMNIASIG SA, Polița de asigurare Seria I nr51974 valabilă până la data de 02.04.2021 în valoare de 50.000 dolari.

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

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

8.2.2. În cazul în care călătorul solicită Agenției contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către Agenție prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Călătorul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Călătorul poate solicita Agenției rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii de călătorie sau de la data repatrierii.

8.2.3. Călătorul are obligația de a notifica societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată Agenției privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute la pct. 8.2.2.

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

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

8.2.6. Documentele justificative constau în principal în:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie;
 - b) confirmările de primire precizate la pct. 8.2.2, 8.2.3 și 8.2.5;
 - c) fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
 - d) fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.
- Societatea de asigurare are dreptul să solicite călătorului și alte documente justificative. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de călător în contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie și nici sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale în vigoare. Din despăgubire se scade fransiza menționată pe polița de asigurare.

8.2.7. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către societatea de asigurare a documentelor justificative de la călător.

8.2.8. În cazul în care, după plata despăgubirii, Agenția plătește debitul către călător, acesta are obligația de a restitui asigurătorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la Agenție a sumelor reprezentând debitul.

8.2.9. 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. Agenția 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.

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

CAPITOLUL IX: Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele;

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



suport electronic.

CAPITOLUL X: Dispoziții finale

- 10.1. Presentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.
- 10.2. Comercializarea pachetelor de servicii de călătorie și servicii de călătorie asociate se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor O. G. nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate.
- 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 și servicii de călătorie asociate, în conformitate cu prevederile O. G.nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate. 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 de turism.
- 10.5. Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze Judecătorei Iași.
- 10.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.
- 10.7. Agenția, în calitate de operator de date cu caracter personal, prelucrează și transferă, prin mijloace mixte, datele cu caracter personal furnizate de dvs. și/sau de membrii familiei dvs., în mod liber și informat, în scopuri de "servicii hoteliere și de turism/ reclama, marketing și publicitate/ îmbunătățirea calitatii serviciilor/ administrarea site-ului Agenției și newsletter". Datele dumneavoastră personale, solicitate de Agenție, sunt indispensabile prelucrării. În cazul în care nu sunteți de acord cu prelucrarea, nu puteți beneficia de serviciile Agenției. Pentru scopuri de marketing și de promovare a serviciilor, vom prelucra doar email-ul, numele și prenumele, telefonul, adresa de email și de corespondență, dumneavoastră având dreptul de a vă opune. Dumneavoastră aveți răspunderea obținerii acordului persoanelor ale căror date personale ni le furnizați în scopul încheierii și executării contractului.. Informațiile prelucrate sunt destinate utilizării de către operator și pot fi dezvăluite partenerilor noștri contractuali, imputernicitorilor noștri și autorităților publice centrale/locale, potrivit legii. Datele sunt transferate în străinătate, în statul de destinație ales de dvs.. Nu vindem datele dumneavoastră personale în baze de date către terți. Păstrăm datele dumneavoastră personale pe durata termenului legal de prescripție pentru eventuale acțiuni în justiție, precum și pe durata îndeplinirii obligațiilor financiar- contabile impuse de lege. Nu utilizăm datele cu caracter personal pentru prelucrare automatizată și nici pentru realizarea de profile. Nu luăm niciodată decizii automate cu privire la dumneavoastră. Utilizăm mijloace tehnice pentru stocarea datelor în condiții de securitate. Nu prelucrăm date în scopuri secundare incompatibile cu scopurile pentru care le-am colectat. Conform Legii nr. 677/2001, beneficiați de dreptul de acces la

date, de intervenție asupra datelor, dreptul de opoziție și de dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale. Aveți dreptul să vă opuneți, în mod gratuit și fără nicio justificare, în orice moment, prelucrării datelor dumneavoastră în scopuri de marketing. Pentru exercitarea drepturilor legale specifice, vă puteți adresa cu o cerere scrisă, datată și semnată, pe adresa Agenției și/sau autorității naționale de supraveghere (www.dataprotection.ro). Prin semnarea contractului/solicitării, în mod liber, informat și în cunoștința de cauză, declarați că sunteți de acord cu colectarea, prelucrarea și transferul datelor cu caracter personal de către operator, în condițiile acestei informări.

Agentia de turism,
ALISEB TOURS
ROMANIA

Călătorul (numele și prenumele)

Semnătura:

Reprezentant legal,



Director Mihai Dediu

Funcția - Agent de Turism Semnătura

COLIBA RELA MARIA

**Formular cu informații standard pentru contractele
privind pachete de servicii de călătorie conform
Ordonanței Guvernului nr. 2/2018**

Combinatia de servicii de călătorie pusă la dispoziția dumneavoastră este un pachet în înțelesul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018.

Prin urmare, veți beneficia de toate drepturile UE care se aplică pachetelor **SC ALISEB TOURS SRL PAȘCANI** va fi pe deplin responsabilă pentru executarea corespunzătoare a pachetului în ansamblu.

În plus, conform legislației, **SC ALISEB TOURS SRL PAȘCANI**, deține protecție pentru a vă rambursa plățile și, în cazul în care transportul este inclus în pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastră în cazul în care devine insolventă.

Informații suplimentare referitoare la principalele drepturi în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 www.anat.ro/wp-content/uploads/2013/09/OG-2_2018.pdf Urmărind hyperlinkul, călătorul va primi următoarele informații:

Drepturile principale în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018:

- Călătorii primesc toate informațiile esențiale privind pachetul anterior încheierii contractului privind pachetul de servicii de călătorie.
- Există întotdeauna cel puțin un comerciant care răspunde pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract.
- Călătorilor li se pune la dispoziție un număr de telefon de urgență sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legătura cu agenția de turism organizatoare sau cu agentul de turism.
- Călătorii pot transfera pachetul unei alte persoane, în urma unei înștiințări efectuate în mod rezonabil și eventual a plății unor costuri suplimentare.
- Prețul pachetului poate fi mărit numai dacă cresc costurile specifice (de exemplu, prețurile carburanților) și dacă acest lucru este prevăzut în mod expres în contract, și în orice caz nu mai târziu de 20 de zile înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care creșterea prețului este mai mare de 8% din prețul pachetului, călătorul poate înceta contractul. În cazul în care agenția de turism organizatoare își rezervă dreptul de a crește prețul, călătorul are dreptul la o

reducere de preț dacă apare o scădere a costurilor relevante.

- Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare și pot obține rambursarea completă a oricăror plăți în cazul în care oricare dintre elementele esențiale ale pachetului, altul decât prețul, s-a modificat în mod semnificativ. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, comerciantul răspunzător de pachet anulează pachetul, călătorii au dreptul la rambursare și, după caz, la o despăgubire.

- Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, înainte de începerea executării pachetului, în circumstanțe excepționale, de exemplu în cazul unor probleme grave de securitate la destinație care sunt susceptibile de a afecta pachetul.

- În plus, călătorii au posibilitatea de a înceta contractul în orice moment înainte de începerea executării pachetului, în schimbul achitării unei penalități de încetare adecvat și justificabil.

- În cazul în care, după începerea executării pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite călătorului servicii alternative corespunzătoare, fără a implica plata unor costuri suplimentare. Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, în cazul în care serviciile nu sunt executate în conformitate cu contractul și acest fapt afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar agenția de turism organizatoare nu remediază problema.

- Călătorii au de asemenea dreptul la o reducere a prețului și/sau la plata unor despăgubiri pentru daune în cazul în care serviciile de călătorie nu sunt executate sau sunt executate în mod necorespunzător.

- Agenția de turism organizatoare trebuie să ofere asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate.

- În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență, plățile vor fi rambursate.

În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență după începerea executării pachetului, iar transportul este inclus în pachet, repatrierea călătorilor este garantată.

SC ALISEB TOURS SRL PAȘCANI a contractat protecția în caz de insolvență la SOCIETATEA DE ASIGURARE - OMNIASIG S.A., .

Călătorii pot contacta această entitate sau, după caz, autoritatea competentă - Autoritatea de Supraveghere Financiară, Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, București, e-mail: office@asfromania.ro, relații cu publicul, telefon 0800 825 627, număr apelabil din afara României: +40.21.668.12.08, fax: 021.659.60.51 și 021.659.64.36, în cazul în care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolvenței a **SC ALISEB TOURS SRL PAȘCANI**



În sensul prezentului formular prin agenție de turism organizatoare se înțelege agenția de turism organizatoare stabilită pe teritoriul României sau agenția de turism intermediară stabilită pe teritoriul României, care cumpără în mod direct pachete de la o agenție de turism organizatoare care nu este stabilită în România, după caz, conform art. 14 din O. G. nr. 2/2018. În cazul prevederilor referitoare la insolvență, agenția de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din România, după caz. Ordonanța Guvernului nr. 2/2018: www.anat.ro/wp-content/uploads/2013/09/OG-2_2018.pdf

