

Nr înregistrare...../.....

Contract de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie

nr:..... din data de :

Incheiat

in agentie/la distanta

S.C. BOREAL TOURS SRL cu sediul în Bucuresti, Strada Sergent Lazar Gafton nr 12, parter, sector 5, tel/fax: 021.335.40.36, telefoane mobile: **0722.507.303/0726.171.604** , e-mail: oferte@borealtours.ro, www.borealtours.ro, înregistrata la Registrul Comertului sub nr. J40/2195/2008, cod de înregistrare fiscala 23239199, conturi bancare RO87BTRLRONCRT0250484101 / EUR: RO37BTRLEURCRT0250484101 deschise la Banca Transilvania pentru Agentia de Turism Intermediara BOREAL TOURS titulara a Licentei de turism nr 343/2018, Brevet nr. 13024, reprezentata legal prin MARESCU RALUCA ELENA - Director General, **în calitate de Agentie Intermediara**, denumita in continuare AGENTIE si in calitate de Mandatar al Societatii.....**pentru .Agentia de turism Organizatoare.....inregistrata la Oficiul Registrului Comertului sub nr. Cod unic de înregistrare.....**

și

Calatorul/Reprezentantul Calatorului:, **CNP**..... domiciliat/domiciliată în, identificat cuCARTE DE IDENTITATE....., seria ..., nr. ..., emisa de ... la data de ..., .tel.:..., email:, denumit Calator sau Beneficiar al serviciilor de calatorie,

Calatori participanti la pachetul de servicii de calatorie:

.....
.....
.....

Au convenit la încheierea prezentului contract:

Definitii.

- 1. pachet de servicii de calatorie** - combinatia prestabilita 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. din O.G. nr. 2 / 2018.
- 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. Obiectul contractului îl constituie vânzarea către călător efectuată de Agenția intermediară, în numele și pentru Agenția Organizatoare, a pachetului de servicii de calatorie ce se regăsește în ofertele care constituie parti-integrante la prezentul contract,

și care este înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie sau alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și de călătorie.

1.2. Pachetul de servicii contractat conține:

1.3. Pachetul de servicii este vandut de BOREAL TOURS in calitate de agentie intermediara, în numele și pentru agentia organizatoare..... aparținând Societății _____ CUI _____, J ___/___/____.

1.4. Contractul produce efecte :

- incepând cu data semnării sale de către calător, în cazul serviciilor confirmate în momentul solicitării,
- incepând cu data la care serviciile solicitate de către calător au fost confirmate ulterior de către agenție, respectiv calătorul ia cunoștința despre serviciile care i-au fost confirmate și pe care le accepta, în scris. În cazul în care serviciile solicitate diferă de conținutul confirmării calătorului turistice sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termen de 7 zile lucrătoare de la data solicitării rezervării, calătorul poate considera că pachetul de servicii de calătorie nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite, fără a fi însă în măsură să solicite despăgubiri. Este responsabilitatea calătorului de a se informa prin orice mijloace (telefon, email, personal la sediul agenției), dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat în termen de 7 zile lucrătoare și de a se prezenta la sediul agenției intermediare pentru semnarea contractului sau transmiterea acestuia semnat prin mijloace electronice.
- prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de calătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon sau mijloace electronice;

1.5. Calătorul își însușește prezenta clauză și declară că a fost informat că trebuie să consulte <http://www.mae.ro/travel-alerts> pentru a beneficia de informații privind statele pe teritoriul cărora, la data încheierii prezentului contract, este decretată stare de urgență ori cu privire la care există alerte de calătorie, sub formă de avertismente sau atenționări.

II. Prețul contractului

2.1. Prețul total al pachetului de servicii de calătorie este de: și include costul serviciilor de calătorie efective, comisionul Agenției și TVA.

2.2. Pretul nu cuprinde costurile care nu pot fi calculate în mod rezonabil anterior încheierii contractului. Astfel de costuri suplimentare pot fi, spre exemplu, penalitățile de încetare, care urmează să fie stabilite, atunci când este cazul, pe baza prevederilor din cuprinsul prezentului contract și a legislației aplicabile.

2.3. Pentru serviciile de calătorie contractate în regim special (de exemplu: early booking, last minute, oferta specială etc) reducerea este inclusă în pachet, iar procentul de reducere se aplică numai serviciilor de cazare. În cazul în care calătorul solicită modificarea contractului, se va anula rezervarea cu penalizările prevăzute în cuprinsul prezentului contract și oferta va fi refăcută la preț și condițiile din momentul reinscrierii.

2.4. Nerespectarea condițiilor de plată aplicate rezervărilor în regim special (de exemplu: early booking, last minute, oferta specială etc) determină modificarea prețului pachetului conform ofertei standard.

2.5. Calătorul poate achita contravaloarea pachetului de servicii de calătorie achiziționat prin una dintre modalitățile următoare:
- depunere în numerar la ghișeul unităților bancare la care Agenția are conturi deschise,
- în numerar sau EPos, la sediul Agenției
- prin transfer bancar în conturile Agenției.

Fiecare parte își asumă, fără vreo pretenție imputabilă celeilalte părți, comisioanele și spezele bancare practicate de către instituția bancară cu care a ales să colaboreze.

2.6. Pretul pachetului de servicii de calătorie poate fi marit ca o consecință directă a schimbărilor legate de cel puțin unul dintre următoarele aspecte:

- prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie;
- nivelul taxelor sau al comisiunelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi;
- cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

2.7. În situația creșterii prețului pachetului de servicii achiziționat agenția organizatoare, prin intermediul Agenției, va trimite călătorului o notificare clară și inteligibilă privind această creștere, însoțită de o justificare a creșterii respective și de un calcul, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea executării pachetului.

2.8. Călătorul are dreptul la o reducere de preț care corespunde unei scăderi a costurilor mai sus menționate.

2.9. În cazul unei reduceri de preț, Agenția/Agenția organizatoare are dreptul să deducă cheltuielile administrative efective din suma de rambursat. La cererea călătorului, Agenția/Agenția organizatoare va prezenta dovezi ale cheltuielilor administrative respective.

III. Modalități de plată:

- 3.1.** La încheierea contractului se percepe un avans de minim 30 % din prețului stabilit sau, după caz, se va efectua plata integrală a contravalorii pachetului de servicii de calatorie.
- 3.2.** Plata diferenței se va face conform termenelor înscrise în informațiile precontractuale și/sau în oferta turistică anexată prezentului contract.
- 3.3.** Depășirea termenului de plată determină aplicarea unei penalități de 0,1% pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma scadentă și neachitată.
- 3.4.** În cazul nerespectării termenelor de plată Agenția / Agenția Organizatoare are dreptul de a anula rezervarea. Calatorul declară că a luat cunoștință de prevederile prezentei clauze, cu al cărui conținut este de acord.
- 3.5.** Plata pachetului de servicii de calatorie poate fi efectuată într-o singură monedă, în valuta specificată în factură. În cazul facturii în valuta plată în RON se va efectua la cursul de vânzare comunicat de BANCA TRANSILVANIA în ziua emiterii facturii, conform art. 290 alin. 2 Cod Fiscal
- 3.6.** Plata pachetului de servicii de calatorie interne se poate efectua și cu vouchere sau carduri de vacanță. În această situație se vor respecta prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice și anexelor acestora. În situația în care calatorul renunță la pachetul de servicii de calatorie achiziționat cu vouchere sau carduri de vacanță, Agenția îi poate oferi acestuia un pachet de servicii de calatorie la o valoare inițială, mai puțin penalitățile aferente, sau îi poate oferi calatorului un pachet de servicii de calatorie la o valoare mai mare față de pachetul achiziționat inițial din care au fost scăzute penalitățile aferente, cu plata diferenței de preț.
- 3.7.** Conform OUG nr. 8/2009, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de calatorie de către calator, Agenția nu poate restitui calatorului contravaloarea voucherelor de vacanță în bani. Voucherele de vacanță pot fi restituite calatorului de către agenția de turism, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de calatorie, doar dacă voucherele nu au fost expediate emitentului de vouchere conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanță.

IV. Drepturile și obligațiile Agenției Organizatoare și ale Agenției

4.1. Agenția organizatoare:

- va asigura desfășurarea corespunzătoare a serviciilor turistice ce intră în componența pachetelor de servicii de calatorie,
- va pune la dispoziția calatorului, prin intermediul **Agenției**, informațiile ce vizează pachetele de servicii de calatorie,
- va respecta derularea serviciilor de calatorie prevăzute în oferte și/sau în contractul încheiat cu calatorul, prin intermediul **Agenției**, în numele și pe seama Agenției organizatoare.

4.2. Agenția organizatoare va anunța Agenția, într-un termen rezonabil, despre orice modificare adusă pachetului de servicii de calatorie.

În situația în care se vor efectua modificări semnificative ale principalelor caracteristici ale serviciilor de calatorie prevăzute la art. 5 alin. 1 lit. a din OG nr. 2/2018 iar Agenția organizatoare nu va putea îndeplini cerințele speciale prevăzute la art. 7 alin. 3 lit. a din O.G. nr. 2.2018 sau mărește prețul pachetului de servicii de calatorie cu mai mult de 8% în conformitate cu art. 11 alin. 2 din O.G. nr. 2/2018, Agenția are obligația de a informa calatorul despre faptul că acesta are posibilitatea ca, într-un termen rezonabil, respectiv în termen de cel mult 48 ore, să accepte modificarea propusă sau să înceteze contractul fără a plăti vreo penalitate de încetare, cu posibilitatea ca Agenția organizatoare să ofere un alt pachet de servicii de calatorie, de o calitate echivalentă sau superioară, iar calatorul să accepte acest pachet.

Agenția organizatoare are obligația de a informa Agenția în mod clar, inteligibil și evidentiat, despre: modificările menționate anterior, impactul lor asupra prețului pachetului, obligația calatorului de a informa în termen de maxim 48 ore decizia sa în privința acceptării modificării propuse sau a încetării contractului, ori a acceptării unui alt pachet, consecințele netransmiterii răspunsului de către calator, informații despre pachetul de substituție și prețul acestuia. Agenția are obligația de a aduce toate aceste informații la cunoștința calatorului într-un mod clar, inteligibil și bine evidentiat. Dacă modificările aduse contractului privind pachetele de servicii sunt de natură a scădea calitatea sau costul pachetului, calatorul are dreptul la o reducere a prețului sau la compensarea cu un alt pachet de servicii de calatorie.

În situația în care calatorul alege încetarea contractului, fără a accepta un alt pachet de servicii de calatorie, Agenția organizatoare are obligația de a restitui toate plățile efectuate de către sau în numele calatorului în termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data încetării contractului, fără a se achita alte costuri/penalități/despăgubiri etc.

4.3. Agenția organizatoare are obligația de a soluționa cu promptitudine, prin reprezentanții săi, eventualele reclamații ale calatorilor transmise prin intermediul Agenției. Agenția trebuie să informeze calatorul despre faptul că orice comunicare cu Agenția organizatoare se face efectuată prin intermediul Agenției, oferind toate datele de contact în acest sens.

4.4. În situația în care numărul de persoane înscrise pentru participarea la programul turistic/pachetul de servicii de calatorie este mai mic decât numărul minim stabilit în programul turistic și/sau în contract, Agenția organizatoare va informa calatorii, prin intermediul Agenției, despre următoarele posibilități: încetarea contractului și rambursarea completă către calator a plăților efectuate pentru pachetul de servicii de calatorie, fără plata unor despăgubiri suplimentare sau înlocuirea serviciilor de calatorie cu alte servicii.

Informarea va fi efectuată:

- cu 20 zile calendaristice înainte de începerea executării pachetului, în cazul calatoriilor care durează mai mult de 6 zile;

- cu 7 zile calendaristice înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între 2 și 6 zile

- cu 48 ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de 2 zile.

Agentia are obligatia de a informa calatorul, fara intarzieri nejustificate, cu privire la aceste modificari.

4.5. În situația în care Agentia organizatoare nu poate executa contractul din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, va aduce acest lucru la cunoștința calatorului prin intermediul Agentiei, fara intarziere și înainte de începerea executării contractului, rambursand, în termen de cel mult 14 zile calendaristice de la încetarea contractului, suma achitată de către calator sau în numele acestuia, fara a se achita însă alte costuri/penalități/despăgubiri etc. Agentia are obligatia de a informa calatorul, fara intarzieri nejustificate, cu privire la aceasta situatie.

4.6. Agentia organizatoare raspunde fata de **calator** în ceea ce privește buna desfășurare a pachetului de servicii de calatorie și garantează, conform O.G. nr. 2/2018, executarea acestuia în condițiile în care sumele încasate de Agentie de la calator reprezentand pretul pachetului de servicii de calatorie sunt achitate Agentiei organizatoare.

În condițiile O.G. nr. 2/2018 Agentia organizatoare ofera garanții privind rambursarea tuturor platilor efectuate de către sau pe seama călătorilor, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței agentiei de turism organizatoare. Garanția este efectivă și acoperă costurile previzibile în mod rezonabil. Aceasta se referă la valorile tuturor platilor efectuate de către sau pe seama călătorilor în legătură cu pachetele, ținând cont de perioada scursă între avansurile platite/platile finale și finalizarea pachetelor, precum și de costurile estimate ale repatrierii în caz de insolvență a agentiei organizatoare. Călătorii beneficiază de protecția împotriva insolvenței agentiei organizatoare indiferent de locul lor de reședință, de locul de plecare sau de locul în care se efectuează vânzarea pachetului. Atunci când executarea pachetului este afectată de insolvența agentiei organizatoare sau când călătorii se află în imposibilitatea întoarcerii în țara din motivul nerespectării de către agentia organizatoare a obligațiilor contractuale asumate cu aceștia și în contractul privind comercializarea pachetului de servicii de calatorie este inclus transportul de pasageri, garanția este disponibilă gratuit pentru a asigura repatrierile și, în cazul în care este necesar, plata cazării înainte de repatriere. Pentru serviciile de calatorie care nu au fost efectuate, rambursările se acordă fara intarzieri nejustificate, după solicitarea calatorului, ce se va adresa prin intermediul Agentiei.

În temeiul Ordinului nr. 1183/2018 al Ministerului Turismului, Agentia organizatoare va efectua raportarea informațiilor privind activitatea de organizare a serviciilor turistice prin transmiterea, în scris, a Declarației prevăzută în Anexa nr. 1 a Ordinului.

4.7. Agentia organizatoare își rezervă dreptul de a efectua modificări privind ora sau locul de imbarcare. Aceste modificări pot fi operate din motive independente de Agentia organizatoare, respectiv ca urmare a modificărilor efectuate de parteneri și/sau ca urmare a condițiilor meteorologice. Agentia organizatoare va comunica, în cel mai scurt timp posibil, aceste modificări Agentiei, care are obligatia la rândul său de a le comunica de îndată călătorilor.

Agentia organizatoare își rezervă dreptul de a modifica unitățile de cazare menționate în oferta, având obligatia de a oferi calatorului cea mai apropiată variantă din locația respectivă de o calitate echivalentă sau superioară, fara ca modificarea să aibă consecințe asupra pretului achitat de calator. Agentia organizatoare va putea oferi servicii de calatorie în compensare, în măsura în care calatorul acceptă compensarea cu alte servicii de calatorie și își exprimă acordul în acest sens. Agentia are obligatia de a aduce la cunoștința calatorului această posibilitate de compensare.

4.8. În situațiile independente de Agentia organizatoare generatoare de cazuri de suprarezervare (*overbooking*), **Agentia organizatoare**, prin intermediul Agentiei, are obligatia de a oferi călătorilor cea mai apropiată variantă din locația respectivă de o calitate echivalentă sau superioară, fara ca modificarea să aibă consecințe asupra pretului achitat de calator, iar, în situația în care pot fi asigurate doar spații de categorie inferioară celor contractate **Agentia organizatoare** va rambursa diferența de pret. Agentia organizatoare va putea oferi servicii de calatorie în compensare, în măsura în care calatorul acceptă compensarea cu alte servicii de calatorie și își exprimă acordul în acest sens. Agentia are obligatia de a aduce la cunoștința calatorului această posibilitate de compensare.

4.9. Agentia furnizează calatorului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii de calatorie care nu fac parte din oferta proprie/standard a agenției de turism și care necesită confirmarea rezervării din partea altor prestatori, dacă consideră necesar fara a constitui însă o obligație în sarcina sa. În cazul solicitării unor pachete de servicii de calatorie care se regăsesc în oferta proprie a agenției de turism sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, Agentia Organizatoare poate furniza calatorului un bon de comandă, dacă consideră necesar fara a constitui însă o obligație în sarcina sa.

4.10. În înțelesul prezentului contract se consideră comunicare făcută în scris inclusiv comunicarea făcută prin poșta electronică (e-mail). Comunicarea se consideră a fi efectuată în prima zi lucrătoare ce urmează zilei în care a fost expediată comunicarea. Călătorul are la dispoziție un termen de 48 de ore pentru a informa Agentia cu privire la decizia sa. În cazul lipsei unui răspuns în termenul menționat mai sus, se consideră că turistul a acceptat modificările propuse de Agentia organizatoare și nu mai poate înceta contractul sau solicita vreo despăgubire.

4.11. Agentia/Agentia Organizatoare nu răspunde și nu îi pot fi imputate întârzierile înregistrate în timpul derulării programului turistic din motive care nu îi sunt imputabile (ex.: întârzierea curselor aeriene, condiții meteorologice nefavorabile, formalități vamale, greva transportatorilor, etc.).

4.12. Agentia Organizatoare este răspunzătoare de executarea serviciilor de calatorie incluse în prezentul contract, indiferent dacă aceste servicii urmează să fie furnizate de organizator sau de un alt furnizor de servicii de calatorie, cu excepția următoarelor cazuri:

- a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează calatorului;
- b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția Organizatoare, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar, de itinerar, întâzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice, neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția Organizatoare nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate calatorului ca urmare a întâzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice;
- c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

4.13. Agenția are obligația să furnizeze în scris calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu calatorul (e-mail, fax, sms, whatsapp etc.), cu 3 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

- a. orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;
- b. denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentanței locale a Agenției Organizatoare și/sau a intermediarului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea Agenției Organizatoare și/sau a intermediarului;
- 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;

4.14. Agenția organizatoare are obligația să acorde prompt asistență adecvată calatorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici Agenția, Agenția Organizatoare, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita, în special prin:

- (a) furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistenta consulară;
- (b) acordarea de asistență calatorului în ceea ce privește efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea acestuia în găsirea unor servicii de calatorie alternative.

Agenția/Agenția Organizatoare are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență în cazul în care calatorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență. Comisionul nu va depăși în niciun caz costurile efective suportate de Organizator.

4.15. Agenția organizatoare are obligația, ca atunci când o parte semnificativă a serviciilor de calatorie nu poate fi executată, să ofere fără costuri suplimentare pentru calator, servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului de servicii de calatorie, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea calatorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit. În cazul schimbării cazării, se consideră a fi serviciu alternativ corespunzător pentru continuarea derulării pachetului oferirea cazării în cea mai apropiată variantă față de cea inițială.

În cazul în care serviciile alternative propuse sunt de o calitate mai scăzută decât calitatea serviciilor de calatorie contractate prin prezentul contract, Agenția Organizatoare va acorda o reducere adecvată a pretului. Agenția Organizatoare poate propune calatorului prestarea unor servicii suplimentare/alternative în contul reducerii oferite.

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

Dacă este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau calatorul respinge serviciile alternative propuse, calatorul are dreptul, după caz, la reducerea pretului și/sau la despăgubiri fără a rezilia contractul de servicii privind pachetul de calatorie.

Dacă pachetul include transportul de pasageri, Agenția Organizatoare asigură repatrierea calatorului cu transport echivalent fără întâzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru calator.

În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar agenția de turism organizatoare a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către călător, acesta poate înceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie fără plata unei penalități de încetare și, după caz, poate să ceară reducerea prețului și/sau despăgubiri.

4.16. Excursiile optionale se efectuează la fața locului cu agenții locale, care poartă întreaga responsabilitate pentru organizarea și desfășurarea acestor excursii. Sumele aferente excursiilor optionale nu se încasează în numele și pentru Agenția/Agenția Organizatoare. Preturile excursiilor optionale pot fi mai mari decât cele cumparate de la recepția hotelurilor, având în vedere că turistii vor avea la dispoziție mijloace de transport de la hotel la obiective și retur, ghid etc. Pretul excursiilor se calculează în general, pentru grupuri de aproximativ 25 de persoane. În cazul neîntrunirii acestui număr minim, fie tarifele pot fi majorate proporțional, fie excursia poate fi anulată.

4.17. Agenția organizatoare și Agenția nu sunt răspunzătoare pentru erorile de rezervare imputabile călătorului sau cauzate de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

4.18. Agenția, acționând în calitate de mandatar al Agenției organizatoare, are obligația de a nu modifica conținutul și/sau prețurile serviciilor turistice sau pachetelor de servicii turistice vândute în numele și pentru Agenția organizatoare.

4.19. Agenția se obligă să informeze **corect și complet** calatorul, respectiv să furnizeze, în mod clar, inteligibil și bine evidențiat, informațiile standard prevăzute la art. 5 din O.G. nr. 2 / 2018, ale caror prevederi declară ca le cunoaște, le înțelege, și le însușește.

4.20. Agenția are obligația ca, înainte de încheierea contractului privind pachetul de servicii de calatorie, să furnizeze calatorului informații precontractuale, dar și cu privire la comisioanele, taxele, tarifele practicate de terți-parteneri și/sau terți-furnizori de servicii suplimentare, neincluse în pachet, penalitățile de încetare sau alte costuri suplimentare, informare ce trebuie efectuată într-un mod clar, inteligibil și bine definit.

4.21. Agenția are obligația de a aduce la cunoștința calatorului faptul că acesta din urmă răspunde pentru toate pagubele pe care le produce pe parcursul desfășurării pachetelor de servicii de calatorie și că aceste pagube sunt în sarcina sa, precum și faptul că aceste pagube trebuie achitate înainte de încheierea pachetului de servicii.

4.22. Agenția are obligația de a aduce la cunoștința calatorilor faptul că unitățile de cazare sunt clasificate de autoritățile abilitate din țara/țările de destinație.

4.23. Agenția se obligă să aducă la cunoștința calatorului despre posibilitatea și necesitatea încheierii politelor de asigurare medicală și/sau politelor de asigurare storno și să îi informeze despre prestațiile neincluse în pachetul de servicii de calatorie, precum și despre condițiile de calatorie în străinătate, inclusiv condițiile ce trebuie îndeplinite pentru calatoriile cu minorii, indicând site-urile în vederea consultării (<http://www.politiadefrontiera.ro> și <http://www.mae.ro/travel-conditions>). Calatorul declară că înțelege, își însușește și acceptă, în mod expres, prevederile prezentei clauze contractuale.

V. Drepturile și obligațiile Calatorului

5.1. Călătorul are dreptul la o informare corectă și completă cu privire la pachetul de servicii de calatorie inclusiv cu privire la tariful acestuia, astfel încât să nu fie posibile interpretări echivoce. Călătorul declară că a primit, își însușește și înțelege aceste informații în perioada precontractuală.

5.2. Călătorul are dreptul să aducă la cunoștința Agenției solicitările sale speciale în perioada precontractuală, urmând a fi incluse în contract, dacă sunt acceptate. Nicio cerință specială a călătorului nu se consideră acceptată dacă nu este înscrisă în contract.

5.3. Renunțarea în totalitate sau în parte la serviciile de călătorie numai a unuia sau a mai multor călători pentru care a fost încheiat un singur contract, nu dă dreptul celorlalți participanți să beneficieze de serviciile la care au renunțat ceilalți (ex.: utilizarea locului în mijlocul de transport, a camerei la cazare, a meselor, etc, indiferent de natura relațiilor dintre semnatarul contractului (familie, prieteni, colegi, etc).

5.4. Călătorul poate transfera contractul privind pachetul de servicii de călătorie unei persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile contractului respectiv, după ce notifică Agenția, cu cel puțin 7 zile lucrătoare înainte de începerea executării pachetului, pe un suport durabil.

În acest caz, între calatorul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția de turism (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de calatorie contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Agenției Organizatoare (debitorului cedat) sau Agenției.

Persoana care transferă contractul privind pachetul de servicii de călătorie și persoana căreia îi este transferat contractul răspund în solidar pentru achitarea soldului și a tuturor comisioanelor, tarifelor și altor costuri suplimentare generate de acest transfer.

Agenția va informa persoana care transferă contractul cu privire la costurile efective ale transferului. Aceste costuri sunt rezonabile și nu depășesc costurile suportate efectiv de agenția de turism organizatoare ca urmare a transferului contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

Agenția va prezenta persoanei care transferă contractul dovezi cu privire la costurile suplimentare, comisioanele sau alte costuri generate de transferarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

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

5.5. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, calatorul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regulă, la ora 18.00 a zilei de intrare și se termină, de regulă, la ora 12.00 a zilei de ieșire 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 sunt în sarcina exclusivă a calatorului.

5.6. Călătorul poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie în orice moment înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care călătorul încetează contractul privind pachetul de servicii de călătorie, acesta poate fi obligat să plătească Agenției o penalitate de încetare adecvată și justificabilă. Despăgubirea se poate ridica la maximumul prețului pachetului de servicii de calatorie contractat.

5.7. Prin excepție călătorul are dreptul să înceteze contractul privind pachetul de servicii de călătorie înainte de începerea executării pachetului, fără a plăti vreă penalitate de încetare în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație. În cazul încetării contractului privind pachetul de servicii de călătorie în aceste condiții, călătorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreă despăgubire suplimentară.

5.8. În situația în care calatorul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, costurile generate de renunțare îi revin în exclusivitate. Agenția va da curs cerințelor calatorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi

suportate de către calator. Dacă calatorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denușarea unilaterală a contractului, cu aplicarea de penalități, la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

5.9. Calatorul 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 Agentie.

5.10. Calatorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de agentie (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament etc.), în vederea acordării serviciilor de calatorie. În cazul în care calatorul beneficiază de bilete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

5.11. Calatorul ia cunoștința că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contract sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar Agentia nu are nici o responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

5.12. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către calator a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele calatorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agentia recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră (www.politiadefrontiera.ro). În cazul în care calatorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agentiei (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), Agentia este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

5.13. Agentia Organizatoare recomandă calatorului contactarea Agentiei intermediare cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).

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

5.15. Calatorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acestora ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Calatorul va achita contravaloarea daunelor produse înainte de încheierea calatoriei.

5.16. Calatorul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus, cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către calator a prevederilor privind locurile de întâlnire și orele vor fi suportate de către acesta.

5.17. Calatorul are obligația de a comunica, fara intarzieri nejustificate, orice neconformitate pe care o constata pe parcursul executarii serviciului de calatorie inclus in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, tinand cont de circumstantele cazului.

5.18. În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu prevederile contractuale 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.

În situația de mai sus, în cazul în care agenția de turism organizatoare nu remediază neconformitatea, calatorul are dreptul la o reducere corespunzătoare a pretului sau o despăgubire adecvată.

În cazul în care agenția de turism organizatoare nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de călător în conformitate cu prevederile OG nr. 2/2018, călătorul poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Călătorul nu trebuie să specifice un termen dacă agenția de turism organizatoare refuză să remedieze neconformitatea sau dacă este necesară o remediere imediată.

5.19. Calatorul suportă taxele care nu sunt incluse în valoarea pachetului de servicii de calatorie.

5.20. Calatorul declară ca înțelege, își însușește și acceptă, în mod expres, prevederile privind drepturile și obligațiile ce îi revin.

5.21. Calatorul este responsabil pentru corectitudinea datelor transmise către Agentie (nume/prenume calatori, data de naștere, informații necesare pentru efectuarea rezervării de către agentie (de exemplu: perioada, destinație, unitate de cazare, etc.)). Ulterior, dacă se constată că informațiile transmise de către calator sunt eronate ori incomplete, iar acestea generează diferențe de pret impuse de modificarea rezervării (dacă este posibil), diferențele de pret vor fi suportate exclusiv de către calator.

VI. Obligația de a acorda asistență. Reclamații. Despăgubiri

6.1. Calatorul va adresa mesaje, cereri sau reclamații în legătură cu executarea pachetului de servicii de calatorie, în mod direct și exclusiv Agentiei, iar aceasta din urmă le va transmite Agentiei organizatoare, fara intarzieri nejustificate.

Data la care sunt primite aceste mesaje, cereri sau reclamații de către Agentia este considerată data primirii de către Agentia organizatoare.

Reclamațiile care vizează executarea pachetelor de servicii de calatorie pentru care răspunde Agentia organizatoare, vor fi transmise acesteia de către Agentie în termen de maxim 12 ore de la primire, urmand ca Agentia Organizatoare sa raspunda calatorului, prin intermediul Agentiei, fara intarzieri nejustificate si intr-un termen rezonabil.

In masura in care situatia o va impune, iar calatorul isi va exprima acordul in acest sens, Agentia organizatoare va oferi in compensare servicii turistice sau pachete de servicii de calatorie.

6.2. In nicio situatie **Agentia** nu va raspunde in cazul in care calatorul este nemulțumit de modul de rezolvare a reclamatilor legate de aspecte ce nu vizeaza modalitatea de executare a pachetelor de servicii de calatorie oferite de **Agentia organizatoare**.

6.3. Agentia/ Agentia organizatoare nu va raspunde, in niciun caz, pentru situatiile in care paguba a fost cauzata de producerea unui/unor evenimente acoperite de **polita de asigurare medicala sau de asigurarea de calatorie (tip storno)**, care au fost sau puteau fi incheiate de calator inainte de plecarea in calatorie, Agentia avand obligatia informarii calatorilor despre aceste polite.

6.4. Agentia organizatoare, inclusiv prin intermediul Agentiei, va acorda asistenta adecvata, fara intarzieri nejustificate, calatorului aflat in dificultate, inclusiv in circumstantele prevazute la art. 14 alin. 16 din O.G. nr.2/2018, in special prin:

- a) furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara;
- b) efectuarea comunicarii la distanta si sprijinirea calatorului in gasirea unor servicii de calatorie alternative.

In cazul in care calatorul este cel care a provocat situatia de dificultate, in mod intentionat sau din propria neglijenta, iar activitatile de mai sus presupun costuri efectuate de catre Agentie/Agentia Organizatoare, pentru aceste activitati se poate percepe un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta. Comisionul nu poate depasi costurile efective suportate de Agentie/Agentia organizatoare.

6.5. Calatorul are obligatia de a informa, fara intarzieri nejustificate, Agentia organizatoare, exclusiv prin intermediul Agentiei, 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. Sesizarile efectuate dupa finalizarea executarii pachetului de servicii de calatorie si care vizeaza aspecte legate de derularea la fata locului a pachetului de servicii de calatorie nu vor fi luate in considerare.

6.6. In cazul in care unul din serviciile turistice nu se executa in conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de calatorie, Agentia organizatoare remediaza neconformitatea ce ii este imputabila, cu exceptia unuia din urmatoarele cazuri:

- a) neconformitatea nu poate fi remediata;
- b) remedierea implică cheltuieli disproporționate, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor turistice afectate.

In cazul in care Agentia organizatoare nu remediaza neconformitatea avand in vedere exceptiile de mai sus, daca pachetul include transportul de pasageri, Agentia organizatoare va asigura repatrierea calatorului cu transport echivalent, fara intarzieri nejustificate si fara costuri suplimentare pentru calator.

In cazul in care neconformitatea afecteaza, in mod substantial, executarea pachetului, iar Agentia organizatoare a omis sa o remedieze intr-un termen rezonabil, calatorul poate alege incetarea contractului privind pachetul de servicii turistice fara plata unei penalitati de incetare sau continuarea cu reducerea pretului si/sau plata de despăgubiri ori compensarea cu alte servicii turistice alternative.

Daca este imposibil sa se furnizeze servicii alternative sau calatorul respinge serviciile alternative propuse intrucat nu sunt comparabile cu cele ce fac obiectul contractului sau reducerea pretului este inadecvata, calatorul are dreptul, dupa caz, la reducerea pretului si/sau la despăgubiri, fara a inceta contractul de servicii privind pachetul de călătorie.

Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse atunci cand o parte semnificativa din serviciile turistice nu poate fi executata astfel cum s-a convenit in contractul privind pachetul de servicii turistice doar in cazul in care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit in contractul privind pachetul de servicii de calatorie sau reducerea de pret acordata este inadecvata.

Atunci cand o parte semnificativa din serviciile turistice nu poate fi executata astfel cum s-a convenit in contractul privind pachetul de servicii turistice, Agentia organizatoare ofera, fara costuri suplimentare pentru calator, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, pe cat posibil echivalente sau de mai buna calitate decat cele specificate in contract, inclusiv in cazul în care intoarcerea calatorului la locul de plecare nu este asigurata astfel cum s-a convenit.

In masura in care este imposibil sa se asigure intoarcerea calatorului astfel cum s-a convenit in contractul privind pachetul de servicii turistice din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare, Agentia organizatoare suporta costul cazarii necesare, pe cat posibil de categorie echivalenta, pentru o perioada care nu va depasi trei nopti pentru fiecare călător.

6.7. Se vor lua in considerare numai reclamatile facute in nume personal.

6.8. Agentia Organizatoare va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

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

6.10. Date de contact:

- a) Date de contact Agentie Organizatoare..... Telefon:.....E-mail:.....
- b) Date de contact Agentie intermediara / Mandatar: **BOREAL TOURS, Telefon: 0722.507.303/0726.171.604, e-mail: oferte@borealtours.ro**
- c) Date de contact reprezentant local al Agentiei Organizatoare..... Telefon: E-mail:

VII. Renunțări.Penalizări.

7.1. In cazul in care, dupa incheierea contractului cu calatorul, acesta din urma doreste sa anuleze sau sa modifice rezervarea, Agentia va transmite acest aspect in scris **Agentiei organizatoare.**

Calatorul poate anula executarea pachetului de servicii de calatorie, respectiv inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului, inasa este obligat sa plateasca Agentiei, respectiv Agentiei organizatoare o penalitate de incetare, dupa cum urmeaza:

- a) **30% din contravaloarea pachetului de servicii de calatorie dupa primirea confirmarii serviciilor comandate (cu minim 30 de zile inainte de plecare).**
- b) **50% din contravaloarea pachetului de servicii de calatorie pentru anulare in intervalul 29-16 zile inainte de plecare/intrare.**
- c) **100% din contravaloarea pachetului de servicii de calatorie pentru anulare in intervalul 15- 0 zile inainte de plecare/intrare.**
- d) **100% din contravaloarea pachetului de servicii de calatorie in cazul ofertelor ce beneficiaza de preturi/tarife speciale (ex: tip "Early Booking", "First Minute", "Last Minute") indiferent de data la care calatorul solicita renuntarea.**

Sunt exceptate programele care au mentionate in oferta/ informatii precontractuale conditii speciale de inscriere/ retragere si care se vor aplica cu prioritate.

7.2. In situatia in care calatorul solicita modificarea datei de plecare, numelui calatorilor insotitori, unitatii de cazare, destinatiei etc., Agentia va percepe o penalizare egala cu penalizarea de anulare/incetare, in functie de momentul la care se anunta intentia de incetare. Tariful va fi recalculat la suma intrega, dupa caz.

Agentia Organizatoare poate percepe o taxa de modificare rezervare in cuantum de 10 euro/modificare pentru modificarile solicitate de catre turist si confirmate de catre Agentia Organizatoare, daca pentru aceste modificari nu se percepe o alta penalizare iar efectuarea modificarilor nu implica costuri suplimentare efective pentru Agentia Organizatoare.

Daca efectuarea modificarilor presupune costuri suplimentare sau taxe de modificare solicitate de catre prestatorii serviciilor incluse in pachetul de servicii de calatorie (transport, cazare, avion, masa), cuantumul acestor penalizari/taxe de modificare se va cumula cu Taxa de modificare/penalizariile datorate de calator.

7.3. In cazul in care plata pentru serviciile de calatorie interne a fost facuta partial sau integral cu vouchere sau carduri de vacanta, penalizarea se va deduce din valoarea voucherelor de vacanta. Daca penalizarea este mai mare decat valoarea voucherelor, 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 si nici in numerar in cazul in care calatorul nu doreste un alt serviciu turistic.

7.4. In situatia in care calatorul isi manifesta dorinta de a achizitiona un alt serviciu de calatorie, 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 de 15 zile calendaristice de la data rezilierii contractului/renuntarea la serviciile de calatorie initiale. In cazul in care calatorul nu isi exprima optiunea in aceasta perioada, Agentia nu ii mai poate oferi acestuia niciun pachet de servicii de calatorie ulterior.

7.5. În cazul în care calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie pentru care a achitat avans, inasa nu achita diferenta de pret, respectiv ratele aferente, contractul se consideră reziliat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervarea cu reținerea penalizărilor corespunzatoare.

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

7.7. Agentia Organizatoare/Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul in care dupa inceperea calatoriei, serviciul de granicieri/politia de frontiera sau alta autoritate competenta refuza sa acorde calatorului dreptul de iesire/tranzit/intrare pe teritoriul unui stat, necesar pentru efectuarea serviciilor de calatorie. In aceasta situatie Agentia organizatoare/ Agentia nu va restitui calatorului contravaloarea totala a pachetului de servicii de calatorie.

7.8. Penalizările se aplică și în cazul în care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie intrucat 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.

7.9. Calatorul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii de calatorie la Agentia la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

7.10. Toate sumele datorate de calator se vor reține de către Agentie din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

VIII. Asigurări

8.1. Conform prevederilor O.G. nr. 2/2018 si ale Ordinului 156/2019 emis de Ministerul Turismului, calatorul este asigurat pentru rambursarea sumelor achitate de acesta in legatura cu pachetele de servicii de calatorie, in cazul insolventei agentiei de turism

organizatoare si in legatura cu serviciile de calatorie asociate, cum sunt definite la art. 3 pct. 16 din O.G. nr. 2/2018, in masura in care **Agentia Organizatoare: a contractat protecția în caz de insolvență cu societatea de asigurare.....avand numar în Registrul Asiguratorilor..... cu sediul în:tel..... fax:.....email.....web..... având polita de asigurare numarul valabila in perioada.....polita fiind afisata si pe.....**

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

8.3. Valoarea despăgubirii:

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

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

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

a) Călătorul nu mai beneficiază de nicio altă despăgubire de la Asigurator, în situația în care repatrierea intervine ca urmare a nerespectării de către Organizator a obligațiilor contractuale față de partenerii săi;

b) Călătorul beneficiază de rambursarea contravalorii serviciilor de călătorie neprestate și achitate de acesta în baza prezentului contract, fără a se scădea cheltuielile cu repatrierea efectuate de Asigurator, în cazul insolvenței Organizatorului.

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

8.4. Condițiile de despăgubire:

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

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

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

a) în termen de maximum 30 de zile de la data declarării insolvenței Organizatorului, dacă aceasta a survenit ulterior datei încheierii pachetului neexecutat/executat parțial;

b) în termen de 15 zile lucrătoare de la data încheierii executării pachetului în situația în care declararea insolvenței este anterioară acesteia.

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

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

8.4.6. În termen de 5 zile lucrătoare de la data transmiterii solicitării conform art. 8.4.3, 8.4.4. sau 8.4.5., după caz, Călătorul notifică în scris Asiguratorul în legătură cu solicitarea adresată Organizatorului privind rambursarea sumelor achitate de acesta și/sau a costului repatrierii.

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

a) contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie;

b) confirmările de primire precizate la art. 8.4.2. sau 8.4.5., după caz;

c) copiile documentelor care atestă achitarea serviciilor (de ex. chitanțe, ordine de plată), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de călător;

d) copiile documentelor de transport și cazare, după caz, în cazul cererilor de rambursare a costului repatrierii.

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

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

8.5. 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 destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie.

Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru acoperirea eventualelor penalitati de anulare. Calatorul se poate informa in agentie despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi incheiata in agentia de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii de călătorie, daca agentia ofera acest tip de serviciu.

Agentia Organizatoare/Agentia nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politele de asigurare contractate prin intermediul Agentiei Organizatoare/Agentiei, deoarece aceasta are doar calitatea de intermediar intre calator si asigurator.

Calatorul/Reprezentantul calatorului declara, pe propria raspundere, ca a primit toate informatiile referitoare la achiziționarea asigurarii medicale de călătorie, a asigurarii Storno, ca a informat toate persoanele inscrise in rezervare despre prevederile acestor asigurari precum si despre toate consecintele legate de neincheierea acestora si opteaza pentru:

Asigurare medicala de călătorie DA NU Asigurare storno DA NU

IX. Forta majora

9.1. Forta majora este un eveniment extraordinar si extern a carui întindere si durata nu depind de controlul Partii care îl invoca, produs dupa semnarea prezentului Contract si care împiedica executarea obligatiilor asumate de Parti conform acestuia. Nu constituie evenimente de forta majora spre exemplu: reorganizarea sau falimentul uneia dintre Parti, greva, etc.

9.2. Niciuna dintre Partile contractante nu va fi considerata responsabila de neîndeplinirea totala sau partiala sau de îndeplinirea cu întârziere a obligatiilor ce îi revin daca aceasta se datoreaza unei cauze de forta majora.

9.3. Partea contractanta care invoca un astfel de eveniment este obligata sa anunte în scris cealalta Parte în maximum 1 zi de la data aparitiei cauzei de forta majora. Dovada producerii cauzei de forta majora revine Partii care o invoca într-un termen de cel mult 5 zile lucratoare de la data aparitiei cauzei de forta majora si se face prin intermediul certificatului eliberat de autoritatea competenta, potrivit legii.

9.4. Neîndeplinirea obligatiei de aducere la cunostinta si de dovedire a cauzei de forta majora în termenul si conditiile stabilite în acest articol face inoperanta cauza exoneratoare de raspundere. Pe durata producerii cauzei de forta majora si ulterior, Partile sunt obligate sa depuna toate diligentele necesare reducerii si înlaturarii efectelor negative produse de eveniment.

X. Alte clauze

10.1. Prin prezentul contract părțile, de comun acord, convin că despăgubirea care trebuie plătită de Agentia organizatoare, atunci când aceasta este datorată călătorului, nu poate depăși valoarea serviciilor turistice ale cărui beneficiar este acesta.

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

10.3. Toate unitățile de cazare, precum și mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale țărilor de destinație.

10.4. Calatorul declară că Agentia Intermediara, in calitate de mandatar al Agentiei Organizatoare, l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018.

10.5. Prin semnarea prezentului contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, calatorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, în conformitate cu oferta Agentiei Organizatoare.

10.6. Calatorul declara ca anterior incheierii prezentului contract, in informatiile precontractuale Agentia i-a furnizat toate informatiile esentiale privind serviciile contractate, cum ar fi: destinatia, itinerariul, perioada calatoriei, numarul de nopti incluse, mijloacele de transport, unitatile de cazare si serviciile de masa oferite, alte servicii incluse in pachet, numarul minim de persoane necesar efectuării serviciilor de călătorie, abilitati lingvistice necesare calatorului pentru comunicarea orala, informatii pentru persoane cu mobilitate redusa, informatii generale despre regimul vizelor si pasapoartelor si privind formalitatile legate de sanatate in tara de destinație, informatii privind agentia de turism organizatoare/intermediara, pretul total al pachetului, modalitatile de plata, informatii privind posibilitatea calatorului de a inceta contractul oricând inainte de inceperea executării pachetului si informatii privind asigurarea facultativa sau obligatorie care sa acopere costurile incetării contractului de catre calator sau costurile de asistenta, inclusiv taxele de repatriere, in caz de accident, de boala sau de deces, cu care este in mod expres de acord.

XI. Producerea de solutionare alternativa a litigiilor ("SAL")

11.1. Soluționarea alternativă a litigiilor ("SAL") reprezintă un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care calătorului, în calitate de consumator, i se oferă posibilitatea de soluționare a litigiilor pe care le poate avea cu comerciantul, atunci când se confruntă cu o problemă legată de achiziționarea pachetului de servicii de călătorie.

Astfel, reclamațiile împotriva Agenției organizatoare/Agenției, în calitate de comercianți, sunt prezentate voluntar de către calător, în calitate de consumator, urmând a fi soluționate într-un mod independent, imparțial, transparent, rapid și echitabil.

11.2. Direcția de soluționare alternativă a litigiilor (Direcția SAL) din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor ("ANPC"), are competența să soluționeze alternativ litigiile naționale și transfrontaliere izvorâte din prezentul contract.

11.3. Cererea de aplicare SAL, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL, și legislația aplicabilă poate fi consultată aici - <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>.

XII. Clauze finale

12.1. Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă. În situația în care nu este posibilă rezolvarea pe cale amiabilă părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente.

12.2. Contractului îi sunt aplicabile și va fi interpretat conform legilor din România.

XIII. Prevederi legislative

Ordonanța Guvernului nr.2/2018 este accesibilă pe site-ul web: <http://legislatie.just.ro/Public/DetaliuDocument/204233>

Extras din Ordonanța Guvernului nr 2/2018:

Art. 5 alin. 1 lit. a – O.G. nr. 2/2018

(1) Înainte de asumarea de către călător a unui contract privind pachetul de servicii de călătorie sau a oricărei oferte corespunzătoare, agenția de turism organizatoare și agenția de turism intermediară, atunci când pachetul este vândut prin intermediul acesteia, furnizează călătorului informațiile standard prin intermediul formularului din partea A sau B, după caz, din anexa [nr. 1](#), precum și următoarele informații, dacă acestea sunt aplicabile pachetului:

a) principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie:

(i) destinația (destinațiile) călătoriei, itinerariul și perioadele sejurului, cu datele corespunzătoare și, în cazul în care cazarea este inclusă, numărul de nopți incluse;

(ii) mijloacele de transport, caracteristicile și categoriile acestora, locurile, datele și orele de plecare și de întoarcere, duratele și locurile opririlor intermediare și ale legăturilor de transport. În cazul în care nu este încă stabilită ora exactă, agenția de turism organizatoare și, după caz, agenția de turism intermediară informează călătorul cu privire la ora aproximativă de plecare și de întoarcere;

(iii) locația, principalele caracteristici și, după caz, categoria turistică a unităților de cazare conform normelor din țara de destinație;

(iv) serviciile de masă oferite;

(v) vizitele, excursiile sau alte servicii incluse în prețul total convenit al pachetului;

(vi) dacă nu este clar din context, faptul că oricare dintre serviciile de călătorie vor fi furnizate călătorului ca parte a unui grup și, în acest caz, în măsura posibilului, dimensiunea aproximativă a grupului;

(vii) dacă posibilitatea călătorului de a beneficia de alte servicii turistice depinde de comunicarea orală efectivă, limba în care vor fi furnizate serviciile respective;

(viii) situația în care călătoria sau vacanța este adaptată în general pentru persoanele cu mobilitate redusă și, la cererea călătorului, informații precise privind gradul de adecvare a călătoriei sau vacanței, luând în considerare nevoile călătorului;

b) denumirea comercială și sediul social ale agenției de turism organizatoare și, dacă este cazul, ale agenției de turism intermediare, precum și numerele de telefon și, după caz, adresele de e-mail ale acestora;

c) prețul total al pachetului, inclusiv taxele și, dacă este cazul, toate comisioanele, tarifele, penalitățile de încetare și alte costuri suplimentare sau, atunci când aceste costuri nu pot fi calculate în mod rezonabil anterior încheierii contractului, o indicație cu privire la tipul de costuri suplimentare pe care călătorul ar putea să fie obligat să le suporte în continuare;

d) modalitățile de plată, inclusiv orice sumă sau procentaj din preț care urmează să fie achitate sub formă de avans și calendarul pentru achitarea soldului sau garanțiile financiare care urmează să fie achitate sau furnizate de călător;

e) numărul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet să poată fi executate și termenul prevăzut la art. 13 alin. (5) [lit. a](#)) înainte de începerea executării pachetului până la care este posibilă încetarea contractului, dacă nu se întrunește acest număr;

f) informații generale despre cerințele legate de pașaport și vize, inclusiv termenele aproximative de obținere a vizelor și informații referitoare la formalitățile legate de sănătate în țara de destinație;

g) informații privind posibilitatea călătorului de a înceta contractul oricând înainte de începerea executării pachetului, cu plata unei penalități de încetare corespunzătoare sau, după caz, a penalităților de încetare standardizate solicitate de agenția de turism organizatoare, în conformitate cu art. 13 [alin. \(1\)](#) și [\(2\)](#);

h) informații privind asigurarea facultativă sau obligatorie care să acopere costurile încetării contractului de către călător sau costurile de asistență, inclusiv taxele de repatriere, în caz de accident, de boală sau de deces.

Art. 7 alin. 3 lit. a – O.G. nr. 2/2018

(3) Contractul privind pachetul de servicii de călătorie sau confirmarea contractului prezintă întregul conținut al acordului care include toate informațiile prevăzute la art. 5 [alin. \(1\)](#), precum și următoarele informații:

a) cerințele speciale ale călătorului pe care agenția de turism organizatoare le-a acceptat

Anexe ale prezentului contract sunt:

- **Informare precontractuala**
- **Oferta / Program**
- **Informare cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal**

Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare originale, ambele cu aceeași valoare juridică, câte un exemplar pentru fiecare parte.

Agentie Organizatoare:.....

**Calator/Reprezentant Calator,
Nume si Prenume**

**Prin Mandatar
SC BOREAL TOURS SRL
Reprezentata de MARESCU RALUCA ELENA
Director General
Semnatura/Stampila**

.....
Semnatura.....