

Contract de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie

Nr. [...] din [zz] / [II] / [aaaa]

Părțile contractante **DATE FURNIZOR**

Societatea [...], cu sediul în [...], str. [...], nr. [...], telefon: [...], email: [...], număr de înregistrare la Registrul Comerțului [...], cod de înregistrare fiscală [...], titulară a Licenței de turism nr. [...], pentru Agenția de Turism [...], deținând polița de asigurare: [...] seria [...] nr. [...] / [...]; reprezentată prin [...], în calitate de organizator, denumită în continuare **Agenția**, prin mandatar:

Societatea **SIMPLY TRAVEL HOLIDAY**, cu sediul în Suceava, str. Nicolae Bălcescu nr. 4, număr de înregistrare la registrul comerțului J33/436/1997, cod de înregistrare fiscală 9642373, cont bancar EURO RO30BTRLEURCRT0336207201 RON RO80BTRLRONCRT0336207201, deschis la Banca Transilvania, titulară a Licenței de turism nr. 1072 din 11.02.2019, pentru Agenția **SIMPLY TRAVEL**, reprezentată prin Airinei Dumitru, în baza contractului de comercializare pachete de servicii de călătorie (mandat de reprezentare) nr./data [...], denumită în continuare **Intermediar**

și
călătorul/reprezentantul călătorului, domnul/doamna [...], domiciliat/domiciliată în [...], adresa: [...], telefon [...] au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție prin Intermediar, a pachetului de servicii de călătorie menționat mai jos și înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat la prezentul contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

Destinația [...], **perioada** [...]
Nr. persoane înscrise [...], **Tipul călătoriei: sejur turistic** [...] **circuit turistic** [...]

Servicii asigurate (în cazul excursiei de tip sejur)

Cazare la hotel [...] **categorie hotel** [...] **tip cameră** [...]
Nr. nopti [...] **check in** [...] **check out** [...]
Masa [...] **transport program turistic** [...]
Alte servicii [...]

Numele persoanelor înscrise în excursie
[...]

Data nașterii
[...]

II. Prețul

1. **Prețul contractului** este [...] și cuprinde costul serviciilor de calatori efective, comision si TVA. Prețul va fi plătit după cum urmează:
Avans [...] se va achita la momentul semnării contractului;
Rata I [...] se va achita pana la data de [...];
Rata II [...] se va achita pana la data de [...].

III. Numărul minim de persoane necesar pentru realizarea programului:

nu exista un număr minim persoane, iar termenul limita de informare, in caz de anulare este [...].

INTERMEDIAR / MANDATAR

Denumirea SC SIMPLY TRAVEL HOLIDAY SRL
Reprezentant **nume prenume agent**

Semnătura _____

CĂLĂTOR

Nume:
Prenume

Semnătura _____

TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE

I. Pachetul de servicii de călătorie este asigurat de **agenția de turism organizatoare** [...] **FURNIZOR**

- 1.1. Acesta este responsabil să asigure derularea operativa a programelor și serviciilor, cu respectarea în totalitate a serviciilor prevăzute în program sau comanda Călătorului. În calitatea sa de agenție de turism intermediară, SIMPLY TRAVEL este obligată să informeze corect călătorii asupra serviciilor asigurate în program și condițiilor de participare la excursie, conform informațiilor primite de la Agenție.

II. Durata contractului

- 2.1. Contractul va intra în vigoare în momentul semnării lui de către călător sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon sau mijloace electronice.
- 2.2. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția călătorului sub forma de catalog, pliant, alte înscrisuri, site 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, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, respectiv dacă contractul prezentat călătorului în modalitățile prevăzute mai sus, conține informațiile prevăzute la art. 7 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 republicată 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 cataloage, oferte speciale, site-uri, materiale publicitare.
- 2.3. Contractul încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii de călătorie înscris în documentele de călătorie.

III. Modalități de plată

- 3.1. Plata pachetelor de servicii de călătorie externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată în contract sau în RON la cursul de referință a BNR din ziua emiterii facturii, la care se adaugă comisionul de risc valutar de 2 %, sau se va achita suma comunicată de agenție.
- 3.2. Plata pachetelor de servicii de călătorie interne (cu locul de desfășurare în România) se poate efectua și cu vouchere de vacanță. Plata pachetelor de servicii de călătorie se face respectând prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice și anexelor acestora. În cazul în care călătorul renunță la pachetul de servicii de călătorie achiziționat cu vouchere de vacanță, agenția de turism îi poate oferi acestuia 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.
- 3.3. Depășirea termenului de plată determină aplicarea unei penalități de 0,5% pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma neachitată.
- 3.4. Conform OUG nr. 8/2009, în cazul **renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie** de către călător, 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.
- 3.5. Pachetul de servicii de călătorie care poate fi achiziționat pe baza voucherelor de vacanță va cuprinde servicii de cazare (minimum și obligatoriu), alimentație publică, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfășurare pe teritoriul României.
- 3.6. În cazul în care călătorul dorește să efectueze plata prin transfer bancar, pentru pachetele de servicii achiziționate, toate costurile bancare vor reveni părții care inițiază plata, respectiv călătorului.

IV. Drepturile și obligațiile Agenției / Intermediarului

- 4.1. 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, prin Intermediar, are obligația de a informa călătorul cu cel puțin 15 zile înainte de data începerii călătoriei, cu excepția cazurilor de la pct. 4.5. lit. a), b), c), când informarea se va face în timp util pentru a permite călătorului să decidă începerea călătoriei.
- 4.2. În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, Transportatorul Aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor.
Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste turiștii conform Regulamentului Parlamentului European nr. 261/04 implementat prin HG nr. 1912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră sub competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii de călătorie, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului. În cazul anulării zborului ca urmare a insolvenței, falimentului, lichidării sau incapacității de plată a Transportatorului Aerian, Agenția va depune toate diligentele și va acționa cu bună-credință pentru a oferi alternative pentru efectuarea serviciilor. Cu toate acestea, Agenția este exonerată de orice răspundere pentru eventualele prejudicii, de orice natură, cauzate turiștilor, aceste daune fiind imputabile companiei aeriene în baza Regulamentului Parlamentului European nr. 261/04 implementat prin HG nr. 1912/2006.
- 4.3. 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 provă etc.), dar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care călătorul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere ca este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat. Alteori, destul de frecvent și prin simetrie, linia de croazieră poate modifica categoria cabinei (în special la cabinile din categoria Guarantee) cu o cabină superioară ca și cea rezervată inițial (cabină exterioră/balcon în loc de cabină interioară, suită în loc de balcon etc.), operație denumită upgrade, caz în care călătorul nu va trebui să plătească diferența de categorie, fiind un bonus din partea liniei.
- 4.4. 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 schimbărilor legate de:
 - a) prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie;
 - b) nivelul taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi;
 - c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.
- 4.5. Agenția este răspunzătoare de executarea serviciilor de călătorie incluse în contractual privind pachetul de servicii de călătorie, indiferent dacă aceste servicii urmează să fie furnizate de organizator sau de un alt furnizor de servicii de călătorie, cu excepția următoarelor cazuri:
 - a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează călătorului;
 - b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice, neîndeplinirea grupului minim urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor de către toți participanții. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate călătorului ca 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 au un caracter imprevizibil și inevitabil.
- 4.6. Agenția prin Intermediar are obligația să furnizeze în scris călătorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice (e-mail, fax, sms etc), cu 2 zile înainte de data plecării, următoarele informații:
 - a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de călător în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;
 - b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adrese e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului și/sau a intermediarului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contractarea organizatorului 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.
 - d) obligațiile călătorului prevăzute la pct. 5.12, 5.13, 5.14 din prezentul contract.
- 4.7. Agenția acordă asistență adecvată fără întârzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici organizatorul, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita, în special cu privire la:
 - a) furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistență consulară;

- b) efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea călătorului în găsirea unor servicii de călătorie alternative.
Agenția are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență în cazul în care călătorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență. Comisionul nu depășește în niciun caz costurile efective suportate de Agenție.
- 4.8. Agenția informează persoana care transferă contractul (cedentul), în conformitate cu pct. 5.1 din prezentul contract, cu privire la costurile efective ale transferului.
- 4.9. Atunci când o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit prin prezentul contract, Agenția oferă, fără costuri suplimentare pentru călător, servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea călătorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit.
- 4.10. În cazul în care serviciile alternative propuse au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în prezentul contract, Agenția acordă călătorului o reducere adecvată a prețului.
Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit prin prezentul sau reducerea de preț acordată este inadecvată.
- 4.11. Dacă este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau călătorul respinge serviciile alternative propuse în conformitate cu pct. 4.10 al doilea paragraf din prezentul contract, călătorul are dreptul, după caz, la reducerea prețului și/sau la despăgubiri, fără a înceta contractul de servicii privind pachetul de călătorie.
- 4.12. Dacă pachetul include transportul de pasageri, Agenția asigură de asemenea, în cazurile prevăzute la pct. 4.10 și 4.11 din prezentul contract, repatrierea călătorului cu transport echivalent, fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru călător.

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 cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii de călătorie contractat, cu obligația de a anunța, în scris, Agenția cu cel puțin 7 zile înainte de data de plecare. În acest caz între călătorul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și Agenția (contractant cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de călătorie contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine după caz fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Agenției (contractantului cedat). Călătorul care cedează pachetul sau de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a tuturor comisioanelor, tarifelor și altor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări (taxa modificare nume, taxa anulare etc.). În cazul în care mijlocul de transport este avionul, cesionarea poate fi efectuată numai dacă transportatorul aerian permite această modificare.
- 5.2. **Pachetele de servicii 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.**
- 5.3. 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 termina de regulă la ora 12:00 a zilei de ieșire, înscrise pe documentele de călătorie (voucher ori pe biletul de odihnă și/sau de tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până la cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a călătorului.
- 5.4. În cazul în care călătorul a achiziționat un produs de tip "croazieră", acesta trebuie să ajungă în orașul de plecare cu cel puțin o zi înainte de îmbarcare pentru a evita neplăcerile sau chiar pierderea croazierii.
- 5.5. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorării, călătorul poate:
- a) să accepte modificarea propusă; sau
- b) să rezilieze contractul, fără a plăti vreo penalitate de reziliere.
În cazul în care reziliază prezentul contract, călătorul poate accepta un pachet de substituție, atunci când acesta este oferit de Agenție prin Intermediar, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară.
- 5.6. Călătorul este obligat să comunice Intermediarului, în termen rezonabil (comunicat de Agenție, prin Intermediar) de la primirea înștiințării prevăzute la pct. 4.1 privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, în cazul în care se aplică clauzele prevăzute la art. 4.5 lit. b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:
- a) rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului fără plata penalităților; sau
- b) acceptarea noilor condiții ale contractului.
- 5.7. În cazul în care călătorul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări, în condițiile pct. 4.1, se consideră că toate modificările au fost acceptate și călătorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.
- 5.8. În cazul în care călătorul reziliază/denunță unilateral contractul în temeiul pct. 5.6 sau Agenția anulează călătoria turistică înainte de data de plecare, călătorul are dreptul:
- a) să accepte, la același preț, un alt pachet de servicii de călătorie de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție prin Intermediar;
- b) să accepte un pachet de servicii de călătorie de calitate inferioară, propus de Agenție prin Intermediar, cu rambursarea diferenței de preț, în sensul rambursării diferenței de preț dintre cele două pachete de călătorie, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;
- c) să i se ramburseze toate sumele achitate în virtutea contractului.
- 5.9. În toate cazurile menționate la pct. 5.8, 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:
- (i) 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile;
- (ii) 6 zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între două și șase zile;
- (iii) 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de două zile;
- b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suparezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) ori unor cauze dintre cele prevăzute la pct. 4.5 lit. b); c) anularea s-a făcut din vina călătorului.
- 5.10. Călătorul are dreptul să rezilieze/denunțe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care încetarea îi este imputabilă, este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica la maximum prețului pachetului de servicii de călătorie contractat.
- 5.11. În cazul în care călătorul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția va rezolva cerințele călătorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către călător.

Dacă călătorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la Cap. VI din prezentul contract și încheierea unui nou contract.

- 5.12. Călătorul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție sau Intermediar.
- 5.13. Călătorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de Agenție (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament etc.), în vederea acordării serviciilor de călătorie. În cazul în care călătorul beneficiază de bilete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.
- 5.14. Călătorul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează, fără ca acestea să facă parte din prezentul contract, sunt în strictă responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar Agenția nu are nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.
Clasificarea unităților de cazare și a mijloacelor de transport sunt cele oficiale pentru fiecare țară în parte, călătorul ia act și este de acord cu aceasta.
- 5.15. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către călător a unor formalități suplimentare (de ex. călătoria împreună cu minori, situația în care numele călătorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc.), călătorul are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea site-ului <http://www.politiadefrontiera.ro>. De asemenea, în cazul călătoriei în anumite destinații care necesită obținerea unei vize, Agenția recomandă consultarea site-ului: <http://www.mae.ro/node/1422>, pentru informații complete privind regimul vizelor. În cazul în care călătorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei, care nu sunt în sarcina Agenției (de ex. necesitatea obținerii vizei sau necesitatea de a avea pașaport sau/și carte de identitate sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.
- 5.16. Călătorul are obligația de a contacta Intermediarul cu 24 ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc îmbarcare etc.).
- 5.17. În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de călători, termenii și condițiile generale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.
- 5.18. Călătorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Agenția nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de călător ca urmare a nerespectării acestui aliniat.
- 5.19. Călătorul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului de călătorie contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către călător a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele, vor fi suportate de către acesta.
- 5.20. Călătorul nu va putea denigra numele agenției/agenția si nu va fi în măsura sa conteste/reclame nerealizarea serviciilor pentru motive care nu pot fi imputate agenției de turism intermediare si nici va putea acționa in judecata agenția intermediara in cazul in care agenția organizatoare nu si-a îndeplinit obligațiile contractuale.

VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri

- 6.1. În cazul în care călătorul renunță, din vina sa, la pachetul de servicii de călătorie care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:
 - a) 30% dacă anularea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării pentru pachetele standard. Pentru cele cu reduceri sau alte oferte, penalizarea este cea transmisă de agenția parteneră funcție de propria politică, care poate fi de 100 % indiferent de momentul renunțării;
 - b) 100 % avansul pentru pelerinaje / circuite sau tariful integral dacă anularea se face cu mai puțin de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
 - c) 100% dacă anularea se face în următoarele condiții:
 - (i) nu se prezintă la program;
 - (ii) într-un interval mai mic de 30 zile calendaristice înainte de data plecării (ori în ziua plecării);
 - (iii) în cazul în care călătorul nu este lăsat să treacă una din frontierele de pe traseul excursiei, din motive care sunt legate exclusiv de persoana să sau din motive care nu pot fi imputate Agenției;
 - (iv) în cazul în care călătorul nu respectă condițiile generale ale Agenției, prezintă acte incomplete sau false, nu are pașaport sau nu achită integral excursia în termenele stipulate;Aceste penalizări se aplică la prețul contractului, menționat la articolul II, în prezentul contract.
- 6.2. Penalizările echivalente cu prețul contractului se aplică și în cazul în care călătorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale, necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriului țării fiind întors de către poliția de frontieră din alte motive ce țin de persoana acestuia.
- 6.3. În cazul în care plata pentru serviciile de călătorie interne a fost făcută cu, sau și cu vouchere de vacanță, penalizarea se va deduce în primul rând din valoarea voucherelor de vacanță. Dacă penalizarea este mai mare decât valoarea voucherelor de vacanță, diferența care depășește valoarea voucherelor de vacanță se va reține din valoarea achitată prin alte instrumente de plată. În cazul în care valoarea voucherelor de vacanță este mai mare decât valoarea penalizării, diferența nu se restituie nici în vouchere de vacanță și nici în numerar în cazul în care călătorul nu dorește un alt serviciu de călătorie.
Dacă călătorul își manifesta dorința de a achiziționa un alt serviciu de călătorie, pentru o perioadă ulterioară, atunci diferența dintre valoarea voucherelor și valoarea penalizării se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul în care călătorul poate solicita noul pachet de servicii de călătorie este de maximum **30 de zile calendaristice** de la data rezilierii contractului/renunțarea la serviciile de călătorie inițiale. În cazul în care călătorul nu își exprimă opțiunea în aceasta perioadă, Agenția nu îi mai poate oferi acestuia niciun pachet de servicii de călătorie ulterior.
- 6.4. În cazul în care călătorul care a contractat un pachet de servicii de călătorie cu Agenția, prin Intermediar, și a achitat un avans, nu se prezintă în termenul specificat în oferta, în bonul de comandă, în 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.
- 6.5. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și ștampilate de reprezentantul organizației sindicale.
- 6.6. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, călătorului i se vor reține toate taxele datorate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.
- 6.7. În cazul în care călătorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii de călătorie refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, călătorul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.
- 6.8. Călătorul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii de călătorie, la agenția de turism la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.
- 6.9. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract, conform prevederilor pct. 5.9.

- 6.10. Agenția nu răspunde în situații de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situații care nu sunt imputabile niciunei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Agenția.
- 6.11. Toate sumele menționate în prezentul capitol se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de călătorie achitat de călător, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

VII. Reclamații

- 7.1. Călătorul informează Agenția, prin Intermediar, fără întârzieri nejustificate, în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de călătorie.
- 7.2. În cazul în care călătorul este nemulțumit de serviciile de călătorie primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la față 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).
- 7.3. 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 Intermediarului o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice călătorului, prin Intermediar, despăgubirile care i se cuvin, după caz.
- 7.4. În cazul în care Călătorul nu își îndeplinește obligațiile menționate la pct.7.2 și 7.3 de mai sus, Agenția este exonerată de orice răspundere cu privire la deficiențele semnalate.

Datele de contact ale Agenției Intermediare pentru asistență:

Telefon: **0749080092; 0747 265 868; 0745 755 968**

E-mail: **simplytravel.travel@gmail.com**

Datele de contact ale Agenției organizatoare pentru asistență: FURNIZOR

Telefon: [.....]

E-mail: [.....]

- 7.5. Dacă oricare dintre serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu cerințele prezentului contract, Agenția remediază neconformitatea, cu excepția unuia din următoarele cazuri:
- a) neconformitatea nu poate fi remediată;
- b) remediarea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate. Dacă Agenția, în conformitate cu primul paragraf lit. a) sau b) din prezentul alineat, nu remediază neconformitatea, călătorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Agenția dovedește că neconformitatea este imputabilă călătorului.
- 7.6. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Agenția a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către călător, acesta poate rezilia prezentul contract fără plata unor penalități de reziliere și, după caz, poate să ceară, reducerea prețului și/sau despăgubiri.
- 7.7. Călătorul ia act și acceptă interdicția de a face publicitate negativă Agenției și serviciilor prestate de aceasta, fără ca procedura de înregistrare și soluționare a reclamațiilor prevăzută în capitolul VII să fi fost **îndeplinită**. Nerespectarea acestei prevederi dă dreptul Agenției să solicite instanței despăgubiri corespunzătoare prejudiciului suferit.
- 7.8. Vor fi luate în considerare numai reclamațiile făcute în nume personal.

VIII. Asigurări - Călătorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței Agenției de Turism Organizatoare la:

- Societatea de Asigurare City Insurance S.A., cu sediul în București, str. Emanoil Porumbaru, nr. 93-95, parter, et. 1,2,4 și 5, sector 1, telefon 021/2310054/79/90, fax 021/231.04.42, e-mail: office@cityinsurance.ro. Numărul asigurării Agenției este: Seria BN, nr. 000001160, valabilitate de la 17.01.2019 până la 16.01.2020.

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

- 8.1. 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 o rambursa după întoarcerea călătorului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între Agenție și societatea de asigurare.
- 8.2. 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.
- 8.3. Călătorul are obligația de a notifica societatea 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.
- 8.4. 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.
- 8.5. 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.
- 8.6. Documentele justificative constau în:
- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie;
- b) confirmările de primire precizate la pct. 8.2, 8.3 și 8.5 din prezentul capitol;
- c) fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de călător;
- 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.
- 8.7. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de călător în contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie, precum și sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor pct.10.2.
- 8.8. 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.
- 8.9. În cazul în care după plata despăgubirii Agenția plătește debitul către călător, acesta are obligația de a restitui asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la Agenție a sumelor reprezentând debitul.
- 8.10. 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 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.

8.11. Agenția de turism nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate, deoarece aceasta este doar intermediar între călător și asigurator.

IX. Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta și pot fi următoarele:

- a) voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, biletul de avion, bonul de comandă, ofertă, după caz;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;
- c) cataloagele/pliantele/ofertele Agenției puse la dispoziția călătorului, în format tipărit sau pe suport electronic.

X. Procedura de soluționare alternativă a litigiilor ("SAL")

- 10.1. Soluționarea alternativă a litigiilor ("SAL") reprezintă un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se oferă posibilitatea de soluționare a litigiilor pe care le pot avea cu comercianții, atunci când se confruntă cu o problemă legată de achiziționarea unui produs sau serviciu.
Astfel, reclamațiile împotriva comercianților sunt prezentate voluntar de către consumatori, urmând a fi soluționate într-un mod independent, imparțial, transparent, rapid și echitabil.
- 10.2. 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 contractele de vânzări sau din contractele de prestări servicii încheiate cu un comerciant care desfășoară activități în România, în sectoarele de activitate în care ANPC este competentă.
- 10.3. 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>.

XI. Dispoziții finale

- 11.1. Contractul împreună cu termenii și condițiile generale au fost încheiate în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.
- 11.2. Comercializarea pachetelor de servicii de călătorie se va face în conformitate cu termenii și condițiile generale și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2018.
- 11.3. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru a acoperi eventualele penalități de anulare; călătorii se pot informa în agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno. Asigurarea se va încheia și achita la momentul semnării contractului de comercializare a pachetului de servicii de călătorie și plata avansului pachetului, fiind valabilă de la data încheierii și până în ziua plecării.

Clientul dorește [...], nu dorește [...] asigurare storno

- 11.4. Călătorul declară că a fost informat în mod expres de către Intermediar, respectiv a luat la cunoștință și este de acord cu POLITICA DE CONFIDENȚIALITATE CU PRIVIRE LA PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL disponibilă și afișată în agenția de turism, cât și pe site-ul Agenției la <https://www.simplytravel.ro>, în contextul intrării în vigoare a Regulamentului European privind protecția datelor nr.679/2016 („GDPR”). Prin semnarea contractului, călătorul declară în mod expres și este de acord inclusiv ca datele sale cu caracter personal să fie transferate către parteneri din țări terțe, respectiv din afara Spațiului European sau din afara Spațiului Economic European, doar în scopul realizării obiectului prezentului Contract, respectiv în vederea achiziționării serviciilor de călătorie menționate la art. I.
- 11.5. Călătorul declară că Intermediarul l-a informat complet cu privire la condițiile generale de Comercializare a pachetelor de servicii de călătorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr.2/2018. Prin semnarea prezentului contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon sau mijloace electronice, călătorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, menționate în ofertă.
- 11.6. Călătorul declară că Intermediarul l-a informat în prealabil cu privire la situația generală a țării de destinație, iar călătorul și-a asumat răspunderea de a verifica alertele de călătorie la www.mae.ro/travel-alerts.
- 11.7. Clauzele din prezentul contract au aplicabilitate generală, iar în situația în care, în cadrul anexelor, există termeni și condiții specifice anumitor servicii de călătorie, respectivele condiții vor prevala față de clauzele acestui contract.
- 11.8. Litigiile care nu pot fi soluționate pe cale amiabilă vor fi soluționate pe cale judecătorească.
- 11.9. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Călătorul declară pe proprie răspundere că HOTELUL a fost alegerea lui.

În conformitate cu Art. 1203 din Noul Cod civil, părțile confirmă și acceptă în mod expres Termenii și condițiile generale considerate a fi clauze neuzuale: 3.1., 3.2., 4.3.-4.6., 4.9.-4.12, 5.3., 5.6.-5.10, 5.20, cap. VI, 7.2.-7.3., 8.2., 8.3., 8.5., 8.7., 8.8., 11.8

INTERMEDIAR / MANDATAR

CĂLĂTOR

Denumirea: SC SIMPLY TRAVEL HOLIDAY SRL

Nume

Reprezentant **Agent turism**

Prenume

Semnătura:

Semnătura: