

# CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr.                      din

Partile contractante:

Societatea Comerciala S.C. TRAVEL ATT S.R.L. cu punct de lucru in Str. Arcului, Nr. 2, Bl. 3B, Sc. A, Slatina – Olt, cod postal 230039, tel: 0249 430100, fax: 0249 431 833; email: attslatina@yahoo.com / office@travelatt.ro, www.travelatt.ro, Cod de Inregistrare Fiscala RO32064363, inregistrata la Registrul Comertului Olt sub numarul J28/436/2013, titulara a Licentei de turism nr. 180, Polita de Asigurare emisa de OMNIASIG SA., Serie I. nr.48343 / 17.11.2021 reprezentata prin Mezdrea Andrei, in calitate de Director, denumita in continuare Agentia, in numele si pe seama touroperatorului .....  
C.I.F.                      Numar Registrul Comertului                      Adresa                      Judet                      , ca agentie de turism organizatoare  
si calatorul/ reprezentantul calatorului, domnul/doamna: Nume                      Prenume  
domiciliat/domiciliata in                      C.I.(serie/numar)                      CNP                      O Telefon

Mail                      au convenit la incheierea prezentului contract.

## I. Obiectul contractului

**1.1** Obiectul contractului îl constituie vânzarea de catre Agentie a pachetului de servicii turistice înscris în voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

Nume calator:                      Data intrare:                      Data iesire:  
Destinatie:                      Numar nopti:  
Hotel:                      Pret:

## II. Încheierea contractului

**2.1** Contractul se încheie, dupa caz, în oricare din urmatoarele situatii:

**a)** în momentul semnarii lui de catre calator sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice;

**b)** în momentul în care calatorul primeste confirmarea scrisa a rezervarii de la Agentie, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii anexei la contract. Este responsabilitatea agentiei de turism de a informa calatorul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) daca rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervari de servicii, Agentia poate solicita un avans de pâna la 80 % din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, în functie de data la care turistul solicita serviciile.

**1.** În cazul în care continutul anexei la contract nu difera de continutul confirmarii calatoriei turistice si confirmarea s-a efectuat în termenul de 60 de zile la data semnarii anexei la contract, calatorul care decide sa renunte la calatoria turistica datoreaza Agentiei penalitati conform cap. VI.

**2.** În cazul în care continutul anexei la contract difera de continutul confirmarii calatoriei turistice primite în scris de la Agentie sau daca aceasta confirmare nu s-a facut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnarii anexei la contract, calatorul poate considera ca voiajul nu a fost rezervat si are dreptul la imediata a tuturor sumelor deja platite;

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

**2.2** În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispozitia calatorului sub forma de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul Agentiei sau alte mijloace de electronica (e-mail, fax etc.), obligatia de informare a calatorului este considerata îndeplinita prin înscrierea acestei informatii în oricare dintre documentele de sau documentele fiscale furnizate de Agentie, nefiind necesara încheierea în forma scrisa a contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice, prezentul contract prezentat turistului în modalitatile prevazute mai sus contine clauzele prevazute la art. 7 alin. (2) si (3) din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 privind de comercializare a pachetelor de servicii turistice.

**2.3** Contractul înceteaza de drept odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii turistice înscris în documentele de calatorie.

## III Pretul contractului si modalitati de plata

**3.1** Pretul contractului este de si se compune din costul serviciilor turistice efective si comisionul Agentiei . Daca pretul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în anexa la contract (daca exista), alte documente de calatorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispozitie calatorului, site-ul Agentiei, alte mijloace de comunicare electronica si/sau pe factura.

### 3.2 Modalitati de plata:

**3.2.1** La încheierea contractului se percepe un avans de pana la 80% din pretul stabilit sau, dupa caz, plata integrala a contravalorii pachetului de servicii turistice.

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

**a)** pentru serviciile turistice care necesita confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plata comunicate de Agentie în scris prin anexa la contract sau mijloace de comunicare (respectiv pana la data de . . . ).

**b)** pentru serviciile turistice care nu necesita confirmare din partea prestatorilor in momentul rezervarii.

**3.3** Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua într-o singura moneda, în valuta specificata în contract sau în RON la cursul de vanzare al BRD din ziua emiterii facturii.

## IV Drepturile si obligatiile Agentiei

**4.1** Agentia se obliga sa furnizeze calatorului o anexa la contract, numai în situatia solicitarii unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta agentiei de turism si care necesita confirmarea rezervarii din partea altor prestatori. În cazul solicitarii unor pachete de servicii turistice care se regasesc în oferta agentiei de turism sau în cazul în care exista deja confirmare asupra rezervarii din partea altor prestatori, Agentia poate furniza calatorului o anexa la contract, daca considera necesar.

**4.2** În cazul modificarii uneia dintre prevederile esentiale ale contractului, cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de calatorie, modificarea categoriei unitatii de Agentia are obligatia de a informa calatorul cu cel puțin 2 zile înainte de data începerii calatoriei.

În cazurile prevazute la pct. 4.7 lit. b) si c), informarea se va face în timp util pentru a permite calatorului sa decida începerea calatoriei.

**4.3** În cazul achizitionarii unui pachet de servicii turistice având în componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, transportatorul aerian, fara a cere acordul agentiei de turism care deruleaza programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agentia nu este raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decât cea înscrisa în programul turistic. Pentru aceste întârzieri, compania aeriana este obligata sa asiste calatorii conform Regulamentului 261/2004 al Parlamentului European si al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare si de asistenta a pasagerilor eventualitatea refuzului la îmbarcare si anularii sau întârzierii prelungite a zborurilor si de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotarârea Guvernului nr. 1.912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra în competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul avion reprezentând contractul între pasager si

transportator. În cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile acestea fiind destinate transportului.

- 4.4** În situația achiziționării unui produs de tip croaziera, linia de croaziera poate modifica, din motive ce țin de siguranța navigației, numărul cabinei și locația acesteia (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care călătorul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.
- 4.5** Agenția poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de preț ale contractului și numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor turistice ori a cursurilor de schimb valutare aferente pachetului de servicii turistice contractat. Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.
- 4.6** În cazul în care, după începerea călătoriei, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau Agenția constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:
- sa ofere călătorului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;
  - sa restituie călătorului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;
  - în cazul în care nu pot fi oferite călătorului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare al călătorului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.
- 4.7** Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:
- când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează călătorului;
  - 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/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 accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru participanți. 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;
  - când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui tert care nu are legătura cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.
- 4.8** Agenția are obligația să furnizeze în scris călătorului sau prin orice mijloace de comunicare electronică convenite în scris cu călătorul (e-mail, fax, sms etc.), cu 7 zile, dar nu mai puțin de 2 zile, înainte de data plecării, următoarele informații:
- orarele, locurile escalelor și legăturile;
  - denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a detailistului;
  - pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării
  - obligațiile călătorului prevăzute la pct. 5.10, 5.11 și 5.13.
- 4.9** Agenția parte în contract este obligată să acorde prompt asistență călătorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici agenția de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita.

## 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 turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 14 zile înaintea datei de plecare. În acest caz, între călătorul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată agenției de turism (debitorului cedat). Călătorul care cedează pachetul sau de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedări.
- 5.2** În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, călătorul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regulă, la ora 18:00 a zilei de intrare și se termină, de regulă, la ora 12:00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până la cel târziu la orele specificate mai cad în sarcina exclusivă a călătorului. În cazul cazărilor cu masa în regim All Inclusive, se începe sejurul cu cina și se va termina sejurul cu servirea mesei de prânz (cu excepția cazurilor unde hotelul stipulează altfel)
- 5.3** În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorării, călătorul poate rezilia/denunța unilateral contractul fără nicio obligație față de Agenție, acesta având dreptul la rambursarea imediată de către Agenție a sumelor plătite, inclusiv comisionul.
- 5.4** Călătorul este obligat să comunice Agenției în termen de 2 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 4.2 modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, iar în cazul în care se aplică clauzele prevăzute în cap. IV pct. 4.7 lit. b) și c), hotărârea sa de a opta a) rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului fără plata penalităților; sau b) acceptarea noilor condiții ale contractului.
- 5.5** În cazul în care călătorul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile cap. IV pct. 4.2 se consideră că toate modificările au fost acceptate și călătorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.
- 5.6** În cazul în care călătorul reziliază/denunța unilateral contractul în temeiul pct. 5.4 sau Agenția anulează călătoria turistică înainte de data de plecare, călătorul are dreptul:
- sa accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;
  - sa accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț, în sensul rambursării diferenței dedintre cele două pachete turistice, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;
  - sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.
- 5.7** În toate cazurile menționate la pct. 5.6, călătorul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire, al cărei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al părților sau unei hotărâri a instanței de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:
- anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat în scris călătorul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;
  - anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale caror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricărui efort depus, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cele prevăzute la cap. IV pct. 4.7 lit. b);

- c) anularea s-a facut din vina calatorului.
- 5.8** Calatorul are dreptul sa rezilieze/denunte unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denuntarea unilaterală îi este imputabilă, este obligat sa despagueasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Despagubirea se poate ridica la maximul pretului pachetului de servicii turistice contractat.
- 5.9** Prin exceptie de la punctul 5.8., călătorul are dreptul să înceteze contractul privind pachetul de servicii de călătorie înainte de începerea executării pachetului, fără a plăti vreoa penalitate de încetare în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație, circumstanțe survenite după încheierea contractului și dovedite prin înscrisuri emise de Ministerul Afacerilor Externe, aviz emis de Camera de Comerț și Industrie a României sau orice alt mijloc de probă.
- Lista țărilor/zonelor/teritoriilor cu risc epidemiologic ridicat completata si modificata de Comitetul Național pentru Situații de Urgență, cu referire la perioada executării pachetului de servicii de calatorie (ce presupune, inasa fara a se limita la: obligativitatea purtării mastii de protectie, aplicarea masurilor de carantina prezentarea unui test negative RT-PCR pentru SARS-CoV-2, etc.) nu reprezintă o circumstanță inevitabilă și extraordinară și/sau caz de forță majoră și nu poate fi considerată un motiv de încetare a contractului privind pachetul de servicii de călătorie, nefiind aplicabile prevederile art. 5.9. alin. 1.
- 5.10** În cazul în care calatorul alege sa se mute la un alt hotel decât cel contractat initial și achitat, responsabilitatea financiara a renunțării îi apartine. Agentia va rezolva cerintele calatorului în limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmând a fi suportate de catre calator.
- Daca calatorul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea/denuntarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la cap. VI la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.
- 5.11** Calatorul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie.
- 5.12** Calatorul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de Agentie (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament etc.), în vederea acordării serviciilor turistice. În cazul în care calatorul beneficiaza de bilete de odihna si tratament, este obligat sa unitatii hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale, la zi.
- 5.13** Calatorul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza fara ca acestea sa faca parte din contractul cu agentia de turism sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar agentia de turism nu are nicio responsabilitate asupra prestatiilor în cauza. Camera primita de calator poate sa nu corespunda in toate cazurile cu fotografiile din cataloage/oferte/site-uri, acelea fiind cu scop pur informativ. Toate neconcordantele sau nemulțumirile legate de aceste aspecte se vor rezolva de catre calator la receptia hotelului/unitatii de cazare, acest lucru neputand fi imputat sub nici o forma Agentiei.
- 5.14** Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara îndeplinirea de catre calator a unor formalitati suplimentare (de exemplu, calatoria împreuna cu minori, situatia în care numele calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligatia de a îndeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, recomanda si consultarea site-ului Politiei de Frontiera si al Ministerului Afacerilor Externe. În cazul în care calatorul nu își respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile suplimentare in vederea efectuării calatoriei care nu sunt în sarcina Agentiei (de exemplu, în cazul calatoriei cu minori, împuternicire din partea parintelui sau reprezentantului legal însoteste sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerata de orice raspundere în cazul imposibilitatii efectuării calatoriei.
- 5.15** Agentia de turism recomanda calatorilor contactarea acesteia cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de imbarcare, etc.).
- 5.16** În cazul în care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de calatori, conditiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost contractate/achitate serviciile.
- 5.17** Calatorul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. Agentia nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de calator ca urmare a nerespectării acestui alineat.
- 5.18** Calatorul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecării atât la dus, cât si la întors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectării de catre calator a prevederilor privind locurile de întâlnire si orarele vor fi suportate de catre acesta.
- 5.19** În cazul în care calatorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizeaza pachetul de servicii turistice refuza sa se mai întoarca în România si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, calatorul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.
- 5.20** Informațiile privind statele pe teritoriul cărora, la data încheierii prezentului contract, este decretată stare de urgență, în privința cărora Ministerul Afacerilor Externe a formulat alerte de călătorie, sub forma de avertismente sau atenționări, ori Comitetului Național pentru Situații de Urgență a emis reglementari sunt publice și pot fi consultate accesând <http://www.mae.ro/travel-alerts> si <https://www.cnsctb.ro/index.php/liste-zone-afectate-covid-19?limit=10&limitstart=0>. In contextul pandemiei de SARS-CoV-2 (COVID19), Calatorul/reprezentantul Calatorului recunoaste si accepta in mod expres posibilitatea ca, ulterior incheierii prezentului contract, dar si pe parcursul sejurului turistic, sa fie instituite restrictii sau noi conditii de calatorie atat in tara de destinatie cat si in Romania (cu titlu exemplificativ, inasa fara a se limita la: obligativitatea purtării mastii de protectie, prezentarea unui test antigen/PCR negativ sau obligativitatea efectuării acestuia in tara de destinatie, intrarea in carantina sau autoizolare la intoarcerea in Romania). Prin semnarea prezentului contract, calatorul/reprezentantul calatorului isi asuma riscul aparitiei uneia sau mai multora dintre conditiile prezentate mai sus (riscuri care nu pot cadea in sarcina Agentiei si care tin de decizii ale tertilor, cu titlu exemplificativ, inasa fara a se limita la: autoritati locale/nationale din statele de destinatie sau din Romania), respectiv recunoaste si accepta in mod expres ca in nicio situatie acestea nu vor putea fi imputate Agentiei si nu vor putea constitui un motiv de renuntare fara penalizare, astfel in situatia in care pachetul de servicii de calatorie poate fi in mod rezonabil executat, orice anulare poate interveni cu respectarea prevederilor Cap. VI.
- 5.21** In cazul calatorilor cu dizabilitati, solicitarile speciale ale acestora trebuiesc adresate catre Agentie anterior rezervării ferme si a încheierii prezentului Contract, astfel incat sa poata fi reconfirmata disponibilitatea aranjamentelor speciale cu furnizorii acestor servicii turistice pentru cazare sau transport/transfer (fara a se limita la acestea). Este posibil sa existe diferente de tarif datorita solicitarilor speciale, pe care calatorul se obliga sa le achite conform termenelor transmise de catre Agentie. In cazul in care rezervarea a fost solicitata de catre un reprezentant al calatorului si Agentia nu a fost informata asupra acestor solicitari si necesitati speciale ale calatorului, Agentia nu poate fi trasa la raspundere, iar anularea serviciilor contractate se poate face doar conform conditiilor de la capitolul VI.

## VI. Renuntari, penalizari, despagubiri

**6.1** În cazul în care calatorul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum

**6.1.1** În cazul serviciilor turistice externe, penalizarile sunt de:

- a) a) 50 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face dupa confirmarea ferma;

- b) b) 80 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face în intervalul 30-22 zile calendaristice înainte de data plecării;
- c) c) 100 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face într-un interval mai mic de 21 zile calendaristice înainte de plecare sau prin neaprezentarea la program;
- d) d) 100 % din pretul pachetului de servicii, în cazul în care calatorul a achizitionat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special (gen Oferte Speciale, Early Booking, fara a se limita la acestea), indiferent de data la care turistul solicita renuntarea.

**6.1.2** În cazul serviciilor turistice interne, penalizarile sunt de:

- a) a) 50 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 15 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;
- b) b) 80 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face într-un interval de 15-8 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;
- c) c) 100 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face într-un interval mai mic de 7 zile calendaristice înainte de plecare sau prin neaprezentarea la program;
- d) d) 100 % din pretul pachetului de servicii turistice, în cazul în care calatorul a achizitionat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special (de exemplu, Early Booking, Oferte speciale, fara a se limita la acestea), indiferent de data la care turistul solicita renuntarea.

**6.2** În cazul în care calatorul care a contractat un pachet de servicii turistice cu Agentia si a achitat un avans nu se prezinta în termenul specificat în anexa la contract sau în termenul comunicat în scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul calatorului cu retinerea penalizarilor prevazute la pct. 6.1.

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

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

**6.5** Penalizarile echivalente cu cele indicate la pct. 6.1.1 lit. c) sau d), respectiv 6.1.2 lit. b) sau c) se aplica si în cazul în care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau de plecare/destinatia, daca nu poate pleca în calatorie pentru ca documentele personale necesare în vederea efectuării calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a parasii teritoriului tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia.

**6.6** Calatorul trebuie sa depuna în scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice la Agentia la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renuntare nu este luata în considerare.

**6.7** Agentia va acorda despagubiri în functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.

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

**6.9** Toate sumele mentionate la pct. 6.1, 6.2, 6.4 si 6.5 se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii turistice achitat de calator, fara necesara interventia instantelor de judecata.

## VII Reclamatii

**7.1** În cazul în care calatorul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a întocmi o sesizare în scris la fata locului, clar si explicit, cu privire la deficientele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agentiei, cât si prestatorului turistic (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentantilor locali ai turoperatorului).

Datele de contact ale Agentiei:

Telefon: 0249 430 100 / 0740 242 341

Fax: : 0249 431 833

E-mail: ATTSLATINA@YAHOO.COM / OFFICE@TRAVELATT.RO

**7.2** Atât Agentia, cât si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, turistul va depune la sediul Agentiei o reclamatie în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea calatoriei, Agentia urmând termen de 30 de zile calendaristice, sa comunice calatorului despagubirile care i se cuvin, dupa caz.

## VIII Asigurari

**8.1** Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolabilitatii sau falimentului Agentiei, prin Polita de asigurare a agentiei organizatoare ..... afisata pe pagina web a acesteia – daca pachetul este revandut de la o agentie organizatoare.

SAU

Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolabilitatii sau falimentului Agentiei, la Societatea de Asigurare OMNIASIG, cu sediul în Bucuresti, prin Polita de asigurare Serie I. nr.48343, valabila pâna la data de 19.11.2022 afisata pe pagina web a agentiei de turism ATT Slatina (<http://www.travelatt.ro>) – daca pachetul este organizat de TRAVEL ATT

**8.2** Conditiiile în care calatorul va fi despagubit de catre societatea de asigurare sunt:

**8.2.1** În cazul în care Agentia nu efectueaza repatrierea calatorului, acesta are obligatia de a anunta imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În aceasta situatie societatea de asigurare nu are obligatia de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa dupa întoarcerea calatorului în conditiile politiei de asigurare încheiate între Agentie/Agentia organizatoare si societatea de asigurare a acesteia.

**8.2.2** În cazul în care calatorul solicita Agentiei contravaloarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie sa trimita documentele justificative catre Agentie prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. Calatorul are obligatia sa pastreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Calatorul poate solicita Agentiei rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului turistice sau de la data repatrierii.

**8.2.3** Calatorul are obligatia de a notifica societatea de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, în legatura cu solicitarea adresata Agentiei privind rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevazute la pct. 8.2.2.

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

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

**8.2.6** Documentele justificative constau în principal în:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
- b) confirmările de primire precizate la pct. 8.2.2, 8.2.3 si 8.2.5;
- c) fotocopiile de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de calator;
- d) fotocopiile de pe documentele de transport si cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Societatea de asigurare are dreptul sa solicite calatorului si alte documente justificative.

**8.2.7** Despagubirea nu poate depasi suma achitata de calatorului în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice si nici sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

**8.2.8** Despagubirea va fi platita în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de catre societatea de asigurare a documentelor justificative de la calator.

**8.2.9** În cazul în care, dupa plata despagubirii, Agentia plateste debitul catre calator, acesta are obligatia de a restitui asiguratorului despagubirea primita, în termen de 5 (cinci) zile lucratoare de la data primirii de la Agentie a sumelor reprezentând debitul.

**8.2.1** Facultativ, calatorul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistenta care sa acopere 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 destinatie, a unei asigurari storno sau altor tipuri de asigurari de calatorie. Agentia recomanda încheierea unei asigurari storno pentru acoperirea eventualelor penalitati in caz de anulare. Calatorul se poate informa în Agentie despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiata în agentia de turism de unde acesta a achizitionat de servicii turistice, daca Agentia ofera acest tip de serviciu.

**8.3** Agentia nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate în politele de asigurare contractate prin intermediul Agentiei, deoarece aceasta este intermediar între calator si asigurator.

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

**a)** voucherul, anexa la contract, biletul de odihna/tratament, bonul de comanda;

**b)** programul turistic, în cazul actiunilor turistice;

**c)** cataloage/pliante/oferte/alte înscrieri/site/etc. ale Agentiei puse la dispozitia calatorului, în format tiparit sau pe suport electronic.

**X** Dispozitii finale

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

**10.2** Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 2/2018.

**10.3** Toate unitatile de cazare, precum si mijloacele de transport sunt clasificate de catre organismele abilitate ale tarilor de destinatie, conform procedurilor interne si normativelor locale, acolo unde acestea exista, care difera de la o tara la alta si de la un tip de destinatie la altul.

**10.4** Calatorul declara ca Agentia de turism l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice în conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 2/2018. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice, inclusiv în cazul celor distanta prin mijloace electronice, calatorul își exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii conformitate cu oferta agentiei de turism.

**10.5** Litigiile aparute între parti se rezolva pe cale amiabila, în caz contrar partile înțeleg sa se adreseze instantelor de judecata competente.

**10.6** Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

**10.7** "Conform dispozitiilor Legii nr 677/2001, in contextual intrarii in vigoare a Regulamentului European privind datelor nr. 679/2016 ("GDPR") pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, calatorul declara ca a luat la cunostiinta si este de accord cu POLITICA DE CONFIDENTIALITATE CU PRIVIRE LA PRELUCAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL.

SC TRAVEL ATT SRL prelucreaza datele cu caracter personal furnizate de Dvs prin acest document, avand ca scop colectarea datelor pentru emiterea biletelor de avion, furnizarea de servicii turistice si a serviciilor de cazare. Prin furnizarea datelor Dvs personale, intelegeti si sunteti de acord cu transferarea acestora catre companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii nostri contractuali din tara si/sau strainatate. Administram datele Dvs pe durata necesara pentru furnizarea serviciilor de mai sus sau pentru o perioada de 5 ani de la data incheierii contractului. Daca, pe viitor, compania va fi achizitionata de o terta parte, este posibil ca datele sa fie transmise pentru continuarea fara probleme a activitatii de afaceri. Furnizam datele Dvs autoritatilor competente si judecata la cerere si in cazul in care acest lucru este solicitat de legislatia relevanta."

**10.8** Alte informatii:.....

ANEXA LA CONTRACTUL nr. /data

Nume turist :			
Destinatie :		Data intrare : . .	
Hotel :		Data iesire : . .	
Pret	0,00 Lei	0,00 Euro	Numar camere Mese
Avans	0,00 Lei	0,00 Euro	
Nr.nopti :0		Tip transport :	
Nume turist	Data nasterii	Nume turist	Data nasterii

Servicii suplimentare

AGENTIA **TRAVEL ATT SRL**

TURISTUL

Reprezentant **MEZDREA ANDREI**

(nume, prenume si semnatura)

Functia Director

Semnatura