

**CONTRACT CADRU DE COMERCIALIZARE A PACHETEOUR DE SERVICII DE CALATORIE CATRE  
PERSOANE FIZICE**

NR. \_\_\_\_\_ DIN DATA DE \_\_\_\_\_

Părțile contractante

**S.C CRIDA HOLLIDAYS SRL**, cu sediul în Str George Cosbuc 22, Ploiesti, cod unic de înregistrare RO37886918, titulară a Licenței de turism nr. 1748, pentru Agenția de Turism Family Trip, telefon: 0723644346, email: office@familytrip.ro, website: [www.familytrip.ro](http://www.familytrip.ro), reprezentată prin Pavel Ligia Andreea în calitate de administrator, denumită în continuare Agenția de **Turism Organizatoare**,

și calatorul/reprezentantul calatorului, \_\_\_\_\_, domiciliat în \_\_\_\_\_ telefon fix \_\_\_\_\_ mobil \_\_\_\_\_, posesor/posesoare al/a buletinului/cărții de identitate seria \_\_\_\_\_, eliberat/eliberată de \_\_\_\_\_ la data de \_\_\_\_\_, numit în continuare Calator, au convenit la încheierea prezentului contract.

**I. Obiectul contractului**

1.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenția de Turism Organizatoare a serviciilor de calatorie înscrise în comanda anexată prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și calatorie.

\_\_\_SERVICII\_\_\_

**II. Încheierea contractului**

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

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

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

- Exprimarea acordului calatorului prin transmiterea către Agenție de Turism Organizatoare a

unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarata de calator ca adresa de corespondenta/contact;

- Exprimarea acordului verbal, in cadrul conversatiei telefonice purtate de catre calator cu un reprezentant al Agentiei de Turism Organizatoare, cu conditia ca conversatia telefonica sa fie inregistrata, iar calatorul a fost de acord cu inregistrarea conversatiei telefonice;
- Exprimarea acordului prin achitarea de catre calator a contravalorii pachetului de servicii de calatorie in baza facturii proforma emise de catre Agentie de Turism Organizatoare;

b) in momentul in care calatorul primeste confirmarea scrisa a rezervarii de la Agentie de Turism Organizatoare, in cel mult 60 de zile calendaristice de la data intocmirii bonului de comanda. Este responsabilitatea agentiei de turism organizatoare de a informa calatorul prin orice mijloace convenite in scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) daca rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervari de servicii de calatorie, Agentia de Turism Organizatoare poate solicita un avans de pâna la 30-50% din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, in functie de data la care turistul solicita serviciile.

1. in cazul in care continutul bonului de comanda nu difera de continutul confirmarii calatoriei turistice si confirmarea s-a efectuat in termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnarii bonului de comanda, calatorul care decide sa renunte la calatoria turistica datoreaza Agentiei de Turism Organizatoare penalitati conform cap. VI.

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

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

2.3. In cazul contractelor negociate in afara spatiilor comerciale, astfel cum sunt definite la art. 2 pct. 8 din Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor in cadrul contractelor incheiate cu profesionistii, precum si pentru modificarea si completarea unor acte normative, aprobata cu modificari prin Legea nr. 157/2015, se furnizeaza calatorului un exemplar sau confirmarea contractului privind pachetul de servicii de calatorie pe suport hartie sau, in cazul in care calatorul este de acord, pe un alt suport durabil.

2.4. Contractul inceteaza de drept odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii de calatorie in scris in documentele de calatorie.

### **III. Pretul contractului si modalitati de plata.**

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

La incheierea contractului se achita: un avans in suma de \_\_\_\_\_ din pretul contractului, iar

diferenta de \_\_\_\_\_ se va achita pana la data de \_\_\_\_\_

a. Pentru serviciile de calatorie interne plata se face in RON sau cu tichete de vacanta. In cazul in care plata se va efectua in alta moneda se aplica comisionul de risc valutar de 3% fata de cursul BNR din ziua efectuarii platii. Plata serviciilor turistice prin intermediul tichetelor de vacanta se face respectand prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice si anexelor acesteia. In cazul in care turistul renunta la pachetul de servicii turistice achizitionat cu tichete de vacanta, agentia ii poate oferi acestuia un pachet de servicii turistice la o valoare initiala, mai putin penalitatile aferente, calculate conform prevederilor pct. 6.1. sau ii poate oferi turistului un pachet de servicii turistice la o valoare mai mare fata de pachetul achizitionat initial din care au fost scazute penalitatile aferente, cu plata diferentei de pret.

Conform OUG 8/2009, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii turistice de catre turist, Agentia de turism nu poate restitui turistului tichetele de vacanta sau contravaloarea acestora in bani. Tichetele de vacanta pot fi restituite turistului de catre agentia de turism, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii turistice, doar daca acestea nu au fost expediate emitentului de tichete conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea tichetelor de vacanta.

Pachetul de servicii turistice care poate fi achizitionat pe baza tichetelor de vacanta va cuprinde servicii de cazare (minim si obligatoriu), alimentatie publica, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfasurare pe teritoriul Romaniei.

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

b. Pentru serviciile turistice externe plata se va efectua fie in EUR, fie in RON. In cazul in care plata se va efectua in RON se aplica comisionul de risc valutar de 3% fata de cursul BNR din ziua efectuarii platii.

3.2. Nerespectarea de catre turist a termenelor de plata da dreptul agentiei sa rezilieze contractul si sa aplice penalitati de 0,3% pentru fiecare zi de intarziere, procent aplicat la suma neachitata.

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

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

4.1. Agentia se obliga sa furnizeze calatorului un bon de comanda, numai in situatia solicitarii unor servicii de calatorie care nu fac parte din oferta proprie/standard a agentiei de turism si care necesita confirmarea rezervarii din partea altor prestatori. in cazul solicitarii unor servicii de calatorie care se regasesc in oferta proprie a agentiei de turism organizatoare sau in cazul in

care exista deja confirmare asupra rezervarii din partea altor prestatori, Agentia de Turism Organizatoare poate furniza calatorului un bon de comanda, daca considera necesar.

4.2. In cazul in care Agentia de Turism Organizatoare este nevoita sa modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului cum ar fi: serviciile incluse, datele de calatorie, modificarea categoriei unitatii de cazare etc., are obligatia sa informeze calatorul cu cel putin 15 zile inainte de data plecarii, exceptie fac cazurile de suprarezervare (overbooking) care nu pot fi controlate de catre agentie, prevazute sau evitate. In cazurile prevazute la pct. 4.7 lit. b) si c), informarea se va face in timp util pentru a permite calatorului sa decida inceperea calatoriei.

4.3. In cazul achizitionarii unor servicii de calatorie având in componenta și 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 de Turism Organizatoare nu este raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decât cea inscrisa in programul turistic. Pentru aceste întârzieri, compania aeriana este obligata sa asiste turiștii conform Regulamentului nr. 261/2004 implementat prin HG nr. 1912/2006. Orice problema privind operarea zborului și actiunile adiacente acestuia intra in competenta și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul intre pasager și transportator. in cazul acestor servicii de calatorie, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

4.4. in situatia achizitionarii unui produs de tip croaziera, linia de croaziera poate modifica, din motive ce tin de siguranta navigarii, numarul cabinei si locatia acesteia pe punti (o punte inferioara, una superioara, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabina de aceeasi categorie ca cea rezervata initial, caz in care calatorul nu va fi despagubit in niciun mod având in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat. In mod similar, in cazul in care transportul are loc cu autocarul, transportatorul poarte modifica, din motive ce tin de siguranta pasagerilor prezenti la bord, locul rezervat initial de Calator, cu un alt loc din aceeasi categorie, caz in care Calatorul nu va fi despagubit in niciun mod. Autocarele sunt clasificate la minim 3\*, iar Agentia are dreptul sa anuleze o cursa in cazul in care nu se intruneste numarul minim de calatori de 30 persoane.

4.5. Dupa incheierea contractului, Agentia de turism organizatoare poate modifica pretul contractului in sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, aratănd totodata modul de calcul al majorarilor sau micșorarilor de pret ale contractului si numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, a redeventelor si a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare in porturi si aeroporturi, a taxelor de calator ori a cursurilor de schimb valutar aferente serviciilor de calatorie contractat. Preturile stabilite in contract nu pot fi majorate, in niciun caz, in cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecarii.

4.6 Agentia este raspunzatoare pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in contract.

4.7. in cazul in care, dupa inceperea calatoriei turistice, o parte importanta din serviciile de calatorie prevazute in contract nu este realizata sau Agentia de turism organizatoare constata ca nu le va putea realiza, aceasta este obligata:

a) sa ofere calatorului alternative corespunzatoare in vederea continuarii calatoriei turistice fara

majorarea pretului, respectiv serviciile de calatorie oferite sa fie de aceeasi calitate si cantitate;

b) sa restituie calatorului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile de calatorie achitate si cele efectiv prestate in timpul calatoriei turistice;

c) despăgubirea pentru serviciile de calatorie neprestate. Partile convin ca sensul expresiei „o parte importanta din serviciile de calatorie” este acela potrivit caruia servicii cu o valoare mai mare decat jumătate din valoarea prezentului Contract nu poate fi prestata, din cauze obiective.

4.8. Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

a) când neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza calatorului;

b) când neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita inclusiv dar fara a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri in traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrari sau reparatii pe drumurile publice), neindeplinirea grupului minim urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor pentru toti participantii. Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate calatorului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice si nu este obligata sa ramburseze c/valoarea serviciilor achizitionate.

c) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unui tert care nu are legatura cu furnizarea serviciilor prevazute in contract, iar cauzele care au determinat neindeplinirea obligatiilor au un caracter imprevizibil si inevitabil.

4.9. Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse conform art. 4.7, doar in cazul in care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit in contract sau reducerea de pret acordata este inadecvata.

4.10. In cazul in care neconformitatea afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar Agentia de Turism Organizatoare a omis sa o remedieze intr-un termen rezonabil, calatorul poate inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare si, dupa caz, poate sa ceara, reducerea pretului si/sau despagubiri.

4.11. Daca este imposibil sa se furnizeze servicii alternative sau Calatorul respinge serviciile alternative propuse, Calatorul are dreptul, dupa caz, la reducerea pretului si/sau la despagubiri, fara a inceta contractul de servicii privind pachetul de calatorie.

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

a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de calator in fiecare dintre mijloacele de transport incluse in contract. In cazul curselor charter, de regula, compania aeriana utilizata este la alegerea touroperatorului, in functie de gradul de

ocupare realizat, aceasta poate fi schimbata; Orarul de zbor in cazul curselor charter are caracter informativ si poate suferi modificari, acesta va fi comunicat de catre agentie;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, in lipsa acesteia, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contactarea organizatorului si/sau a detailistului;

c) pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului.

4.13. Agentia de Turism Organizatoare parte in contract este obligata sa acorde prompt asistenta calatorului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau al unui eveniment pe care nici agentia de turism organizatoare, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita.

4.14. Clasificarea hotelurilor si a pensiunilor din oferta Agentiei are la baza informatiile furnizate de catre unitatile de cazare si poate fi subiectul schimbarii clasificarii oficiale, independenta de vointa Agentiei, in intervalul de timp dintre efectuarea rezervarii si inceperea sejurului. Daca modificarea clasificarii va fi adusa la cunostinta Agentiei aceasta are obligatia de a informa calatorul in cel mai scurt timp cu privire la modificarile aparute, in toate celelalte cazuri situatia nu poate fi imputabila agentiei.

4.15. In situatia de supraz rezervare (overbooking) a unui hotel, determinata de activitatea hotelierilor, inainte sau dupa inceperea calatoriei, Agentia de Turism Organizatoare este obligata sa anunte calatorii in cel mai scurt timp de aparitia unei astfel de situatii. Agentia de Turism Organizatoare este in acelasi timp obligata sa propuna clientului solutionarea situatiei cu una din variantele urmatoare:

a) sa ofere clientului la acelasi pret un alte servicii de calatorie de calitate echivalenta sau superioara;

b) sa ofere servicii de calatorie de calitate inferioara, cu rambursarea diferentei de pret;

c) sa ramburseze imediat toate sumele achitate de client in virtutea contractului;

4.16. Alocarea camerelor catre clienti se face strict de catre receptia hotelului, in afara de cazul in care a fost confirmata si platita la rezervare o camera in mod special - camera care este nominalizata expres in documentele de cazare cu numar/ pozitia/ vedere in unitatea de cazare. Agentia de Turism Organizatoare nu este responsabila de distribuirea camerelor in unitatile de cazare.

4.17. Atunci cand o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata astfel cum s-a convenit in contractul privind serviciile de calatorie, Agentia de Turism Organizatoare ofera, fara costuri suplimentare pentru calator, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii sejurului, pe cat posibil echivalente sau de mai buna calitate decat cele specificate in Contract. In cazul schimbarii cazarii, se considera a fi serviciu alternativ corespunzator pentru continuarea derularii pachetului oferirea cazarii in aceeași locatie, in cea mai apropiata varianta fata de cea initiala.

4.18. Agentia de Turism Organizatoare nu este raspunzatoare pentru formalitatile suplimentare,

de ultim moment, cerute de catre tara de destinatie (vize, teste, vaccinari, documente suplimentare, modificari ale cerintelor de tranzit).

4.19. In cazul in care Comanda nu mai poate fi onorata de furnizorii de servicii, din cauze de forta majora sau caz fortuit (situatii de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, restrictii de calatorii in cazul unor epidemii sau pandemii, embargou internațional, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere) situații care nu sunt imputabile niciunei părți, Agentiei de Turism Organizatoare, poate retine o taxa de 30 euro/persoana din avansul sau suma integral achitata de catre Calator. Taxa reprezinta serviciile prestate de catre Agentiei de Turism Organizatoare in vederea inregistrarii si finalizarii Comenzii Calatorului.

## **V. Drepturile si obligatiile calatorului**

5.1. In cazul in care calatorul nu poate sa participe la calatoria turistica independent de motivele care stau la baza imposibilitatii de participare, acesta poate sa transfere contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii de calatorie contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia de Turism Organizatoare cu cel putin 7 zile inaintea datei de incepere a executarii contractului. In acest caz, intre calatorul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si agentia de turism organizatoare (debitor cedat) urmeaza a se incheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de calatorie contractate si cesionate. Responsabilitatea incheierii contractului de cesiune revine, dupa caz, fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata agentiei de turism organizatoare (debitorului cedat). Calatorul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei (soldului), a tuturor comisioanelor, tarifelor si a eventualelor costuri suplimentare generate de acest transfer. In cazul ofertelor speciale, mai ales a celor de Inscrisi Timpurii - Early Booking sau Nerambursabil - Non-refundable etc, cesionarea contractului este posibila doar daca aceasta se face in perioada de valabilitate a ofertei speciale, si doar cu acordul furnizorului de servicii in prealabil in caz contrar cesionarea nefiind posibila.

5.2. Turistul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor din tara de destinatie. Unitatile de cazare au dreptul de a alege/ stabili/ modifica ora de incepere a cazarii (check-in) si ora maxima de eliberarea camerelor (check-out). In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, calatorul are obligatia sa respecte urmatorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regula, la ora 18,00 a zilei de intrare si se termina, de regula, la ora 12:00 a zilei de iesire inscise pe documentele de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a calatorului.

5.3. In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului de servicii, Agentia de Turism Organizatoare este constransa sa modifice, semnificativ, oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie sau in cazul in care Agentia de Turism Organizatoare propune marirea pretului pachetului de servicii cu mai mult de 8%, in conditiile art.4.5. din prezentul Contract, Calatorul are posibilitatea ca, in termen de 3 zile, sa accepte modificarea propusa sau sa inceteze Contractul, fara a plati vreo penalitate.

In cazul in care Calatorul opteaza pentru rambursarea sumei achitate (integral sau cu titlu de avans), Agentia va onora aceasta obligatie in masura in care poate recupera de la furnizorii locali, hotelierii, companiile aeriene, sumele platite, conform Contractului dintre parti.

Daca operatorii de turism refuza sa ramburseze sumele deja primite de la Agentie, aceasta se obliga sa puna la dispozitia Calatorului ofertele emise de catre furnizorii locali, hotelierii.

In cazul in care Calatorul refuza variantele oferite de catre operatorii de turism, prin Agentie, se vor aplica clauzele contractuale, respectiv art.6.1.

5.4. Daca furnizorii locali, hotelierii, emit, ca o contravaloare a sumei deja achitate de catre Agentie, in numele Calatorului, vouchere, Calatorul poate opta pentru acceptarea acestora sau pentru refuzarea lor, caz in care se aplica dispozitiile art.6.1. din Contract.

5.5. In cazul in care modificarile aduse contractului prevazute la 5.3 sau pachetului prevazute la 5.4 au drept consecinta scaderea calitatii sau a costului pachetului, Calatorul are dreptul la o reducere corespunzatoare a pretului.

5.6. Agentia informeaza Calatorul, fara intarzieri nejustificate si intr-un mod clar, inteligibil si bine evidentiat, pe un suport durabil, cu privire la:

- a) modificarile propuse prevazute la art. 5.3 si 5.4 de mai sus si, dupa caz, si in conformitate cu art. 5.5 de mai sus, impactul acestora asupra pretului pachetului;
- b) posibilitatea calatorului de a informa Agentia cu privire la decizia sa, in temeiul art. 5.3 de mai sus, in termen de 3 de la data cand acestuia i s-au adus la cunostinta modificarile propuse;
- c) consecintele lipsei reactiei Calatorului in termenul prevazut la lit. b), cu respectarea prevederilor legale in vigoare;
- d) dupa caz, pachetul de substitutie oferit si pretul acestuia.

5.7. In cazul in care Calatorul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile art. 5.3 de mai sus, se considera ca toate modificarile au fost acceptate si Calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

5.8. In cazul in care contractul este incetat in temeiul art. 5.3 de mai sus si Calatorul nu accepta un alt pachet, Agentia de Turism Organizatoare ramburseaza toate platile efectuate de catre sau pe seama Calatorului, fara intarzieri nejustificate si, in orice caz, nu mai tarziu de 14 zile de la data incetarii contractului, cu respectarea prevederilor art. 15 alin. (2)-(6) din OG nr. 2/2018, cu aplicarea art.6.1. din contract.

5.9. Calatorul are dreptul sa denunte unilateral Contractul, in orice moment, inainte de inceperea executarii pachetului, caz in care este obligat sa despagubeasca Agentia de Turism Organizatoare pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor capitolului 6.

5.10. In cazul aparitiei situatiei de overbooking (suprarezervare), situatie care nu putea fi anticipata sau prevenita si care nu-i poate fi imputabila agentiei, calatorul are dreptul:a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii de calatorie de calitate echivalenta sau superioara, propus de Agentie; b) sa accepte un pachet de servicii de calatorie de calitate inferioara, propus de Agentie, cu rambursarea diferentei de pret; c) sa i se ramburseze imediat



toate sumele achitate in virtutea contractului fara insa a avea dreptul la despagubiri suplimentare.

5.11. In cazul in care Calatorul alege sa se mute la un alt hotel decat cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Agentia de Turism organizatoare va rezolva cerintele Calatorului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmand a fi suportate de catre Calator. Daca Calatorul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea/denuntarea unilaterala a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la capitolul 6 la momentul respectiv si incheierea unui nou contract.

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

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

5.14. In cazul in care la receptie se vor prezenta mai multe persoane decat cele mentionate in voucherul emis de agentie sau vor aparea neconcordanțe cu privire la varstele declarate ale copiilor, calatorul este obligat sa achite cheltuielile suplimentare sau sa accepte refuzul de a nu putea caza persoanele ce nu au fost mentionate in rezervare. Agentia nu raspunde pentru persoanele nedecarate sau datele de nastere eronat comunicate, daca actele de identitate prezentate la receptie nu corespund cu cele mentionate in voucher, responsabilitatea revine calatorului in rezolvarea situatiei.

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

5.16. Calatorul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza fara ca acestea sa faca parte din contractul cu agentia de turism organizatoare sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar agentia de turism organizatoare nu are nicio responsabilitate asupra prestatiilor in cauza.

5.17. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre Calator a unor formalitati suplimentare (de exemplu, calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele Calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Agentia de Turism Organizatoare recomanda si consultarea site-ului Politiei de Frontiera ([www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro)) si al

Ministerului Afacerilor Externe ([www.mae.ro/travel-conditions](http://www.mae.ro/travel-conditions)). In cazul in care Calatorul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile suplimentare necesare in vederea efectuarii calatoriei care nu sunt in sarcina Agentiei (de exemplu, in cazul calatoriei cu minori, imputernicire din partea parintelui sau reprezentantului legal ce nu il insoteste sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia de Turism Organizatoare este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei.

5.18. Agentia de turism recomanda turistilor contactarea acesteia cu 24 de ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc de imbarcare etc.).

5.19. In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de turisti (calatori), conditiile contractuale se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

5.20. 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 de turism organizatoare nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de Calator ca urmare a nerespectarii acestui alineat.

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

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

5.23. Calatorul are urmatoarele obligatii:

(a) sa se asigure ca documentele de calatorie, CARTEA DE IDENTITATE SAU PASAPORTUL, nu prezinta urme de deteriorare a elementelor de siguranta si sunt valabile in conformitate cu conditiile de calatorie specifice tarii/tarilor de destinatie, conditii care pot fi consultate pe site-ul Ministerului de Externe [www.mae.ro/travel-conditions](http://www.mae.ro/travel-conditions)

(b) indeplineste toate cerintele de viza, vama, sanatate ale autoritatilor din tara (tarile) in care calatoreste si sa nu incalce legile statului (statelor) pe al carui teritoriu calatoreste; (c) sa respecte programul (orarul) de calatorie.

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

5.25. Turistul are obligatia sa verifice documentele de calatorie (vouchere, asigurari etc.) precum si alte documente eliberate de Agentia de Turism Organizatoare si sa retina toate

informatiile furnizate de reprezentantii Agentiei, indiferent de forma prezentarii (scris sau verbal). Agentia de Turism Organizatoare nu va fi responsabila de nicio sesizare ulterioara semnarii documentelor si confirmarii produselor cu privire la corectitudinea celor comunicate mai sus si, nicio modificare, anulare nu va fi acceptata, decat in conditiile contractuale.

5.26. Turistul a citit si acceptat produsele de asigurare alese, termenii si conditiile aferente si politica de confidentialitate de la Mondial Assistance puse la dispozitie in momentul efectuarii rezervarii. Politele de asigurare impreuna cu documentele aferente ( termeni si conditii, politica de confidentialitate, PID) sunt transmise pe email-ul completat in formularul de rezervare de catre Mondial Assistance in format electronic. Prin efectuarea rezervarii confirmati ca ati verificat produsele de asigurare alese si ca ele acopera nevoile dumneavoastra.

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

6.1. in cazul in care calatorul renunta din vina sa la serviciile de calatorie care fac obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:

- a) 25% din pretul serviciilor de calatorie, daca renuntarea se face cu mai mult de 45 de zile calendaristice inainte de data plecarii;
- b) 50% din pretul serviciilor de calatorie, daca renuntarea se face in intervalul 17 - 44 de zile inainte de data plecarii;
- c) 100% din pretul serviciilor de calatorie, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 17 zile inainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.
- d) Modificarile aduse comenzii initiale (perioada, hotel, numar si tip de camere, clienti) sunt acceptate doar cu acordul furnizorului de servicii in caz contrar sunt considerate anulari si se penalizeaza in conformitate. Confirmarea modificarilor aduse unei comenzi se va face la disponibilitatea existenta si tariful din acel moment. Orice modificare adusa unei rezervari confirmate poate presupune taxa de modificare din partea furnizorului de servicii, in cazul in care doriti sa aduceti orice tip de modificare (perioada, hotel, tip camera etc) si exista o astfel de taxa, aceasta se va comunica inainte de catre agentie si modificarea se va face doar dupa acordul prealabil al calatorului cu privire la aceasta taxa.
- e) Condiitiile de mai sus nu sunt aplicabile rezervarilor efectuate pentru biletele de avion sau de autocar, pachetele turistice ce includ transport avion sau autocar, OFERTE EARLY BOOKING, alte OFERTE SPECIALE (Last Minute, Black Friday, Non-Refundable etc) si pentru pachetele ce se desfasoara in perioada SARBATORILOR LEGALE (Craciun, Revelion, Paste, Rusalii etc). Astfel, in cazul anularilor serviciilor de calatorie rezervate in conditiile mentionate anterior penalizarile sunt de 100% din momentul procesarii rezervarii acestora. Orice modificare adusa unei rezervari aflate in oferta speciala se va face cu acordul furnizorului de servicii, daca aceasta modificare este permisa, atunci confirmarea rezervarii se va face la disponibilitatea existenta din momentul modificarii si la tariful din acel moment, de cele mai multe ori anulandu-se reducerea initiala.
- f) In cazul in care plata pentru serviciile de calatorie interne a fost facuta cu, sau si cu tichete de vacanta, penalizarea se va deduce in primul rand din valoarea tichetelor de vacanta. Daca penalizarea este mai mare decat valoarea tichetelor, diferenta care depaseste valoarea tichetelor de vacanta se va retine din valoarea achitata prin alte instrumente de plata. In cazul

in care valoarea tichetelor de vacanta este mai mare decat valoarea penalizarii, diferenta nu se restituie nici in tichete si nici in numerar in cazul in care turistul nu doreste un alt serviciu turistic.

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

6.2. In cazul in care calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie cu Agentia de Turism Organizatoare si a achitat un avans nu se prezinta in termenul comunicat in scris in prezentul contract, pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat de drept, iar Agentia de Turism Organizatoare are dreptul de a anula rezervarile efectuate in 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 restituirii numai in baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.

6.4. in cazul in care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea serviciilor de calatorie, calatorului i se vor retine toate taxele achitate de Agentie de Turism Organizatoare prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.

6.5. Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica si in cazul in care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca nu are actele in regula sau daca este intors de la granita de catre politia de frontiera.

6.7. Calatorul are dreptul sa transfere prezentul contract unei persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile acestuia, cu notificarea Agentiei de Turism Organizatoare cu cel putin 7 zile inainte de inceperea executarii pachetului si cu obligatia de a suporta costurile efective cu acest transfer.

6.8. Situatiile de imbolnaviri grave inainte de inceperea sejurului sau in timpul sejurului se vor anunta Agentiei in cel mai scurt timp, iar documentatia justificativa emisa de catre institutiile sanitare abilitate cu privire la problema aparuta se vor transmite in cel mai scurt timp Agentiei. Agentia va face tot posibilul pentru recuperarea sumelor pentru serviciile neprestate, urmand sa returneze calatorului aceste sume imediat dupa recuperarea lor de la prestator. Agentia nu poate garanta recuperarea sumelor in situatia anterior mentionata.

6.9. In cazul anularii survenite dupa emiterea biletului de avion sau biletului de autocar se vor percepe penalizari conform regulilor companiei aeriene sau transportatorului cu care a fost validat respectivul bilet. Agentia intelege sa fie responsabila pentru orice actiune sau omisiune a propriului personal, dar nu isi asuma nici o responsabilitate pentru eventualele embargouri, raniri, stricaciuni, pierderi, intarzieri sau iregularitati cauzate calatorului de anulari sau intreruperi ale calatoriei datorate vremii proaste, grevelor, razboiului sau oricarei alte cauze aflate in afara propriului control. Vaccinarile care sunt necesare pentru anumite destinatii sau in anumite perioade intra in responsabilitatea si cheltuiala personala a calatorului.

6.10. In cazul in care calatorii sunt nevoiti sa paraseasca unitatea de cazare, din motive intemeiate, mai devreme decat termenul contractat, nu au posibilitatea sa isi recupereze banii pentru noptile neconsumate, decat cu acordul conducerii unitatii. Pentru asemenea situatii,

calatorii sunt obligati sa solicite managerului de receptie sau a celui de serviciu, un document scris care poate confirma data/ora check out-ului si acceptul unitatii sa nu penalizeze noptile neconsumate. In aceste situatii, agentia va intocmi un dosar care se va prezenta furnizorului, urmand ca acesta sa transmita decizia finala de inapoiere a banilor sau refuzul.

6.11. Agentia are dreptul sa rezilieze unilateral prezentul Contract, cu notificarea prealabila a Calatorului, fara interventia instantelor de judecata, daca executarea calatoriei este impiedicata de catre Calator. Prin "impiedicarea de catre Calator a executarii calatoriei" se intelege orice actiune sau inactiune din partea Calatorului care este in contradictie cu ordinea publica din Romania, bunele moravuri si normele de convietuire sociala. In cazul unor astfel de actiuni sau inactiuni din partea Calatorului, Agentia de Turism Organizatoare are dreptul la daune interese, reprezentand castigul nerealizat ca urmare a incetarii prezentului Contract.

6.12. Toate sumele mentionate la pct. 6.1, 6.2, 6.4, 6.5 si 6.11 se vor retine de catre Agentie de Turism Touroperatoare din avansul sau pretul total al serviciilor de calatorie achitat de calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

6.13. Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract. Despagubirea se poate ridica la maximul pretului serviciilor de calatorie.

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

6.15. Pe parcursul desfasurarii programului turistic sau prestarii serviciilor turistice, Calatorul poate renunta total sau partial la serviciile oferite; in acest caz el nu are dreptul la nicio rambursare sau despagubire. In cazul in care Calatorul invoca ca motiv al incetarii unilaterale a contractului motive medicale, rambursarea contravalorii pachetului de servicii turistice se va face de catre compania de asigurare, daca Calatorul a incheiat o astfel de asigurare storno.

## **VII. Reclamatii**

7.1. in cazul in care calatorul constata o neconformitate pe parcursul executarii serviciile de calatorie, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris la fata locului, clar si explicit, cu privire la deficientele constatate, si va fi depusa in timpul perioadei de sejur, la Receptia hotelului, legate de realizarea pachetului de servicii de calatorie contractat, ce se va transmite prompt atât Agentiei de turism organizatoare, cât si prestatorului de servicii de calatorie (conducerii hotelului, restaurantului, transportatorilor locali, reprezentantilor locali ai agentiei de turism organizatoare). Sesizarile depuse ulterior catre Agentie/Hotel/Restaurant nu vor fi luate in considerare. In cazul imposibilitatii solutionarii problemei pe cale amiabila, acest document de sesizare trebuie semnat de reprezentantii unitatii de cazare pentru a confirma faptul ca s-a luat cunostinta de catre conducerea hotelului despre problemele aparute si ca acestea nu au fost solutionate pe cale amiabila. Datele de contact ale Agentiei:

Telefon: 07339889001/0723644346

**E-mail: office@familytrip.ro**

7.2. Atât Agentia de Turism Organizatoare, cât și furnizorii de servicii de calatorie vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării și remedierea neconformității, cu excepția unuia dintre următoarele cazuri:

(a) neconformitatea nu poate fi remediată;

(b) remedierea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de calatorie afectate, fără a aduce atingere acestor excepții. În cazul în care Agentia de Turism Organizatoare nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de Calator. Calatorul poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Calatorul nu trebuie să specifice un termen dacă Agentia refuză să remedieze neconformitatea sau dacă este necesară o remediere imediată.

7.3. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, Calatorul va depune la sediul Agenției de turism organizatoare o reclamație în scris, împreună cu sesizarea de la unitatea de cazare, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea calatoriei. Agentia de turism organizatoare, în termen de 30 zile calendaristice, va comunica calatorului despăgubirile care îi se cuvin, după caz. Agentia de turism organizatoare își rezervă dreptul de a nu lua în considerare nicio reclamație transmisă după trecerea celor 5 zile calendaristice de la încheierea calatoriei (check-out).

7.4. Calatorul beneficiază de o reducere corespunzătoare a pretului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Agentia de Turism Organizatoare dovedește că neconformitatea este imputabilă Calatorului.

7.5. Calatorul are dreptul să primească despăgubiri adecvate din partea Agenției de Turism Organizatoare pentru orice daune pe care le suferă ca urmare a unei neconformități. Agentia de turism organizatoare este absolvită de orice răspundere pentru neconformitățile despre care nu a fost informată imediat de către turist.

7.6. Agentia de Turism Organizatoare va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract și de limitele impuse de furnizorul serviciului de calatorie, cu excepția cazului în care Agentia de Turism Organizatoare dovedește că neconformitatea apare într-una dintre următoarele situații:

(i) este imputabilă Calatorului;

(ii) este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de calatorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de calatorie și este imprevizibilă sau inevitabilă;

(iii) este cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

Despăgubirea nu poate depăși în nici un caz pretul pachetului de calatorie, cu excepția vătămărilor corporale sau daunelor provocate intenționat sau din neglijență sau a limitelor despăgubirilor fixate prin convențiile internaționale aplicabile.

7.7. Pentru serviciile de calatorie asociate sau a oricărei oferte corespunzătoare, Agentia de Turism Organizatoare informează Calatorul că acesta nu va beneficia de nici unul dintre drepturile care se aplică exclusiv pachetelor de calatorie, fiecare furnizor de servicii fiind unicul răspunzător pentru executarea corespunzătoare a contractului referitor la serviciile sale. În

cazul in care serviciul de calatorie asociat nu este efectuat ca urmare a insolventei serviciului de calatorie, Calatorul are dreptul la rambursarea tuturor platilor efectuate cu acesta.

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

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

### **VIII. Asigurari**

8.1. Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de el in cazul insolabilitatii sau falimentului Agentiei de Turism Organizatoare Family Trip la societatea OMNIASIG cu sediul in Bucuresti , Aleea Alexandru nr. 51, sector 1, telefon 0214057420 in valoare de 5000EUR cu seria I Nr 58373/01.0.2024 valabila pana la 28.02.2025 sunt afisate pe pagina web a agentiei de turism [www.familytrip.ro](http://www.familytrip.ro). 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, ori a unui contract de asigurare pentru bagaje. Agentia de turism Organizatoare nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politele de asigurare contractate prin intermediul Agentiei, deoarece aceasta este doar intermediar intre calator și asigurator.

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

8.2.1. in cazul in care Agentia de turism Organizatoare nu efectueaza repatrierea calatorului, acesta are obligatia de a anunta imediat societatea de asigurare prin telefon sau e-mail. in aceasta situatie societatea de asigurare nu are obligatia de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa dupa intoarcerea calatorului in România, in conditiile politei de asigurare incheiate intre Agentie de turism Organizatoare si societatea de asigurare.

8.2.2. in cazul in care calatorul solicita Agentiei de Turism Organizatoare 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 fotocopii de pe respectivele documente justificative. Calatorul poate solicita Agentiei de Turism Organizatoare rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data incheierii derularii serviciilor de calatorie sau de la data repatrierii.

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

8.2.4. in cazul in care, in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmarii de primire a documentelor justificative de catre Agentie de Turism Organizatoare, calatorul nu a

primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.

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

8.2.6. Documentele justificative constau in principal in:

- a) contractul de comercializare a serviciilor de calatorie;
- b) confirmarile 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.), in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de calator;
- d) fotocopiile de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Societatea de asigurare are dreptul sa solicite calatorului si alte documente justificative.

8.2.7. Despagubirea nu poate depasi suma achitata de calator in contractul de comercializare a pachetului de servicii de calatorie si nici sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale in vigoare.

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

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

8.2.10. Facultativ, calatorul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidente, de boala sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinatie ori a unei asigurari storno sau altor tipuri de asigurari de calatorie. Agentia de Turism Organizatoare recomanda incheierea unei asigurari storno pentru acoperirea eventualelor penalitati de anulare. Calatorul se poate informa in agentii despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi incheiata in agentia de turism de unde acesta a achizitionat servicii de calatorie, daca Agentia de Turism Organizatoare ofera acest tip de serviciu.

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

## **IX. Documente**

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

- a) voucherul, biletul de odihna-tratament, biletul de excursie, dupa caz;



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

#### **X. Dispozitii finale**

10.1. Prezentul contract a fost incheiat in doua exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

10.2. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 2/2018. Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 este accesibila la urmatorul site:

<https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233>

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

10.4. Calatorul declara ca Agentia de turism organizatoare l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 si ca i-a fost pus la dispozitie, anterior semnarii contractului, bonul de comanda cu informatiile precontractuale standard cu privire la pachetele de servicii de calatorie din oferta Agentiei de Turism Organizatoare. Prin semnarea acestui contract, sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice, calatorul își exprima acordul și luarea la cunoștinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, in conformitate cu oferta Agentiei de turism organizatoare. Totodata calatorul consimte ca oricare din comunicari/informari Agentiei de turism organizatoare sa ii fie trimise prin email/fax/sms, la adresele/numerele indicate in preambulul prezentului contract.

10.5. Litigiile aparute intre parti se rezolva pe cale amiabila, in caz contrar partile inteleg sa se adreseze instantelor de judecata competente.

10.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

#### **Agenția FAMILY TRIP**

\_\_\_\_\_ Calator,

\_\_\_\_\_



**ANEXA CONTRACT**

**NUME, PRENUME (exact ca in actul de identitate)**

\_\_\_\_\_

**TIPUL SERVICIILOR:**

**1. Destinatia:** \_\_\_\_\_

**2. Perioada:** \_\_\_\_\_

**3. Nr. persoane - total, din care:** \_\_\_\_\_

- adulti: \_\_\_\_\_

- copiii: \_\_\_\_\_

**4. Unitate de cazare**

- Tip (hotel, vila, etc.) denumire/ categorie: \_\_\_\_\_

- Continut servicii cazare (camera dubla/ single/ apartament) \_\_\_\_\_

**5. Tip de masa**

- Continut servicii masa (pensiune completa, demipensiune, mic dejun, totul inclus)

**6. Transport:** \_\_\_\_\_

data/ ora plecare \_\_\_\_\_

data/ ora sosire \_\_\_\_\_

**Numele persoanelor care calatoresc**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Pret excursie/ circuit/ sejur:** \_\_\_\_\_