

# CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie

Nr. .... din .....

## Partile contractante

Societatea SC LANG TRAVEL SRL , cu sediul in Arad, STR B-DUL REVOLUTIEI NR 76 , AP.4, cu adresa agentiei in STR B-DUL REVOLUTIEI NR 76 , AP.2, numar de inregistrare la registrul comertului J02/1170/2008, cod de inregistrare fiscala RO24117580, cont bancar RO29BTRL00204202L06058XX , deschis la BANCA TRANSILVANIA ARAD-EUR , titulara a Licentei de turism nr. 926/28-01-2019, reprezentata prin Pasca Andreea , in calitate de director agentie, denumita in continuare Agentia;

Domnul/Doamna \_\_\_\_\_, CNP \_\_\_\_\_, domiciliat/domiciliată în \_\_\_\_\_, Str \_\_\_\_\_, telefon \_\_\_\_\_, posesor/posesoare al/a CI \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, in calitate de CALATOR, au convenit incheierea prezentului contract.

## I. Obiectul contractului

1.1. Obiectul contractului il constituie vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii calatorie/a unui serviciu de calatorie in scris in voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, alt in scris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

1.2. Caracteristicile pachetului de servicii de calatorie sunt prezentate in oferta/informatii precontractuale, iar aceasta este parte integranta a acestui contract.

## II. Incheierea contractului

2.1. Contractul se incheie, dupa caz, in oricare din urmatoarele situatii:

- a) in momentul semnarii lui de catre calator sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice;
- b) in momentul in care calatorul primeste confirmarea scrisa a rezervarii de la Agentie, in cel mult 60 de zile calendaristice de la data intocmirii informatiilor precontractuale/bonului de comanda. Este responsabilitatea agentiei de turism 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, Agentia poate solicita un avans de pâna la 40 % din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, in functie de data la care calatorul solicita serviciile. Daca inscrierea intervine cu mai putin de 30 zile inaintea plecarii, pachetul turistic se va achita integral. In cazul nerespectarii termenelor de plata, Organizatorul isi rezerva dreptul de a anula rezervarea.
- 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.

2.2. In cazul in care prezentul contract este pus integral la dispozitia calatorului sub forma de catalog, pliant, alte inscri suri, site-ul agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, fax, etc.), obligatia de informare a calatorului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii in oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate de agentie, nefiind necesara incheierea in forma scrisa a contractului cadru de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, respectiv daca prezentul contract prezentat calatorului in modalitatile prevazute mai sus, contine informatiile prevazute la art. 7 alin. (3) din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum si pentru modificarea unor acte normative. Fotografii prezentate in cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare sunt orientative si au caracter informativ, fara insa a afecta calitatea si cantitatea serviciilor contractate de calator.

2.3. 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 total al pachetului/serviciului de calatorie este de \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_pers si se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si TVA. Daca pretul nu este specificat in prezentul contract, atunci acesta este specificat in informatii precontractuale, alte documente de calatorie, cataloage, pliante, alte inscri suri 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 incheierea contractului se percepe un avans de minim 40 % din pretul stabilit sau, dupa caz, plata integrala a contravalorii pachetului de servicii turistice.

3.2.2. In cazul in care la incheierea contractului s-a perceput un avans, plata finala se va face conform termenelor de plata comunicate de Agentie in scris prin informatii precontractuale /bonul de comanda sau alte mijloace de comunicare;

3.3. Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract sau in RON la cursul de schimb valutar al bancii comerciale a Agentiei in ziua emiterii facturii, conform art. 290 alin 2 Cod Fiscal.

3.4. Plata serviciilor de calatorie interne (cu locul de desfasurare in România) se poate efectua si cu vouchere de vacanta. Plata serviciilor de calatorie se face respectând prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice si anexelor acesteia. In cazul in care calatorul renunta la pachetul de servicii de calatorie achizitionat cu vouchere de vacanta, Agentia ii poate oferi acestuia un pachet de servicii de calatorie la o valoare mai mare fata de pachetul achizitionat initial din care au fost scazute penalitatile aferente, cu plata diferentei de pret.

3.4.1. Conform OUG nr. 8/2009, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii de calatorie de catre calator, agentia de turism nu poate restitui calatorului voucherele de vacanta sau contravaloarea acestora in bani. Voucherele de vacanta pot fi restituite calatorului de catre agentia de turism, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii de calatorie, doar daca acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere de vacanta conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanta.

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

## IV. Drepturile si obligatiile Agentiei

4.1. Agentia se obliga sa furnizeze calatorului un bon de comanda, numai in situatia solicitarii unor pachete de 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 pachete de servicii de calatorie care se regasesc in oferta proprie a agentiei de turism sau in cazul in care exista deja confirmare asupra rezervarii din partea altor prestatori, Agentia poate furniza calatorului un bon de comanda, daca considera necesar.

4.2. In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, agentia de turism organizatoare este contrânsa sa modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie (de exemplu; serviciile incluse in pachet, datele de calatorie, modificarea categoriei unitatii de cazare), precum si cerintele speciale ale calatorului acceptate in prealabil de organizator, calatorul are posibilitatea ca, intr-un termen de 5 zile sa accepte modificarea propusa sau sa inceteze contractul fara a plati vreo penalitate

de incetare.

4.3. In cazul achizitionarii unui pachet de servicii turistice având in 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 inscrisa in programul turistic. Pentru aceste întârzieri, compania aeriana este obligata sa asiste turistii conform Regulamentului (CE)nr. 261/2004 al Parlamentului European si al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune in materie de compensare si de asistenta a pasagerilor in eventualitatea refuzului la imbarcare 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 in competenta si raspundabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul intre pasager si transportator. In cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare si 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 aceeaasi 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.

4.5. Agentia poate modifica pretul contractului in sensul majorarii sau diminuarii, dupa caz, aratând totodata modul de calcul al majorarilor sau diminuarii 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 pachetului de servicii turistice 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. In cazul in care, dupa inceperea calatoriei turistice, o parte importanta din serviciile turistice prevazute in contract nu este realizata sau Agentia 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 turistice oferite sa fie de aceeaasi calitate si cantitate;
- b) sa restituie calatorului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile turistice achitate si cele efectiv prestate in timpul calatoriei turistice;
- c) in cazul in care nu pot fi oferite calatorului alternative corespunzatoare sau acesta nu le accepta din motive intemeiate, sa asigure fara costuri suplimentare transportul retur al calatorului la locul de plecare ori in alt loc agreat de acesta si, dupa caz, despagubirea pentru serviciile neprestate.

4.7. Organizatorul este raspunzator de executarea serviciilor de calatorie incluse in prezentul contract, indiferent daca aceste servicii urmeaza sa fie furnizate de organizator sau de un alt furnizor de servicii de calatorie, 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 ca 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 si a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice;
- c) când 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.

4.8. Agentia are obligatia sa furnizeze in scris calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu calatorul (e-mail, fax, sms etc.), cu cel putin 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;
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax, adresele de e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau al agentiei ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contactarea organizatorului si/sau a agentiei;
- 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;
- d) obligatiile calatorului prevazute la pct. 5.10, 5.11 si 5.13.

4.9. Agentia acorda asistenta adecvata fara întârzieri nejustificate calatorului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau al unui eveniment pe care nici agentia de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita.

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

5.1. In cazul in care calatorul nu poate sa participe la calatoria turistica, indiferent de motive, acesta poate sa cesioneze contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii de calatorie contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia cu cel putin 7 zile inainte de data de plecare. In acest caz, intre calatorul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si agentia de turism (debitor cedat) urmeaza a se incheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate si cesionate. Raspundabilitatea incheierii contractului de cesiune revine, dupa caz, fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata agentiei de turism (debitorului cedat). Calatorul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

5.2. In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in România, 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 inscrise pe documentele de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pâna cel târziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a calatorului. In functie de destinatie, orele de intrare, respectiv iesire, se pot modifica si sunt decise de unitatea hoteliera.

5.3. In cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorarii, conform art. 4.3., calatorul poate inceta contractul, având inasa dreptul la rambursarea imediata de catre Organizator a sumelor platite, inclusiv comisionul.

5.4. Calatorul este obligat sa comunice Agentiei in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la cap. IV pct. 4.2 modificarea prevederilor esentiale ale contractului sau in timp util inainte de inceperea calatoriei, iar in cazul in care se aplica clauzele prevazute in cap. IV pct. 4.7 lit. b) si c), hotarârea sa de a opta pentru:

- a) rezilierea/denuntarea unilaterală a contractului fara plata penalitatilor; sau
- b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

5.5. In cazul in care calatorul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile cap. IV pct. 4.2 se considera ca toate modificarile au fost acceptate si calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

5.6. In cazul in care calatorul reziliaza/denunta unilateral contractul in temeiul pct. 5.4 sau Agentia anuleaza calatoria turistica inainte de data de plecare, calatorul are dreptul:

- a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara, propus de Agentie;
- b) sa accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioara propus de Agentie, cu rambursarea imediata a diferentei de pret, in sensul rambursarii diferentei de pret dintre cele doua pachete turistice, la momentul incheierii noului contract de prestare de servicii;
- c) sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate in virtutea contractului.

5.7. In toate cazurile mentionate la pct. 5.6, calatorul are dreptul sa solicite Organizatorului si o despagubire, al carei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al partilor sau in baza unei hotarâri a instantei de judecata, pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

a) anularea s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar Agentia a informat in scris calatorul cu cel putin 20 zile calendaristice premergatoare datei plecarii

- (i) 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai mult de sase zile;
- (ii) sapte zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza intre doua si sase zile;
- (iii) 48 de ore inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai putin de doua zile;

b) anularea s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprevizibile, independente de vointa celui care le invoca si ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, in aceasta nefiind incluse suprazrezervarile, caz in care raspundabilitatea revine companiei aeriene sau unitatii de cazare) sau unor cauze dintre cele prevazute 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 in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care rezilierea/denuntarea unilaterală ii este imputabila este obligat sa despagubeasca 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 excepție de la punctul 5.8., calatorul are dreptul sa inceteze contractul privind pachetul de servicii de calatorie inainte de inceperea executarii pachetului, fara a plati vreo penalitate de incetare in cazul unor circumstante inevitabile si extraordinare care se produc la locul de destinatie sau in vecinatatea imediata a acestuia si care afecteaza in mod semnificativ executarea pachetului sau care afecteaza semnificativ transportul pasagerilor la destinatie, circumstante survenite dupa incheierea contractului si dovedite prin inscrisuri emise de Ministerul Afacerilor Externe, aviz emis de Camera de Comerț si Industrie a României sau orice alt mijloc de proba.

5.10. In cazul incetarii contractului privind pachetul de servicii de calatorie, in conditiile art. 5.9., calatorul are dreptul la o rambursare completa a oricarei plati efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despagubire suplimentara.

5.11. In cazul in care calatorul alege sa se mute la un alt hotel decât cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Agentia va rezolva cerintele calatorului in 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 unilaterala a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la cap. VI 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 Agentie.

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

5.15. 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 recomanda si consultarea site-ului Politiei de Frontiera. In cazul in care calatorul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile suplimentare necesare in vederea efectuării 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, cazier judiciar, sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuării calatoriei.

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

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

5.18. 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.

5.19. Calatorul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecării atât la dus, cât si la intors, 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.

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

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

6.1. In cazul in care calatorul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza In cazul serviciilor turistice externe si interne, penalizarile sunt de:

a) 50 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 30 zile calendaristice inainte de data plecării;

b) 75% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 16-30 de zile calendaristice inainte de data plecării;

c) 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 16 zile calendaristice inainte de plecare sau prin neprezentarea la program;

Se aplica penalizari speciale conform ofertei anexate in cazul in care calatorul a achizitionat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special (de exemplu, Early Booking etc.), indiferent de data la care calatorul solicita renuntarea.

6.2. In cazul in care calatorul care a contractat un pachet de servicii turistice cu Agentia si a achitat un avans nu se prezinta in termenul specificat in informatii precontractuale sau in termenul comunicat in scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat de drept, iar Agentia 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 restituii 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 pachetului de servicii, calatorului i se vor retine toate taxele datorate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.

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

6.6. Penalizarile echivalente cu cele indicate la pct. 6.1 se aplica si in cazul in care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatie, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca documentele personale necesare in vederea efectuării calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasii teritoriul tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia.

6.7. Calatorul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.

6.8. Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.

6.9. Agentia nu raspunde in situatii de greva, conflicte politice si de razboi, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou international, precum si in cazul in care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere. Toate aceste situatii care nu sunt imputabile nici unei 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 a fi necesara interventia instantelor de judecata.

## **VII. Reclamatii**

7.1. In cazul in care calatorul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in 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 de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentantilor locali ai organizatorului).

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

7.3. Agentia este absolvita de orice raspundere pentru neconformitatile despre care nu a fost informata imediat de catre turist.

7.4. In cazul unor divergente in legatura cu incheierea sau executarea prezentului contract, partile vor depune toate eforturile pentru rezolvarea amiabila a litigiului. Deasemenea, pot utiliza si mecanismele de solutionare alternativa a litigiilor, denumite SAL, in conformitate cu Ordonanta Guvernului nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti, cu modificarile ulterioare.

7.5. Pentru contactarea Agentiei, inclusiv pentru a solicita asistenta atunci cand se afla in dificultate sau sa reclame orice neconformitate sesizata in timpul executării pachetului, turistul poate folosi datele de contact din sigla acestui contract.

## **VIII. Asigurari**

8.1. Conform prevederilor OG nr. 2/2018 si ale Ordinului 156/2019 emis de Ministerul Turismului, calatorul este asigurat pentru rambursarea sumelor achitate de acesta in

legatura cu pachetele de servicii de calatorie, in cazul insolventei agentiei de turism organizatoare si in legatura cu serviciile de calatorie asociate, cum sunt definite la art. 3 pct. 16 din OG nr. 2/2018, in masura in care Organizatorul faciliteaza servicii de calatorie asociate. Polita de asigurare este afisata pe pagina web a agentiei de turism organizatoare

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

8.2.1. In cazul in care Organizatorul nu efectueaza repatrierea calatorului, acesta are obligatia de a anunta imediat societatea de asigurare prin telefon, fax 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 organizator si societatea de asigurare.

8.2.2. In cazul in 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 in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data incheierii derularii pachetului de servicii turistice 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 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, 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 pachetului de servicii turistice;

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 turistice 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 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 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 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 pachetul de servicii turistice, daca Agentia ofera acest tip de serviciu.

8.3. Agentia 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 si asigurator.

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

a) voucherul, biletul de odihna/tratament, biletul de excursie, informatii precontractuale, bonul de comanda, dupa caz;

b) informatii precontractuale, programul turistic

c) cataloage/pliante/oferte/alte inscrieri/etc. ale Agentiei puse la dispozitia calatorului, in format tiparit sau pe suport electronic.

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

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

10.2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face in 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 in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 2/2018. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice, calatorul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, in conformitate cu oferta agentiei de turism.

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.

Acest contract face parte integranta din informatii precontractuale, din care am primit un exemplar.

#### **Agentia de turism**

. SC LANG TRAVEL SRL

Semnatura .....

calatorul (numele si prenumele in clar)

.....

Semnatura: .....