



# AGENTIA DE TURISM RADIAN COMTUR

CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE

NR. \_\_\_\_\_ din data \_\_\_\_\_

Partile contractante PREZENTUL CONTRACT („Contractul”) se incheie intre:

(1) **SC RADIAN COMTUR SRL**, cu sediul social in BistritaBd:Decebal 44, cu AGENTIA de Turism Intermediara RADIAN COMTUR, cu sediul in BISTRITA, Bd:DECEBAL 44 BL:K2,MEZANIN, identificata cu CUI 15224863, J06/90/2003, CONT IBAN RON: RO81BRDE060SV10306860600 CONT IBAN EURO: RO22BRDE060SV10307070600, titulară a Licenței de turism nr. 1467/14.03.2019, Tel: 0263.212.081, 0745.97.55.61 E-mail:[radiancomtur@yahoo.com](mailto:radiancomtur@yahoo.com), web: [www.radiancomtur.ro](http://www.radiancomtur.ro), reprezentată prin CODREANU DOREL EUGEN, în calitate de Administrator, în calitate de Mandatar pentru Agentia de turism Organizatoare:SC.....SRL,denumirea comerciala.....cu sediu social in loc:.....str.....nr.....jud/sector.....avand CUI.....si Nr,Reg.Comertului.....titulara a Licentei de turism.....cont bancar.....Banca.....reprezentata legal prin..... denumita in cele ce urmeaza Agentia/Agentia de turism organizatoare/.....

si,

(2) Dl/ Dna ....., cu domiciliul in (.....),  
.....identificata prin CI/ pasaport nr. (.....),  
emis de catre....., avand CNP (.....), cont bancar  
(.....), deschis la (.....), Tel/Fax (.....),  
e-mail: (.....), in calitate de  
Calator/ Reprezentant al calatorului, denumit in continuare Calator,

## 1. DEFINITII

In sensul prezentului Contract termenii de mai jos au urmatoarea semnificatie:

1.1. Contract – reprezinta acordul de vointa al partilor cu privire la pachetul de servicii de calatorie, si este reprezentat de prezentul contract, de anexe si acte aditionale, de bon de comanda,de confirmare de servicii, voucher, de bilet de odihna si/sau tratament si/sau excursie,de oferta .....,expusa in materialele de prezentare sau pe site, precum si de orice alt inscris anexat prezentului contract si documentele de plata si de calatorie toate acestea facand parte din contract.

1.2. Agentia de turism organizatoare – operatorul economic, detinator al unei licente de turism valabile, emise in conditiile legii, care desfasoara activitatea de organizare a pachetului de servicii de calatorie care reprezinta obiectul prezentului contract. Pachetul de servicii de calatorie este organizat de societatea ..... SRL, care detine Licenta de turism nr..... si Polita de Asigurare emisa de ..... emisa in data de ..... cu valabilitate pana la data de....., privind rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate catre sau pe seama calatorilor in cazul insolventei agentiei de turism organizatoare

1.3. Agentia de turism intermediara – operator economic, detinator al unei licente de turism valabile, emise in conditiile legii, care desfasoara activitatea de intermediere, actionand in numele si pe seama Agentiei de turism organizatoare in relatia cu Calatorul;

1.4. Calator – orice persoana care cumpara sau care se angajeaza sa cumpere pachetul de servicii de calatorie (contractantul principal), sau orice alta persoana in numele careia contractantul principal se angajeaza sa cumpere pachetul de servicii de calatorie (ceilalti beneficiari);

1.5. Pachet de servicii de calatorie – combinatia prestabilita a cel putin doua dintre urmatoarele elemente, in cazul in care aceste servicii sunt vandute sau oferite spre vanzare la un pret total si depasesc 24 de ore sau includ cazare de o noapte:

a) Transport;

b) Cazare;

c) Inchirierea de autoturisme/autovehicule;

d) Alte servicii turistice, care nu sunt subsidiare transportului, cazarii sau inchirierii de autoturisme si care reprezinta o parte semnificativa din pachetul de servicii;

1.6. Voucher – document emis de agentia de turism organizatoare, cu scopul de a fi folosit la cazare, alimentatie, excursii, precum orice alte servicii turistice incluse in pachetul de servicii de calatorie;

## 2. OBIECTUL CONTRACTULUI

2.1. Obiectul contractului consta in vanzarea de catre Agentie, prin Intermediar, a pachetului de servicii de calatorie organizat de ....., descris in Anexa 1 la prezentul contract, precum si in voucher, bilet de odihna, de tratament, de excursie, bon de comanda, orice alt

inscris prezentului contract, precum si eliberarea documentelor de plata si de calatorie.

2.2. Tipurile de pachete puse la dispozitie de catre Agentia de turism organizatoare sunt urmatoarele:

- a) Pachet dinamic – care reprezinta o combinatie intre transport si cazare, alcatuite la cerinta calatorului, particularizat in functie de dorintele acestuia;
- b) Pachet de vacanta – care reprezinta o combinatie intre transport si cazare, prestabilite de organizator.

2.3. Prezentul contract a fost incheiat ulterior prezentarii de catre Agentie Calatorului a informatiilor precontractuale impuse de OG 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, informatii despre care Calatorul declara ca a luat cunostinta, si cu care a fost de acord anterior semnarii prezentului contract.

### 3. INCHEIEREA CONTRACTULUI

3.1. Incheierea prezentului contract are loc in urmatoarele situatii, in functie de tipul de pachet de servicii de calatorie selectat de calator:

#### 3.1.1. PACHETELE DINAMICE

Deoarece Calatorul este informat din cuprinsul informatiilor precontractuale puse la dispozitie de Agentie, prin Intermediar, despre faptul ca pachetele dinamice pot suferi modificari substantiale la nivelul pretului sau al disponibilitatii de la momentul solicitarii informatiilor cu privire la pachetele dinamice pana la acceptarea acestora de catre Calator si ulterior rezervarea de catre Agentie a pachetului dorit de Calator, acesta din urma intelege faptul ca incheierea contractului de servicii de calatorie in cazul pachetelor dinamice intervine in urmatoarele conditii:

- a) Incheierea intervine la momentul semnarii contractului in format fizic sau in format electronic, transmis prin email, dar intra in vigoare in momentul la care Calatorul primeste de la Intermediar confirmarea scrisa, transmisa prin email a rezervarii facute de Agentie.
- b) Procesarea unei rezervari de servicii va fi efectuata de catre Agentie, prin Intermediar, la momentul incasarii de catre Intermediar de la Calator a unei sumei de pana la 70 % din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, in functie de data la care calatorul solicita serviciile.

#### 3.1.2. PACHETELE DE VACANTA

- a) Pentru situatiile in care contractul se negociaza direct intre Agentie, prin Intermediar, si Calator, incheierea intervine la momentul semnarii contractului in format fizic sau la momentul semnarii conditiilor contractuale de servicii de calatorie si a bonului de comanda, in format fizic, dar intra in vigoare in momentul la care Calatorul primeste de la Intermediar confirmarea scrisa, transmisa prin email a rezervarii facute de Agentie;
- b) Pentru situatiile in care contractul se negociaza la distanta, cu acordul Calatorului, Agentia, prin Intermediar, va comunica pe emailul transmis de Calator in format electronic contractul privind pachetul de servicii de calatorie, iar incheierea intervine intr-unul din urmatoarele momente:

- i) la momentul primirii pe fax sau pe email de catre Intermediar a contractului in format electronic semnat de catre Calator, dar intra in vigoare in momentul la care Calatorul primeste de la Intermediar confirmarea scrisa, transmisa prin email a rezervarii facute de Agentie;

- ii) la momentul primirii de catre Intermediar a confirmarii contractului din partea Calatorului, prin email, dar intra in vigoare in momentul la care Calatorul primeste de la Intermediar confirmarea scrisa, transmisa prin email a rezervarii facute de Agentie;

- iii) la momentul achitarii (in tot sau in parte) de catre Calator a contravalorii pachetului de servicii de calatorie, conform facturii comunicate de catre Intermediar Calatorului;

3.2. In oricare dintre situatiile prevazute la art. 3.1., Calatorul are dreptul de a solicita un exemplar al contractului in format fizic.

3.3. In cazul in care prezentul contract este pus integral la dispozitia calatorului sub forma de catalog, pliant, alte inscrisuri, site-ul agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (email, fax, etc), obligatia de informare a calatorului este considerata indeplinita prin inscrierea tuturor informatiilor necesare in oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate de Agentie/Intermediar, nefiind necesara incheierea in forma scrisa a contractului de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, respectiv daca contractul 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. Informatiile si fotografiile prezentate in cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare prezinta si ilustreaza stilul hotelului, caracteristicile generale ale camerelor, imaginile fiind orientative si au caracter informativ. Camera primita de calator poate sa nu corespunda in toate cazurile cu fotografia din cataloage, oferte speciale, siteuri,

materiale publicitare.

3.4. Pentru procesarea unei rezervari de servicii de calatorie, Agentia poate solicita un avans de pana la 70% din pretul total al pachetului sau chiar plata integrala a acestuia, in functie de data la care Calatorul solicita serviciile.

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

#### 4. PRETUL CONTRACTULUI

4.1. Contravaloarea pachetului de servicii de calatorie este in quantum de ... si include totalitatea serviciilor cuprinse in pachet, comisionul Agentiei si TVA.

4.2. Daca pretul nu este prevazut in contract, acesta este cel care se regaseste in bonul de comanda, alte documente de calatorie, informarea precontractuala, cataloage, pliante, orice alte inscrieri puse la dispozitia Calatorului, site-ul Intermediarului sau site-ul ....., sau orice mijloace de comunicare electronice si/sau factura fiscala.

#### 5. MODALITATILE DE PLATA

5.1. Plata se va efectua intr-o singura valuta, respectiv in valuta indicata in contract sau in lei, la cursul de schimb BNR din ziua efectuarii platii, in contul agentiei de turism intermediare, indicat in informatiile precontractuale. In cazul in care, intre momentul semnarii contractului si momentul plecarii in calatorie, Calatorul este notificat prin email de catre Agentia de turism organizatoare sau de catre Agentia de turism intermediara despre necesitatea achitarii restului sumelor ramase de achitat conform contractului in contul Agentiei de turism organizatoare, Calatorul va respecta indicatiile primite. Ulterior primirii notificarii, achitarea de catre Calator a sumelor ramase de achitat direct catre Agentia de turism intermediara, in numerar, sau in contul Agentiei de turism intermediare, prin virament bancar, se va sanctiona de catre Agentia de turism organizatoare cu considerarea ca neachitarea a sumelor in cauza, cu sanctiunile contractuale care deriva din neachitarea in termen a obligatiilor de plata ce incumba Calatorului.

5.2. La momentul incheierii Contractului, Calatorul trebuie sa achite un avans din contravaloarea pachetului de servicii de calatorie sau plata integrala a pachetului, in functie de situatiile descrise in Anexa la prezentul contract (oferta, informatii precontractuale, etc.) .

5.3. Dovada efectuării plății de către Calator (in cazul plăților la distanță și nu numerar la Agentie) se va face prin trimiterea prin email a ordinului de plată de către Calator Intermediarului sau Agentiei, dacă a fost notificat în acest sens conform art. 5.1., în termenele indicate conform art. 5.2. de mai sus.

5.4. Agentia, prin Intermediar, va furniza Calatorului documentele de calatorie in termen de maxim 5 zile de la momentul incasării integrale a pretului privind pachetul de servicii de calatorie sau de la momentul primirii confirmării de efectuare a plății din partea Calatorului, în condițiile art. 5.3.

5.5. In situatia in care in Bonul de comanda se prevad alte termene de plata sau alte procente, prioritate vor avea cele consemnate in Bonul de Comanda, parte integranta a prezentului contract.

5.6. Agentia isi rezerva dreptul de a majora pretul pachetului, iar Calatorul are dreptul de a solicita reducerea pretului pachetului, in cazul in care intervin modificari asupra unuia dintre elementele de mai jos:

a) pretul transportului de pasageri care rezulta din costul carburantilor sau al altor surse de energie;

b) nivelul taxelor sau al comisiunelor aplicabile serviciilor de calatorie incluse in contract, impuse de parti terte care nu sunt direct implicate in executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de imbarcare sau debarcare in porturi si aeroporturi;

c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

5.7. In cazul cresterii pretului pachetului, Agentia, prin Intermediar, va notifica Calatorul cu cel puțin 20 de zile anterior inceperii executării pachetului, prin email, arătând justificarea creșterii și modul de calcul aplicat. In cazul in care aceasta majorare este sub limita de 8% din valoarea totala a pachetului, Calatorul va achita diferenta in termenul indicat in notificarea primita de la Agentie, prin intermediar. In cazul in care aceasta majorare depaseste 8% din valoarea totala a pachetului, Calatorul are obligatia ca in termen de maxim 3 zile calendaristice de la primirea notificarii sa anunte in scris Agentia, prin Intermediar, daca este de acord cu aceasta majorare sau daca doreste incetarea contractului. In cazul in care Calatorul nu formuleaza niciun raspuns scris la notificarea Agentiei de majorare a pretului, in termenul indicat, se va considera ca modificarea a fost acceptata de catre Calator.

5.8. In cazul in care in cuprinsul notificării prevazute la art. 5.7. sau ca urmare a cererii Calatorului, Agentia, prin Intermediar, prezinta un nou pachet echivalent, Calatorul trebuie sa isi manifeste in scris prin email optiunea de acceptare sau de refuzare a pachetului echivalent in

termen de 3 zile calendaristice de la primirea notificării.

## 6. MODIFICAREA CONTRACTULUI

6.1. Agentia isi rezerva dreptul de a modifica contractul si pachetul de servicii de calatorie in privinta aspectelor neesentiale, informand Calatorul, prin Intermediar, despre aceste modificari cu cel putin 24 de ore inainte de executarea pachetului.

6.2. In cazul in care Agentia trebuie sa opereze modificari asupra aspectelor esentiale, precum principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie, executarea cerintelor speciale comunicate de Calator Agentiei pe care aceasta le-a acceptat, schimbarea locului de cazare, majorarea pretului pachetului cu mai mult de 8%, Agentia, prin Intermediar, trebuie sa notifice Calatorul despre acestea de indata, iar in termen de 3 zile calendaristice de la momentul primirii notificării pe email, Calatorul trebuie sa instiinteze Agentia, prin Intermediar, in scris prin email daca este de acord cu modificarile sau daca doreste renuntare la pachetul de servicii de calatorie.

6.3. In cazul in care in cuprinsul notificării prevazute la art. 6.2. sau ca urmare a cererii Calatorului, Agentia, prin Intermediar, prezinta un nou pachet echivalent, Calatorul trebuie sa isi manifeste in scris prin email optiunea de acceptare sau de refuzare a pachetului echivalent in termen de 3 zile calendaristice de la primirea notificării.

6.4. Calatorul are dreptul de a transfera contractul privind pachetul de servicii de calatorie unei persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile contractului respectiv, dupa ce notifica Agentia, prin Intermediar, cu cel putin sapte zile inainte de inceperea executării pachetului, prezentandu-i acesteia toate informatiile necesare referitoare la persoana in favoarea careia se doreste transferul, inclusiv adresa oficiala de email. In termen de 2 zile calendaristice, Agentia, prin Intermediar, ii comunica Calatorului toate costurile care implica transferul, prezentand dovezi in acest sens, iar Calatorul, impreuna cu persoana careia ii este incredintat contractul se obliga la a suporta in solidar toate costurile transferului, in termen de maxim 24 de ore de la momentul comunicării din partea Agentiei pe email a costurilor si comunicării dovezii de plata a acestora. Calatorul intelege faptul ca anumiti furnizori de servicii nu accepta modificari cu privire la persoana Calatorului, cu titlu de exemplu indicand furnizorii de servicii de transport aerian, aspect care poate conduce la necesitatea unei noi rezervari de bilet de avion, la preturile de la acel moment, in limita locurilor disponibile puse la dispozitie de furnizorii de servicii de transport aerian.

6.5. In cazul in care notificarea prevazuta la art. 6.4. intervine cu mai putin de sapte zile inainte de inceperea executării pachetului, Agentia are dreptul de a refuza transferul pachetului de servicii.

## 7. INCETAREA CONTRACTULUI

7.1. Calatorul poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie in orice moment inainte de inceperea executării pachetului. In cazul in care calatorul inceteaza contractul privind pachetul de servicii de calatorie, din motive neimputabile Agentiei, acesta va fi obligat sa plateasca agentiei o penalitate de incetare adecvata si justificabila, in functie de situatiile descrise in Anexa la prezentul contract (oferta, informatii precontractuale, etc.)

7.2. In cazul in care Calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie cu Agentia si a achitat un avans, nu achita in termenul specificat ratele aferente sau restul de plata in conturile bancare corecte, conform art. 5.1., contractul se considera reziliat de plin drept, fara a fi necesara o notificare de reziliere, punerea in intarziere sau interventia instantei de judecata, simpla neachitare la termen conducand la rezilierea contractului, iar Agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul calatorului cu retinerea penalizarilor prevazute la pct. 7.1.

7.3. Toate sumele mentionate conform art. 7.1 se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata, punerea in intarziere sau orice alta notificare prealabila.

7.4. Prin exceptie de la prevederile art. 7.1, calatorul are dreptul sa inceteze prezentul contract inainte de inceperea executării 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. In acest caz calatorul are dreptul la o rambursare completa a oricarei plati efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despagubire suplimentara din partea Agentiei.

7.5. In cazul incetării contractului ca urmare a notificării comunicate Agentiei, prin Intermediar, de catre Calator, potrivit art. 5.5.-5.7. sau art. 6.2., si in cazul in care Calatorul nu accepta alt pachet, Calatorului, in termen de maxim 14 zile de la incetarea contractului, i se vor rambursa de catre Agentie toate platile efectuate de catre sau pe seama acestuia, dar nu si despagubiri suplimentare, in cazul in care se dovedeste ca modificarea propusa care a condus la incetarea contractului este rezultatul unei fapte imputabile Calatorului sau a unei fapte

imputabile unei terte persoane care nu are legatura cu furnizarea serviciilor de calatorie sau este rezultatul unei circumstante inevitabile si extraordinare.

7.6. Agentia poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie si poate oferi calatorului rambursarea completa a tuturor platilor efectuate pentru pachet, dar nu poate fi tinuta la plata unor despagubiri suplimentare, in unul dintre urmatoarele cazuri:

a) numarul de persoane inscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decat numarul minim stabilit in contract, iar agentia, prin Intermediar, il instiinteaza pe calator cu privire la incetarea contractului in termenul stabilit in contract, dar nu mai tarziu de:

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) Agentia nu poate executa contractul din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare si instiinteaza calatorul cu privire la incetarea contractului, fara intarziere si inainte de inceperea executarii pachetului.

c) Incetarea a intervenit ca urmare a culpei Calatorului.

7.7. 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 niciunei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere Agentia.

## 8. EXECUTAREA CONTRACTULUI. DREPTURILE SI OBLIGATIILE PARTILOR

8.1. Drepturile si obligatiile Agentiei sunt urmatoarele:

a) Agentia, prin Intermediar, se obliga sa furnizeze Calatorului un bon de comanda, numai in situatia solicitarii unui pachet de servicii de calatorie care nu fac parte din oferta proprie/standard a Agentiei 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 sau in cazul in care exista deja confirmarea asupra rezervarii din partea altor prestatori, Agentia, prin Intermediar, poate furniza Calatorului un bon de comanda, daca apreciaza ca fiind necesar.

b) In cazul achizitionarii unui pachet de servicii de calatorie avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, Transportatorul Aerian, fara a cere acordul Agentiei care deruleaza programul de calatorie, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agentia nu este raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea inscrisa in program. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste calatorii conform Regulamentului Parlamentului European nr. 261/2004 implementat prin HG nr. 1912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra sub competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentand contractul intre pasager si transportator. In cazul acestor pachete de servicii de calatorie, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile de calatorie, acestea fiind destinate transportului. In cazul anularii zborului ca urmare a insolventitatii, falimentului, lichidarii sau incapacitatii de plata a Transportatorului Aerian, Agentia, direct sau prin Intermediar, va depune toate diligentele si va actiona cu buna-credinta pentru a oferi alternative pentru efectuarea serviciilor. Cu toate acestea, Agentia este exonerata de orice raspundere pentru eventualele prejudicii, de orice natura, cauzate calatorilor, aceste daune fiind imputabile companiei aeriene in baza Regulamentului Parlamentului European nr. 261/04 implementat prin HG nr. 1912/2006.

c) Agentia este responsabila de buna executare a serviciilor de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, indiferent daca aceste servicii urmeaza sa fie furnizate de aceasta sau de un alt furnizor de servicii de calatorie, cu exceptia urmatoarelor situatii:

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

ii) cand 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, intarzieri 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 intarzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje si a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice;

iii) 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.

d) In cazul in care unul din serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de calatorie sau Agentia constata ca nu le va putea executa, Agentia, direct sau prin Intermediar, remedieaza neconformitate prin una din urmatoarele variante:

i) oferirea Calatorului de alternative corespunzatoare in vederea continuarii calatoriei turistice, fara majorarea pretului, respectiv serviciile de calatorie oferite sa fie pe cat posibil echivalente sau de mai buna calitate decat cele specificate in contract, inclusiv in cazul in care intoarcerea calatorului la locul de plecare nu este asigurata astfel cum s-a convenit;

ii) in cazul in care Calatorul refuza in mod intemeiat serviciile alternative propuse de Agentie sau Agentia se afla in imposibilitatea de furnizare a serviciilor alternative, Agentia va restitui catre Calator sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile de calatorie achitate si cele efectiv prestate in timpul calatoriei turistice, iar in cazul in care pachetul de servicii de calatorie a implicat si un transport de persoane, Agentia va asigura fara costuri suplimentare transportul retur al Calatorului la locul de plecare ori in alt loc agreat de acesta.

iii) in cazul in care Calatorul a acceptat solutiile alternative propuse de Agentie, dar aceste solutii implica un pachet de o calitate mai redusa fata de pachetul initial, Agentia va acorda o reducere adecvata a pretului achitat de Calator.

e) Agentia, prin Intermediar, 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 3 zile inainte de data plecarii, urmatoarele informatii, in cazul in care acestea au suferit modificari, fata de cele stipulate in contract sau in restul documentelor de calatorie:

i) ora programata de plecare, precum si orele programate ale opririlor intermediare, ale legaturilor de transport si ale sosirii;

ii) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax, adresele de e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a intermediarului ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contactarea organizatorului si/sau a intermediarului;

iii) 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;

f) Agentia, direct sau prin intermediar, este obligata sa acorde asistente adecvata fara intarzieri nejustificate calatorului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau al unui eveniment pe care nici Agentia, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita, in special prin:

i) furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara; si

ii) acordarea de asistenta calatorului in ceea ce priveste efectuarea comunicarii la distanta si sprijinirea acestuia in gasirea unor servicii de calatorie alternative.

g) Agentia are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta in cazul in care calatorul este cel care a provocat situatia de dificultate in mod intentionat sau din propria neglijenta. Comisionul nu depaseste in niciun caz costurile efective suportate de Agentia.

8.2. Drepturile si obligatiile Calatorului sunt urmatoarele:

a) 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, prin Intermediar, cu cel putin 7 zile inaintea datei de plecare, in conditiile art. 6.4. si 6.5. In acest caz, intre Calatorul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si agentia de turism organizatoare (debitor cedat), prin intermediar, urmeaza a se incheia un contract de cesiune (transfer) 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 (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 acestui transfer, neplata acestor costuri in termenele indicate in contractul de cesiune (transfer) conducand la aplicarea art. 7.2. si urm. din prezentul contract

b) In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania

sau in strainatate, Calatorul are obligatia sa respecte urmatorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regula, la ora 16:00 a zilei de intrare si se termina, de regula, la ora 12:00 a zilei de iesire inscrite 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.

c) Calatorul este obligat la plata integrala a contravalorii pachetului de servicii de calatorie, la termenele indicate de Agentie, fara depasirea acestora;

d) Calatorul este obligat la respectarea tuturor obligatiilor care ii incumba prezentului contract, inclusiv cele referitoare la comunicarea raspunsului sau la toate notificarile primite din partea Agentiei, direct sau prin Intermediar, in termenele indicate, sub sanctiunile prevazute pentru necomunicarea unui raspuns;

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

f) Calatorul este obligat sa notifice Agentia, direct sau prin Intermediar, in termen de maxim 2 ore de la momentul constatarii oricarei neconformitati identificate cu privire la pachetul de servicii, in integralitate, precum si cu privire la fiecare element/serviciu al acestuia in scris, prin email. In cazul in care o asemenea notificare nu a intervenit in conditiile aratate, se considera ca Calatorul este satisfacut de conditiile de executare ale pachetului. De asemenea, pana la momentul primirii unei asemenea notificari, se considera ca Calatorul este satisfacut de conditiile de executare ale Pachetului.

g) In cazul in care Calatorul reziliaza contractul/denunta unilateral contractul in conditiile art. 5.5. sau 6.2. de mai sus sau Agentia anuleaza calatoria inaintea datei de plecare, Calatorul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire, al carei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al partilor sau in baza unei hotarari a instantei de judecata, pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

1. anulara s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar Agentia, prin Intermediar, a informat in scris Calatorul cu cel putin 15 zile calendaristice premergatoare datei plecarii;

2. anulara s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprezibile, 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 suprarezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unitatii de cazare) sau unor cauze dintre cele prevazute la art. 8.1., lit. d) pct. ii);

3. anulara s-a facut din vina Calatorului.

h) Calatorul are dreptul sa rezilieze/denunte unilateral in orice moment, in tot sau in parte, contractul, in conditiile art. 7.1., iar in cazul in care incetarea 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 de calatorie contractat.

i) 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 va rezolva cerintele calatorului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmand a fi suportate de catre calator.

j) Daca calatorul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea/denuntarea unilateral a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la art. 7.1. la momentul respectiv si incheierea unui nou contract.

k) 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.

l) 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.

m) Calatorul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza fara ca acestea sa faca parte din prezentul contract sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar Agentia nu are nicio responsabilitate asupra prestatiilor in cauza.

n) 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 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 este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei. De asemenea, in cazul calatoriei in anumite destinatii care necesita obtinerea unei vize, Agentia recomanda consultarea site-ului:

<http://www.mae.ro/node/1422>, pentru informatii complete privind regimul vizelor. 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 ex. necesitatea obtinerii vizei sau necesitatea de a avea pasaport sau/si carte de identitate eliberate in anumite termene sau cu o anumita valabilitate, sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei.

o) Se recomanda calatorilor contactarea Agentiei, prin Intermediar, cu 24 de ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc de imbarcare etc.).

p) In cazul in care un calator 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.

q) Calatorul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acestora 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 nerespectarii acestui alineat.

r) 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 orarele vor fi suportate de catre acesta.

s) 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.

t) Repartizarea camerelor se face exclusiv de catre unitatea de cazare/hoteliera in functie de criteriile proprii si de disponibilitatea din momentul cazarii, astfel incat nu se pot garanta numarul camerei, etajul si/sau amplasarea, cu exceptia cazurilor in care se specifica in mod expres acest aspect.

Calatorul intelege si se obliga ca in cazul retragerii mandatului Intermediarului de catre Organizator, Organizatorul se subroga in toate drepturile si obligatiile Intermediarului prevazute in prezentul contract. Astfel, din momentul in care i-a fost comunicata Calatorului de catre Intermediar si/ sau de catre Organizator denuntarea mandatului Intermediarului, Calatorul va executa toate si fiecare dintre obligatiile si drepturile sale exclusiv catre Organizator, orice mentiune din prezentul contract care se refera la Intermediar sau la Organizator prin intermediar, fiind inlocuita din momentul sesizarii cu Organizator, direct.

## 9. RECLAMATII. COMUNICARI

9.1. In cazul in care Calatorul este nemulțumit de serviciile de calatorie 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 de calatorie contractat, ce se va transmite prompt atat reprezentantului Agentiei, cat si prestatorului de servicii de calatorie (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentantilor locali ai Agentiei). Datele de contact ale Intermediarului:

Telefon: .....

Fax: .....

E-mail: .....

Datele de contact ale Agentiei:

Telefon: .....

Fax: .....

E-mail: .....

9.2. Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii de calatorie vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. 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 urmand ca, in termen de 30 de zile calendaristice, sa comunice Calatorului despagubirile care i se cuvin, dupa caz.

9.3. In cazul in care unul dintre serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu cerintele prezentului contract, Agentia remedieaza neconformitatea, cu exceptia cazului in care:



- a) neconformitatea nu poate fi remediată; sau
- b) remedierea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

9.4. Dacă Agenția, în conformitate cu art. 9.3. litera (a) sau (b) de mai sus, nu remediază neconformitatea, călătorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a pretului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Agenția dovedește că neconformitatea este imputabilă călătorului, unor terțe persoane sau unor cauze imprevizibile și inevitabile, după cum este prevăzut la p. 4.3. din prezentul contract.

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

9.6. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Agenția a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către călător, călătorul poate rezilia contractul privind pachetul de servicii de călătorie fără plata unor penalități de reziliere și, după caz, poate să ceară reducerea pretului și/sau despăgubiri.

9.7. Călătorul poate adresa mesaje, cereri sau reclamații în legătură cu executarea pachetului în mod direct agenției de turism intermediare de la care a achiziționat pachetul respectiv. Agenția de turism intermediară transmite agenției de turism organizatoare, fără întârzieri nejustificate, aceste mesaje, cereri sau plângeri.

9.8. În scopul respectării termenelor sau a termenelor de prescripție, data primirii mesajelor, a cererilor sau a reclamațiilor prevăzute la alin. (1), de către agenția de turism intermediară este considerată drept data primirii de către agenția de turism organizatoare.

9.9. Călătorul declară în mod expres faptul că își asumă interdicția de a face publicitate negativă Agenției și serviciilor prestate de aceasta, fără ca procedura de înregistrare și soluționare a reclamațiilor prevăzute în cap 12 să fi fost îndeplinită. Nerespectarea acestei prevederi dă dreptul agenției să solicite instanței despăgubiri corespunzătoare prejudiciului suferit.

9.10. Orice comunicare, indiferent de subiectul acesteia, existentă între Călător și Agenție se va face prin intermediul Agenției de turism intermediare în scris, prin mijloacele de comunicare stabilite și în termenele indicate în prezentul contract, cu următoarele excepții:

a) În situația în care Călătorului i s-a solicitat direct de către Agenție ca plata sumelor rămase de achitat să fie achitate direct în contul Agenției, comunicarea de către Călător a ordinului de plată care atestă efectuarea acelor plăți va fi comunicat direct Agenției și nu agenției de turism intermediare;

9.11. În situația în care Călătorul a fost notificat direct de către Agenție cu privire la orice subiect care privește executarea prezentului contract, răspunsul Călătorului trebuie să fie trimis în scris obligatoriu direct către Agenție în termenele prevăzute și în modurile prevăzute în prezentul contract, și nu către agenția de turism intermediară, din acel moment orice comunicare făcută agenției de turism intermediare nefiind considerată valabilă;

## 10. ASIGURARI

10.1. Călătorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței Agenției de turism organizatoare ....., la Societatea de Asigurare....., cu sediul în....., str.....nr.....Tel/fax ..... e-mail:..... Polita de Asigurare emisă de....., seria....., nr.....emisă în data de ..... cu valabilitate până la data de .....2020 privind rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate către sau pe seama călătorilor în cazul insolvenței agenției de turism organizatoare este afișată pe pagina web: www.....

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

10.2.1. În cazul în care agenția de turism organizatoare aflată în stare de insolvență nu efectuează repatrierea călătorului, călătorul anunță imediat emitentul instrumentului de garantare prin emailul indicat despre imposibilitatea Agenției de repatriere și va confirma și telefonic notificarea trimisă, iar societatea de asigurare va organiza în cel mai scurt timp posibil de la notificarea primită de la călător, dar nu mai mult de 12 ore, prin intermediul unui operator specializat, repatrierea călătorilor și suportă cheltuielile de repatriere sau oferă servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului; în cazul schimbării cazării, prin servicii alternative corespunzătoare se înțelege oferirea cazării într-o unitate cât mai apropiată față de cea inițială în privința condițiilor de confort, în funcție de disponibilitate.

10.2.2. În cazul în care călătorul suportă din fonduri proprii cheltuielile de repatriere, societatea de asigurare are obligația de a deconta costul repatrierii în condițiile de mai jos.

10.2.3. Societatea de asigurare garantează riscul de neplata de către agenția de turism organizatoare a sumelor achitate de călător, cauzată de neexecutarea integrală sau parțială a contractelor de

comercializare a pachetului de servicii de calatorie incheiate cu acestia, in cazul insolventei agentiei de turism organizatoare, si, dupa caz, acoperirea costului repatrierii/repatrierea in situatia in care calatorii se afla in imposibilitatea intoarcerii la locul de plecare sau la locul stabilit de parti si in contractul de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie este inclus transportul de pasageri.

10.2.4. In cazul in care calatorul a beneficiat de repatriere in conditiile art. 10.2.1.:

a) in cazul nerespectarii de catre agentia de turism organizatoare a obligatiilor contractuale, calatorul nu mai beneficiaza de nicio alta despagubire de la societatea de asigurare;

b) in cazul insolventei agentiei de turism organizatoare, calatorul beneficiaza de rambursarea contravalorii serviciilor de calatorie neprestate calatorului si achitate de acesta in baza contractului de comercializare a pachetului de servicii de calatorie, fara a se scadea cheltuielile cu repatrierea efectuate de societatea de asigurare.

10.2.5. In cazul in care calatorul accepta oferta de servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, propusa de catre societatea de asigurare pentru continuarea derularii pachetului in conditiile prevazute de prezentul ordin, acesta nu beneficiaza de nicio despagubire suplimentara.

10.2.6. Calatorul poate solicita Agentiei de turism organizatoare, aflate in stare de insolventa rambursarea sumelor achitate de calator si neexecutate sau executate necorespunzator si/sau costul repatrierii in urmatoarele situatii:

a) in situatia in care data incheierii executarii pachetului neexecutat/executat partial este anterioara datei declararii insolventei, in termen de maximum 30 de zile de la data declararii insolventei;

b) in situatia in care data incheierii executarii pachetului este ulterioara datei declararii insolventei, in termen de 15 zile lucratoare de la data incheierii pachetului.

10.2.7. In situatia prevazuta la art. 10.2.6 de mai sus, calatorul poate solicita agentiei de turism organizatoare rambursarea costurilor, prin trimiterea unei scrisori recomandate cu confirmare de primire la adresa sediului social al acesteia, in termen de maxim 15 zile lucratoare de la data repatrierii, care va contine toate documentele justificative, in copie. Calatorul este obligat sa pastreze in original toate documentele justificative.

10.2.8. In situatia in care se dispune radierea agentiei de turism organizatoare ca urmare a falimentului, calatorul va transmite solicitarea de rambursare a sumelor platite direct societatii de asigurare in termen de 15 zile lucratoare de la data radierii.

10.2.9. Calatorul are obligatia de a notifica in scris societatii de asigurare prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire despre solicitarea adresata agentiei de turism organizatoare privind rambursarea sumelor achitate de calator si/sau a costului repatrierii, in termen de maxim 5 zile lucratoare de la data transmiterii solicitarii prevazute la art. 10.2.7, anexand urmatoarele documente:

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

b) confirmarile de primire precizate la art. 10.2.7. si restul confirmarilor de primire, dupa caz;

c) copiile de pe documentele de plata achitate, cum ar fi chitante, ordine de plata, fara ca enumerarea sa fie exhaustiva, in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de calator;

d) copiile de pe documentele de transport si cazare, dupa caz, in cazul cererilor de rambursare a costului repatrierii.

e) Alte documente solicitate de societatea de asigurare.

10.2.10. In termen de 15 zile lucratoare de la data confirmarii de primire a notificarii facute catre societatea de asigurari, conform art. 10.2.1. sau 10.2.8. calatorul transmite emitentului instrumentului de garantare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, cererea de despagubire insotita de documentele justificative care cuprind cel putin urmatoarele:

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

b) confirmarile de primire precizate la art. 10.2.7. si restul confirmarilor de primire, dupa caz;

c) copiile de pe documentele de plata achitate, cum ar fi chitante, ordine de plata, fara ca enumerarea sa fie exhaustiva, in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de calator;

d) copiile de pe documentele de transport si cazare, dupa caz, in cazul cererilor de rambursare a costului repatrierii.

e) Alte documente solicitate de societatea de asigurare.

10.2.11. In cazul in care documentatia prezentata de Beneficiar in vederea obtinerii despagubirii este incompleta, societatea de asigurare va solicita in scris Calatorului (Beneficiarului) completarea acesteia, precizand documentele lipsa sau necorespunzatoare.

10.2.12. Despagubirea va fi platita in termen de 30 de zile lucratoare de la data primirii de catre societatea de asigurare a tuturor documentelor justificative de la calator.

10.2.13. In caz de deces al Beneficiarului, Asiguratorul se obliga sa plateasca despagubirea cuvenita persoanelor indreptatite, mostenitorilor care isi dovedesc calitatea cu certificatul de mostenitor.

10.2.14. In cazul in care, dupa plata despagubirii, agentia de turism organizatoare plateste sumele datorate calatorului, calatorul restituie societatii de asigurare despagubirea primita, in termen de 30 de zile lucratoare de la data primirii de la agentia de turism organizatoare a sumelor achitate de acesta si/sau a costului repatrierii, dupa caz.

10.2.15. Prin plata despagubirii si in limita acesteia, societatea de asigurare se subroga in toate drepturile calatorului impotriva agentiei de turism organizatoare si este mandatat expres de Calator sa foloseasca toate mijloacele legale pentru recuperarea despagubirii platite.

10.2.16. Despagubirea aferenta fiecarui contract privind pachetul de servicii de calatorie sau serviciul de calatorie asociat nu poate depasi cuantumul sumelor achitate, precum si contravaloarea cheltuielilor de repatriere.

10.2.17. In cazul in care cuantumul prejudiciilor depaseste, la data producerii evenimentului asigurat, suma asigurata stabilita prin Polita, indiferent de numarul Beneficiarilor, despagubirile se acorda, in limita acestei sume, fiecarui Beneficiar, proportional cu raportul dintre suma asigurata stabilita prin Polita si totalul cuantumului prejudiciilor

10.2.18. Despagubirea se plateste in moneda in care Beneficiarul a achitat contractul privind pachetul de servicii de calatorie sau serviciul de calatorie asociat. Orice transformare de curs valutar se va face la cursul de referinta BNR din ziua producerii evenimentului asigurat.

10.2.19. Facultativ, calatorul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare 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 putand fi incheiata in agentia de turism de unde acesta a achizitionat pachetul de servicii de calatorie, daca Agentia ofera acest tip de serviciu.

10.2.20. Agentia nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politile de asigurare contractate prin intermediul sau, deoarece acesta este doar intermediar intre calator si asigurator.

## 11. ANEXELE CONTRACTULUI

11.1. Prezentul contract are urmatoarele Anexe, care sunt parte integranta a acestuia, cu aceasi valoare juridica:

11.2. notificarea de informare precontractuala;

11.3. voucherul, biletul de odihna/tratament, biletul de excursie, bon de comanda, dupa caz;

11.4. programul de calatorie, dupa caz;

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

11.6. anexa privind protectia datelor cu caracter personal, conform Regulamentului (UE) nr. 679/2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date.

## 12. PROCEDURA DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR ("SAL")

12.1. Solutionarea alternativa a litigiilor ("SAL") reprezinta un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se ofera posibilitatea de solutionare a litigiilor pe care le pot avea cu comerciantii, atunci cand se confrunta cu o problema legata de achizitionarea unui produs sau serviciu.

12.2. Astfel, reclamatii impotriva comerciantilor sunt prezentate voluntar de catre consumatori, urmand a fi solutionate intr-un mod independent, impartial, transparent, rapid si echitabil.

12.3. Directia de solutionare alternativa a litigiilor (Directia SAL) din cadrul Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor ("ANPC"), are competenta sa solutioneze alternativ litigii nationale si transfrontaliere izvorate din contractele de vanzari sau din contractele de prestari servicii incheiate cu un comerciant care desfasoara activitati in Romania, in sectoarele de activitate in care ANPC este competenta.

12.4. Cererea de aplicare SAL, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL, si legislatia aplicabila poate fi consultata aici - <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>.

## 13. DISPOZITII FINALE SI TRANZITORII

13.1. Prezentul contract a fost incheiat in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.

13.2. In toate cazurile in care documentele de calatorie, parte integranta a prezentului contract, cuprind alte prevederi care sunt in neconcordanță cu prevederile prezentului contract, prevederile acestora vor prevala.

13.3. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr.

2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate.

13.4. 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.

13.5. Calatorul declara ca Agentia, prin Intermediar, l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice, calatorul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, in conformitate cu oferta Agentiei.

13.6. Calatorul declara ca a fost informat in mod expres de catre Agentie, prin Intermediar, respectiv a luat la cunostinta si este de acord cu POLITICA DE CONFIDENTIALITATE CU PRIVIRE LA PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL disponibila si afisata in Agentie, cat si pe site-ul Agentiei, in contextul intrarii in vigoare a Regulamentului European privind protectia datelor nr..... ("GDPR"), si Anexa la prezentul contract. Prin semnarea contractului, calatorul declara in mod expres si este de acord inclusiv ca datele sale cu caracter personal sa fie transferate catre parteneri din tari terte, respectiv din afara spatiului european sau din afara spatiului economic european, doar in scopul realizarii obiectului prezentului Contract, respectiv in vederea achizitionarii serviciilor de calatorie mentionate in prezentul contract.

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

13.8. Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

Agentia de turism intermediara  
RADIANT COMTUR  
actionand in numele si pe seama  
Agentiei de turism organizatoare  
.....

Calatorul  
Reprezentant al Calatorului

---