

**CONTRACT**  
**de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie**

Nr. .... din data de .....

**PARTILE CONTRACTANTE:**

In cazul in care contractul cu Calatorul se incheie direct intre Organizator și Calator sau direct intre revanzator și Calator se vor completa urmatoarele:

Societatea **FILADELFIA TOUOPERARE GO S.R.L.**, cu sediul in Municipiul BISTRITA, Calea MOLDOVEI nr.18, telefon: 0263-212 020, e\_mail: office@filadelfiaturism.ro numar de inregistrare la registrul comertului J06/161/25.03.2015, cod de inregistrare fiscala 34282194, atribut fiscal RO, cont bancar pentru operatiuni in RON RO50RZBR0000060018125592 si EURO RO28RZBR0000060018125600 deschis la banca RAIFFAISEN, titulara a Licentei de turism nr.1730/2019, pentru Agentia: **FILADELFIA TOUOPERARE GO**, reprezentata prin SIGHIARTAU IOAN-EUGEN in calitate de administrator, denumita in continuare **FILADELFIA TOUOPERARE GO/Organizator** sau **Agentia**,

**CLIENTUL .....**

au convenit la incheierea prezentului contract.

**DEFINITII**

Pachetele de servicii de calatorie pot fi:

- Pachet de servicii de calatorie combinat de **FILADELFIA TOUOPERARE GO (Pachet.FILADELFIA)**: sunt pachete de servicii de calatorie combinate de **FILADELFIA TOUOPERARE GO** in vederea comercializarii si punerii lor la dispozitia Calatorilor, fie direct de catre **FILADELFIA TOUOPERARE GO**, fie prin intermediul altor agentii de turism(AGENTIEI). Pentru aceste pachete **FILADELFIA TOUOPERARE GO** va mentiona pe documentele de calatorie sau fiscale eliberate AGENTIEI calitatea sa de organizator care a combinat serviciile.
- Pachet de servicii de calatorie EXTERN (**Pachet.EXTERN**): pachetul de servicii de calatorie achizitionat de catre **FILADELFIA TOUOPERARE GO** direct de la agentii de turism organizatoare care nu sunt stabilite in Romania și pe care le pune la dispozitia Calatorilor prin intermediul altor agentii de turism(AGENTIEI). Aceste pachete vor contine in codul/numarul atribuit rezervarii in scris in documentele de calatorie, indicativul agentiei care este organizatorul acestor pachete.
- Pachet de servicii de calatorie INTERN(**Pachet.INTERN**): acele pachete de servicii de calatorie care au fost achizitionate de catre **FILADELFIA TOUOPERARE GO** direct de la agentii de turism organizatoare stabilite in Romania și pe care le pune la dispozitia calatorilor prin intermediul AGENTIEI.

Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie este reglementata de OG2/2018.

Servicii de calatorie asociate facilitate de **FILADELFIA TOUOPERARE GO (SCA.FILADELFIA)**: reprezinta, astfel cum sunt definite de OG2/2018 si Directiva 2302/2015, combinatia a cel puțin doua tipuri diferite de servicii de calatorie prezentate la punctele 3.1.lit.a)-d). destinate aceleiași calatorii sau vacante, care nu constituie un pachet și care duc la incheierea unor contracte separate cu furnizorii individuali de servicii de calatorie, daca **FILADELFIA TOUOPERARE GO** declara in scris ca are calitatea de organizator care faciliteaza una dintre urmatoarele variante:

a) selectarea separata și plata separata de catre calatori a fiecarui serviciu de calatorie cu ocazia unei singure vizite sau a unui singur contact cu punctul sau de vanzare;

b) achizitionarea, intr-un mod personalizat, a cel puțin unui serviciu de calatorie suplimentar de la un alt comerciant, in cazul in care se incheie un contract cu acest alt comerciant cel tarziu in 24 de ore de la confirmarea rezervarii primului serviciu de calatorie.

Nu sunt considerate ca fiind servicii de calatorie asociate facilitate de **FILADELFIA TOUOPERARE GO**: serviciile de calatorie asociate care nu sunt facilitate de **FILADELFIA TOUOPERARE GO**, serviciile de calatorie asociate care nu intra in domeniul de aplicare prevazut la art.2 OG2/2018 si a Directivei 2302/2015 si nici cele cuprinse in exceptiile prezentate in art.4 din OG2/2018.

Comercializarea serviciilor de calatorie asociate facilitate de **FILADELFIA TOUOPERARE GO** este reglementata de OG2/2018.

## I. OBIECTUL CONTRACTULUI

### 1.1. Obiectul contractului il constituie:

.....

**1.1.1.(1)** Vanzarea de catre **FILADELFIA TOUOPERARE GO**, in calitate de agentie de turism Organizatoare (Organizator), a pachetului de servicii de calatorie in scris in voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, alt in scris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plata și calatorie. **FILADELFIA TOUOPERARE GO** are calitatea de **Organizator**, conform prevederilor legale in vigoare, pentru urmatoarele tipuri de pachete de servicii de calatorie mentionate in prezentul contract: **Pachet.FILADELFIA**

**(2)** Pentru aceste tipuri de pachete **FILADELFIA TOUOPERARE GO** poarta raspunderea pentru buna executare a pachetului in ansamblu si ofera garantii privind rambursarea tuturor platilor efectuate de catre sau pe seama calatorilor, in masura in care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolventei **FILADELFIA TOUOPERARE GO**, avand ca instrument de garantare polita de asigurare **BN - 000001682**, valabila pana la data de **31.01.2021**, emisa de Societatea de Asigurare - Reasigurare **City Insurance** cu sediul in str. Emanoil Porumbaru nr.93-95, parter, et.1,2,45, sector 1, tel. 021/2310054, e-mail: [office@cityinsurance.ro](mailto:office@cityinsurance.ro).

**1.1.2.(1)** Vanzarea de catre **FILADELFIA TOUOPERARE GO**, in calitate de agentie de turism Intermediara, a pachetului de servicii de calatorie achizitionat de la o alta agentie organizatoare care nu este stabilita pe teritoriul Romaniei (denumita in continuare **Organizator.EXTERN**), astfel cum este in scris in voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, alt in scris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plata și calatorie, pentru urmatoarele tipuri de pachete de servicii de calatorie mentionate in prezentul contract: **Pachet.EXTERN**.

**(2)** Pentru aceste tipuri de pachete, **FILADELFIA TOUOPERARE GO** si **Organizator.EXTERN** poarta raspunderea pentru executarea pachetului in ansamblu, si **Organizator.EXTERN** asigura garantiile privind rambursarea tuturor platilor efectuate de catre sau pe seama calatorilor, in masura in care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolventei **Organizator.EXTERN**. La achizitionarea acestor servicii, **Agentia** sau **Intermediarul** (atunci cand contractul se va incheia prin Intermediar), va informa **Calatorul** despre aceste garantii.

**1.1.3.(1)** Vanzarea de catre **FILADELFIA TOUOPERARE GO**, in calitate de agentie de turism Intermediara (denumita si **Intermediar**), a pachetului de servicii de calatorie achizitionat de la o alta agentie de turism organizatoare stabilita pe teritoriul Romaniei (denumita in continuare **Organizator.INTERN**), astfel cum este in scris in voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, alt in scris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plata și calatorie, pentru urmatoarele tipuri de pachete de servicii de calatorie mentionate in prezentul contract: **Pachet.INTERN**.

**(2)** Pentru aceste tipuri de pachete, raspunderea pentru buna executare a pachetului in ansamblu o poarta **Organizator.INTERN** si ofera garantii privind rambursarea tuturor platilor efectuate de catre sau pe seama calatorilor, in masura in care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolventei **Organizator.INTERN**. La achizitionarea acestor servicii, **Agentia** sau **Intermediarul** (atunci cand contractul se va incheia prin Intermediar), va informa **Calatorul** despre aceste garantii.

**1.2.** Caracteristicile pachetului de servicii de calatorie, cat si precizarea calitatii pe care o are **FILADELFIA TOUOPERARE GO** in relatia cu Calatorul (Organizator sau Intermediar) se regasesc in *Informatiile precontractuale*, parte integranta a prezentului contract.

**1.3.** Nu intra in domeniul de aplicare a prezentului contract si nici nu sunt acoperite de asigurare impotriva insolventei Organizatorului, urmatoarele:

**1.3.1.** pachetele și serviciile de calatorie asociate care dureaza mai putin de 24 de ore, cu exceptia situatiei in care acestea includ cazare peste noapte;

**1.3.2.** pachetele oferite și serviciile de calatorie asociate facilitate ocazional și pe o baza nonprofit și numai unui grup restrans de calatori;

**1.3.3.** pachetele și serviciile de calatorie asociate achizitionate in temeiul unui acord general pentru organizarea unei calatorii de afaceri, incheiat intre un comerciant și o alta persoana fizica sau juridica ce actioneaza din motive legate de activitatea sa comerciala, afacerea, meseria sau profesia sa;

**1.3.4.** Orice combinatie de servicii de calatorie care, potrivit legii, nu este un pachet si nici servicii de calatorie asociate;

**1.3.5.** Serviciile de calatorie simple, respectiv oricare **din urmatoarele tipuri de servicii de calatorie** care nu sunt o combinatie, astfel cum sunt enumerate la pct.15, art.3 in Ordonanta nr.2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie și serviciile de calatorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative, publicata in Monitorul Oficial nr.728/23.08.2018:

**a)** transportul de pasageri;

**b)** cazarea care nu face parte intrinseca din transportul de pasageri și care este realizata in alt scop decat cel rezidential;

**c)** inchirierea de autoturisme, de alte autovehicule in intelesul sectiunii 2 cap. I pct. 3 lit. a) din Reglementarile privind omologarea de tip și eliberarea cartii de identitate a vehiculelor rutiere, precum și omologarea de tip a produselor utilizate la acestea - RNTR 2, aprobate prin Ordinul ministrului lucrarilor publice, transporturilor și locuintei nr. 211/2003, cu modificarile și completarile ulterioare, sau de motociclete in conformitate cu art. 6 pct. 22 din Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 195/2002 privind circulatia pe drumurile publice, republicata, cu modificarile și completarile ulterioare, pentru care este necesar un permis de conducere;

**d)** orice alt serviciu turistic care nu este parte intrinseca a unui serviciu de calatorie in intelesul lit. a) -c), care pot fi, de exemplu: vanzarea de bilete pentru concerte, evenimente sportive, excursii sau parcuri tematice, vizite cu ghid, abonamente de schi și inchirierea de echipament sportiv precum echipamentul de schi, servicii de agrement sau tratamente balneare, etc.

## **II. INCHEIEREA CONTRACTULUI**

**2.1.** Contractul se incheie si va intra in vigoare, dupa caz, in momentul semnarii lui de catre Calator sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii de calatorie, care sunt parte integranta a contractului, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon si/sau mijloace electronice.

Se considera acceptare a conditiilor precontractuale de servicii de calatorie, in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice:

**a)** Exprimarea acordului calatorului prin transmiterea catre Agentie a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarata de calator ca adresa de corespondenta/contact. Adresa de corespondenta/contact va

fi considerata adresa de la care face comanda/ solicita oferta de servicii, in cazul in care Calatorul nu mentioneaza expres o alta adresa de corespondenta/contact;

**b)** Exprimarea acordului verbal, in cadrul conversatiei telefonice purtate de catre calator cu un reprezentant al Agentiei, cu conditia ca conversatia telefonica sa fie inregistrata, iar Calatorul a fost de acord cu inregistrarea conversatiei telefonice;

**c)** Exprimarea acordului prin achitarea de catre Calator a contravalorii pachetului de servicii de calatorie in baza facturii emise de Agentie;

**2.2.** Pentru procesarea/confirmarea unei rezervari de servicii de calatorie, Agentia poate solicita un avans din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, in functie de data la care calatorul solicita serviciile si de tipurile serviciilor incluse in pachet.

**2.3.(1)** Daca prezentul contract este pus integral la dispozitia Calatorului pe un suport durabil, sub forma de catalog, pliant, alte inscrisuri, website-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, iar contractul este considerat astfel incheiat, nefiind necesara incheierea in forma scrisa pe suport hartie.

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

**(3)** Contractul privind pachetul de servicii de calatorie sau confirmarea contractului prezinta intregul continut al acordului care include si toate informatiile comunicate Calatorului inainte de incheierea contractului si prevazute in formularul- *Informatii precontractuale* care constituie parte integranta a a contractului si nu pot fi modificate decat cu acordul explicit al partilor contractante.

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

### **III. PRETUL CONTRACTULUI ȘI MODALITATI DE PLATA**

**3.1.(1)** Pretul total al pachetului este de . . . . . și se compune din costul serviciilor de calatorie efective, comisionul Agentiei și TVA. Daca pretul nu este specificat in prezentul contract, atunci acesta este specificat in Anexele la contract, alte documente de calatorie, cataloage, pliante, alte inscrisuri puse la dispozitie **Calatorului**, website-ul Agentiei, alte mijloace de comunicare electronica și/sau pe factura.

**(2)** Nu sunt incluse in pret diferente pret/tarife/taxe, penalitati de incetare sau alte costuri suplimentare care pot sa apara pe parcursul executarii contractului in functie de imprejurari si situatiile ivite(modificarea contractului, cesiunea sau renuntarea/anularea partiala sau totala a serviciilor), costuri care nu pot fi calculate in mod rezonabil anterior incheierii contractului, dar va fi specificata o indicatie cu privire la tipul de costuri suplimentare pe care calatorul ar putea sa fie obligat sa le suporte in continuare. Si va fi comunicat cuantumul lor, atunci cand apar.

**(3)** Pot sa nu fie incluse in pretul contractului diferite cheltuieli ocazionate de calatorie, , cum ar fi: asigurari medicale, cheltuieli de eliberare a pasapoartelor, carte verde, taxa viza, excursii optionale, etc. care vor fi platite de Calator la fata locului, si nu Agentiei.

### 3.2.Modalitati de plata:

**3.2.1.** La incheierea contractului, Agentia solicita plata unui avans din pretul stabilit sau, dupa caz, plata integrala a contravalorii pachetului de servicii de calatorie.

Conditii de plata pentru oferta generala sunt:

- a)** in avans 30% din valoarea serviciilor la data confirmarii rezervarii, iar diferenta de 70 % intr-un termen care nu va depasi 30 de zile calculate inainte de data plecarii;
- b)** in avans valoarea integrala a biletelor de avion si autocar plus conditiile specifice de incasare pentru serviciile de calatorie la sol, altele decat transportul, in functie de tipul produsului si oferta;
- c)** integral, la data confirmarii rezervarii, pentru pachetele de servicii calatorie care au data de plecare sub 30 de zile fata de data rezervarii;
- d)** integral, in maxim 24 ore de la data confirmarii, pentru pachetele de servicii calatorie inclusiv cele de cazare ale partenerului 5VF precum si pachetele de oferte speciale, a caror penalizare este de 100% dupa efectuarea rezervarii;
- e)** pentru asigurarile de calatorie, plata se va efectua in avans, inainte de eliberarea asigurarilor.

**3.2.2.** Plata serviciilor de calatorie 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.

Plata poate sa fie efectuata in numerar(cash) sau cu card-ul bancar la oricare din sediile agentiilor **FILADELFIA TOUOPERARE GO**, sau poate fi efectuata prin banca, fie prin virament bancar, fie prin depunere directa in conturile detinute de **FILADELFIA TOUOPERARE GO** la urmatoarele banci:

Banca	IBAN-Cont RON	IBAN-Cont EURO
Banca Transilvania	RO08BTRLRONCRT0511771901	RO55BTRLEURCRT0511771901
Raiffeisen Bank	RO50RZBR0000060018125592	RO28RZBR0000060018125600

## IV. DREPTURILE ȘI OBLIGATIILE AGENTIEI

**4.1.(1)** Agentia si Intermediarul, atunci cand Calatorul a achizitionat pachetul prin Intermediar, au obligatia sa furnizeze **Calatorului**, inainte de incheierea contractului, toate Informatiile precontractuale astfel cum sunt prevazute de art.5 al O.G. nr.2/2018 precum si orice modificari cu privire la informatiile contractuale inclusiv cele cu privire la tarifele, penalitatile de incetare sau alte costuri suplimentare.

(2) Intermediarul prin care se achizitioneaza pachetul de calatorie are responsabilitatea sa asigure, fara intarzieri nejustificate, contactarea Organizatorului de catre Calator și prin intermediul sau, la alegerea calatorului, atat in faza precontractuala, cat și in orice faza de executare a contractului.

(3) Agentia are dreptul sa aplice taxa de consultanta turistica in valoare de 50 ron/ consultanta (solicitare), taxa ce poate fi deductibila din valoarea pachetului achizitionat/contractat

**4.2.(1)** Agentia isi rezerva dreptul, sa modifice unilateral clauzele contractului inainte de inceperea executarii pachetului, in afara celor legate de pret care se vor modifica in conditiile art.4.5. **Agentia** se obliga sa informeze Calatorul cu privire la modificare, intr-un mod clar, inteligibil și bine evidentiat, pe un suport durabil si in timp util pentru a permite calatorului sa decida inceperea calatoriei.

(2) In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, Agentia este constransa sa modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie prevazute in Informatiile precontractuale, (cum ar fi spre exemplificare, dara fara a se limita la: serviciile incluse in pachet, datele de calatorie, modificarea categoriei unitatii de cazare, etc.) sau nu poate indeplini cerintele speciale

solicitate de Calator si acceptate de Agentie sau propune sa mareasca pretul pachetului cu mai mult de 8%, Agentia informeaza Calatorul, fara intarzieri nejustificate și într-un mod clar, inteligibil și bine evidentiat, pe un suport durabil, cu privire la:

- a)** modificarile propuse, impactul acestora asupra pretului pachetului;
- b)** un termen rezonabil in care calatorul trebuie sa informeze Agentia de turism organizatoare cu privire la decizia sa, fie sa accepte modificarea propusa fie sa inceteze contractul fara a plati vreo penalitate de incetare;
- c)** consecintele lipsei reactiei calatorului in termenul prevazut la lit.b), cu respectarea prevederile legale in vigoare;
- d)** dupa caz, pachetul de substitutie oferit și pretul acestuia.

**(3)** In cazul in care Calatorul a decis in termenul prevazut la al.(1) lit.b) sa inceteze contractul și nu accepta un alt pachet pe motivul ca serviciile incluse in pachetul de substitutie nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit in Contractul privind pachetul de servicii de calatorie, Agentia ramburseaza toate platile efectuate de catre sau pe seama calatorului, fara intarzieri nejustificate și, in orice caz, nu mai tarziu de 14 zile de la data incetarii contractului.

**(4)** Se considera a fi modificare semnificativa atunci cand valoarea serviciilor modificate reprezinta mai mult de 50% din valoarea pachetului. In cazul in care modificarea se refera la schimbarea locului de cazare, Agentia va oferi Calatorilor o solutie alternativa de o calitate echivalenta sau superioara.

**4.3.** In cazul achizitionarii unui pachet de servicii de calatorie avand in componenta și asigurarea transportului pe cale aeriana, transportatorul aerian, fara a cere acordul Agentiei/ Organizatorului 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 decat cea inregistrata in programul turistic. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste turistii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune in materie de compensare și de asistenta a pasagerilor in eventualitatea refuzului la imbarcare și anularii sau intarzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotararea Guvernului nr. 1.912/2006. Orice problema privind operarea zborului și actiunile adiacente acestuia intra in competenta și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentand contractul intre pasager și transportator. In cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

**4.4.** In situatia achizitionarii unui produs de tip croaziera, linia de croaziera poate modifica, din motive ce tin de siguranta navigarii, numarul cabinei și locatia acesteia pe punti (o punte inferioara, una superioara, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabina de aceeași categorie ca cea rezervata initial, caz in care turistul nu va fi despagubit in niciun mod avand in vedere ca este vorba de același tip de cabina ca și cel rezervat.

**4.5.** Agentia poate modifica pretul contractului in sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, aratand totodata modul de calcul al majorarilor sau micșorarilor de pret ale contractului și numai ca o consecinta directa a schimbarilor legate de cel puțin unul dintre urmatoarele aspecte:

- a)** pretul transportului de pasageri care rezulta din costul carburantilor sau al altor surse de energie;
- b)** nivelul taxelor sau al comisiunilor 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 și aeroporturi;
- c)** cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

Preturile stabilite in contract nu pot fi majorate, in niciun caz, in cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecarii.

Agentia va comunica **Calatorului** prin **Intermediar** preturile modificate, iar in cazul in care cresterea preturilor va fi mai mare de 8%, se obliga:

**(i)** sa transmita o notificare clara și inteligibila privind aceasta crestere, insotita de o justificare a creșterii respective și de un calcul, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile înainte de inceperea executarii pachetului, notificare prin care va stabili si termenul rezonabil in care **Calatorul** trebuie sa informeze Agentia cu privire la decizia luata, fie de a accepta modificarea propusa fie sa inceteze contractul fara a plati vreo penalitate de incetare;

**(ii)** sa propuna **Calatorului** prin **Intermediar**, in cazul in care a decis sa inceteze contractul, potrivit dispozitiilor legale, servicii alternative sau un pachet de substitutie daca este posibil, de o calitate echivalenta sau superioara si sa comunice pretul acestora; In cazul in care serviciile/pachetul de substitutie are calitatea si/sau pretul inferioare pachetului initial, **Calatorul** are dreptul la o reducere corespunzatoare de pret.

**(iii)** in cazul in care, **Calatorul**, din motive intemeiate, nu accepta modificarile propuse, pachetul de substitutie sau serviciile alternative oferite, Agentia se obliga sa restituie sumele care i-au fost achitate de catre **Calator**, fara a fi inasa obligata la plata de despagubiri sau de alte cheltuieli ce nu sunt incluse in pachetul de servicii (cheltuieli de eliberare a pasapoartelor, asigurari medicale, carte verde, etc). Termenul de restituire este de maxim 14 zile de la data la care a primit de la **Calator** in scris, prin posta sau prin e\_mail, cererea de renuntare la modificarile propuse, la pachetul de substitutie sau serviciile alternative ce i-au fost oferite si prin care solicita rambursarea sumelor achitate pentru serviciile neexecutate, cerere in care va consemna si motivele renuntarii.

**4.6.(1)** Atunci cand o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata astfel cum s-a convenit in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, Agentia ofera, fara costuri suplimentare pentru **Calator**, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, 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. In cazul schimbarii cazarii, se considera a fi serviciu alternativ corespunzator pentru continuarea derularii pachetului oferirea cazarii in aceeași locatie, in cea mai apropiata varianta fata de cea initiala.

**(2)** In cazul in care serviciile alternative propuse, conform alin. (1), au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decat cea specificata in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, Agentia acorda Calatorului o reducere adecvata a pretului.

**(3)** Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse conform alin. (1) doar in cazul in care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit in contractul privind pachetul de servicii de calatorie sau reducerea de pret acordata este inadecvata.

**(4)** In cazul in care neconformitatea afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar Agentia a omis sa o remedieze intr-un termen rezonabil stabilit de catre Calator, acesta poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie fara plata unei penalitati de incetare și, dupa caz, poate sa ceara, in conformitate reducerea pretului și/sau despagubiri in conditiile prezentate la pct.4.10..

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

**(6)** Daca pachetul include transportul de pasageri, agentia de turism organizatoare asigura de asemenea, in cazurile prevazute la alin. (2) și (3), repatrierea calatorului cu transport echivalent, fara intarzieri nejustificate și fara costuri suplimentare pentru calator.

**(7)** In masura in care este imposibil sa se asigure intoarcerea Calatorului astfel cum s-a convenit in contractul privind pachetul de servicii de calatorie din cauza unor circumstante inevitabile și extraordinare, Agentia suporta costul cazarii necesare, pe cat posibil de categorie echivalenta, pentru o perioada care nu depășește trei nopti pe calator. Daca in legislatia specifica privind drepturile pasagerilor,

sunt prevazute perioade mai lungi aplicabile mijloacelor de transport relevante pentru intoarcerea calatorului, se aplica perioadele respective.

**(8)**Limitarea costurilor prevazuta la alin. (7) nu se aplica persoanelor cu mobilitate redusa, astfel cum sunt definite la art. 2 lit. (a) din Regulamentul (CE) nr. 1.107/2006 al Parlamentului European și al Consiliului din 5 iulie 2006 privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusa pe durata calatoriei pe calea aerului, și insotitorilor acestora.

**(9)**Limitarea costurilor prevazuta la alin. (7) nu se aplica femeilor insarcinate și minorilor neinsotiti și nici persoanelor care au nevoie de asistenta medicala speciala, cu conditia ca agentia de turism organizatoare sa fi fost informata cu privire la nevoile speciale ale acestora cu cel puțin 48 de ore inainte de inceperea executarii pachetului.

**(10)**Agentia nu are dreptul sa invoce circumstante inevitabile și extraordinare pentru a limita raspunderea in temeiul alin. (7), daca furnizorul de transport in cauza nu poate invoca astfel de circumstante in temeiul legislatiei Uniunii Europene.

Partile convin ca *“o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata”*, reprezinta serviciile neexecutate care cumuleaza o valoare ce depaseste jumatate din valoarea pachetului.

**4.7.(1)**Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

**a)** cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza Calatorului;

**b)** cand neindeplinirea obligatiilor este cauzata de circumstante inevitabile și extraordinare, 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 și a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice;

**c)** cand neindeplinirea obligatiilor este imputabila unei parti terte care nu are legatura cu furnizarea serviciilor de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie și este imprevizibila sau inevitabila.

**(2)**In cazul in care, fara intarzieri nejustificate, Calatorul informeaza **Agentia**, despre faptul ca unul din **serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu Contractul privind pachetul de servicii de calatorie**, iar atunci cand este raspunzatoare **Agentia** se obliga:

**a)** sa remedieze neconformitatea, cu exceptia cazului in care neconformitatea nu poate fi remediata sau remediarea implica cheltuieli disproporționate, tinand cont de anvergura neconformitatii și de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

**b)** in cazul in care **Agentia** nu remediază neconformitatea in conditiile prezentate la lit.a) si daca neconformitatea nu este imputabila Calatorului, se obliga sa acorde reducerea corespunzatoare a pretului pentru perioada in care a existat neconformitatea si pentru serviciile de calatorie care s-au constatat ca sunt neconforme.

**c)** in cazul in care **Agentia** nu remediază neconformitatea intr-un termen rezonabil stabilit de Calator, sau daca este necesara o remediere imediata sau **Agentia** refuza sa remedieze neconformitatea se obliga sa ramburseze la solicitarea Calatorului cheltuielile necesare si pe care acesta le-a efectuat pentru remediarea neconformitatii.

**d)** **Agentia** se obliga, la cererea scrisa a **Calatorului**, transmisa prin posta, fax, e\_mail si primita de **Agentie**, sa-i plateasca despagubiri adecvate in limita acordata de catre furnizorul serviciului de calatorie si astfel cum este impusa de lege, fara sa depaseasca de trei ori pretul pachetului, pentru orice daune pe



care le suferă ca urmare a neconformității respectivului serviciu, cu condiția ca neconformitatea să nu se datoreze uneia dintre următoarele situații:

(i) este imputabilă **Calatorului**;

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

(iii) este cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare:

**e)** în cazul în care **Agentia** refuză să remedieze neconformitatea sau nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de Calator și comunicat către **Agentia**, se obligă să ramburseze **Calatorului** cheltuielile pe care acesta le-a efectuat și pentru care prezintă documentele justificative care le dovedesc. Neconformitatea va trebui să fie reală și obiectivă. Diferențele determinate de diferența dintre reglementările naționale de clasificare a structurilor de primire turistică sau a mijloacelor de transport nu reprezintă neconformități.

**4.8.** **Agentia** are obligația să pună la dispoziția Calatorului prin orice mijloace de comunicare convenite cu acesta (e-mail, fax, sms etc.), cu suficient timp înainte de începerea executării pachetului, următoarele:

**a)** toate chitanțele, bonurile și biletele necesare, informații privind ora programată a plecării și, după caz, termenul-limită pentru înregistrare, precum și orele programate ale opririlor intermediare, ale legăturilor de transport și ale sosirii.

**b)** denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentantei locale a Organizatorului și/sau a Intermediarului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea Organizatorului și/sau a Intermediarului;

**c)** pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;

**d)** obligațiile turistului prevăzute la pct. 5.10, 5.11 și 5.13.

**4.9. (1)** **Agentia** acordă asistență adecvată fără întârzieri nejustificate Calatorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici **Agentia** de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita, în special prin:

**a)** furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară;

**b)** efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea Calatorului în găsirea unor servicii de călătorie alternative.

**(2)** **Agentia** va pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență în cazul în care călătorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență. Comisionul nu depășește în niciun caz costurile efective suportate de **Agentie**. Comisionul standard este de 0,50 euro/minut și este calculat în funcție de timpul alocat de **Agentie** pentru asistență acordată, comisionul putând fi majorat dacă costurile ocazionate generate de asistență acordată sunt mai mari.

**4.10.** **Agentia** are dreptul să înceteze **Contractul privind pachetul de servicii de călătorie** și poate oferi Calatorului rambursarea completă a tuturor plăților efectuate pentru pachet, dar nu este răspunzătoare pentru plata unor despăgubiri suplimentare, în unul dintre următoarele cazuri:

**a)** numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decât numărul minim stabilit în contract, iar **Agentia** de turism organizatoare îl înștiințează pe călător cu privire la încetarea contractului în termenul stabilit în contract, dar nu mai târziu de:

(i) 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile;

(ii) 7 zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între două și șase zile;

(iii) 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de două zile;

**b)** **Agentia** nu poate executa contractul din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare independente de voința celui care le invocă, și ale caror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda

eforturilor depuse, situatie in care Agentia se obliga sa inștiinteze Calatorul cu privire la incetarea contractului, fara intarziere și înainte de inceperea executarii pachetului.

**4.11.** Pentru a evita supraplata si/sau supracompensarea, Agentia se obliga sa plateasca restituirile in limita sumelor incasate, despagubirile sau reducerile de pret sau serviciile alternative acordate dupa ce se deduc unele din altele (indiferent de cine le-a acordat Calatorului (respectiv Agentia, furnizorul de servicii, Organizatorul, sau reducerea/despagubirea sau serviciul alternativ i-au fost acordate Calatorului in baza instrumentelor de asigurare) si dupa deducerea din obligatia rezultata a sumelor pe care Calatorul le datoreaza Agentiei.

Agentia acorda o reducere corespunzatoare a pretului pentru orice perioada in care a existat o neconformitate, cu exceptia cazului in care Agentia dovedește ca neconformitatea este imputabila Calatorului.

Agentia nu este obligata sa plateasca Calatorului despagubiri pentru daune pe care acesta le sufera ca urmare a unei neconformitati in cazul in care Agentia dovedește ca neconformitatea apare intr-una din urmatoarele situatii:

**a)** este imputabila Calatorului;

**b)** este imputabila unei parti terte care nu are legatura cu furnizarea serviciilor de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie și este imprevizibila sau inevitabila;

**c)** este cauzata de circumstante inevitabile și extraordinare.

Valoarea despagubirilor si conditiile in care vor fi platite Calatorului vor fi limitate potrivit legii.

## **V. DREPTURILE ȘI OBLIGATIILE CALATORULUI**

**5.1.(1)** In cazul in care **Calatorul** nu poate sa participe la calatoria turistica independent de motivele care stau la baza imposibilitatii de participare, acesta poate sa ceseze contractul unei terte persoane care indeplinește toate conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligatia de a notifica pe un suport durabil Agentia intr-un termen rezonabil, cu cel puțin șapte zile înainte de inceperea executarii pachetului.

**(2)** Avand in vedere ca pot exista situatii in care, cesiunea este conditionata de furnizorii de servicii, cesiunea solicitata de catre **Calator** poate sa echivaleze cu anularea rezervarii initiale, respectiv cu incetarea contractului incheiat cu **Calatorul** care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), si efectuarea unei noi rezervari, insemnand incheierea unui nou contract pe numele tertei persoane (cesionarul). Astfel de exemple, inasa fara a fi limitative, pot fi pachetele care contin transportul cu avionul. Penalitatile de incetare/anulare se pot ridica pana la valoarea pretului pachetului. Din motivele aratate mai sus, pentru astfel de situatii, solutia cesiunii insusita de parti este cea de incetare a contractului incheiat de Agentie cu **Calatorul** care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul) si incheierea unui nou contract cu terta persoana (cesionarul). In celelalte situatii, realizarea cesiunii se va face astfel: intre persoana care transfera contractul privind pachetul de servicii de calatorie/Calatorul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana careia ii este transferat contractul (cesionarul) și Agentia (debitor cedat) urmeaza a se incheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de calatorie contractate și cesionate. Responsabilitatea incheierii contractului de cesiune revine, dupa caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodata agentiei de turism (debitorului cedat). Persoana care transfera contractul privind pachetul de servicii de calatorie și persoana careia ii este transferat contractul raspund in mod solidar la plata pretului calatoriei și a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari. Aceste costuri, in cele mai multe situatii, nu pot fi cunoscute decat la data solicitarii cesiunii si pot fi semnificativ de mari si diferite in functie de valoarea si tipurile serviciilor de calatorie din pachet si data de plecare.

**(3)** Daca Agentia nu incaseaza de la Calatorul cedent si/sau cesionar, costurile suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari la data solicitarii cesiunii, inainte de a se proceda la modificarile care le implica

realizarea cesiunii solicitate, contractul se considera netransferat/nemodificat, iar neparticiparea Calatorului la calatorie nu ii da dreptul acestuia de a solicita vreo rambursare de pret sau despagubire.

**5.2.** In cazul sejururilor de odihna și/sau de tratament cu locul de desfășurare in Romania, turistul are obligatia sa respecte urmatorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regula, la ora 18,00 a zilei de intrare și se termina, de regula, la ora 10,00 a zilei de ieșire inscrise pe documentele de calatorie (voucher, bilet de odihna și/sau tratament, bilet de excursie etc.). Pentru sejururi in afara Romaniei, cazarea se face, de regula, ora 14,00 a zilei de intrare și se termina, de regula, la ora 12,00 a zilei de ieșire inscrise pe documentele de calatorie (voucher, bilet de odihna și/sau tratament, bilet de excursie etc.). Indiferent la ce ora are loc cazarea in acest interval orar, se considera o zi de cazare. Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a Calatorului.

**5.3.(1)** In cazul in care **Agentia** anuleaza pachetul, inaintea datei de plecare, Calatorul are dreptul sa opteze, astfel:

- a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de calitate echivalenta sau superioara, propuse de Agentie
- b) sa accepte, un pachet de calitate inferioara, cu rambursarea imediata a diferentei de pret;
- c) la rambursarea completa a tuturor platilor efectuate pentru pachet, nu mai tarziu de 14 zile de la data incetarii contractului.

**(2)** In cazul in care Calatorul a ales optiunea de la al.(1) lit.c), are dreptul si la o despagubire cu exceptia situatiilor in care incetarea s-a datorat:

- a) unor circumstante inevitabile și extraordinare, independente de vointa celui care le invoca, si ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda eforturilor depuse, situatie despre care Agentia instiinteaza Calatorul imediat, fara intarziere și inainte de inceperea executarii pachetului;
- b) faptului ca numarul de persoane inscrise pentru participarea la pachetul de servicii este mai mic decat numarul minim stabilit despre Agenti care instiinteaza Calatorul, in scris, *intr-un termen care nu va depasi, inainte de inceperea executarii pachetului: 20 de zile, in cazul calatoriilor care dureaza mai mult de șase zile; 7 zile, in cazul calatoriilor care dureaza intre 2-6 zile; 48 de ore in cazul calatoriilor care dureaza mai putin de 2 zile.*

**5.4.** Calatorul este obligat sa comunice Agentiei in termenul cerut prin inștiințarea prevazuta la cap. IV pct. 4.2, dar nu mai tarziu de 5 zile calendaristice de la primirea inștiințării, 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 al.(1) lit. b) și c), hotararea sa de a opta pentru:

- a) rezilierea/denuntarea unilaterala 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 și **Calatorul** nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

**5.6.** În cazul în care turistul reziliază/denunță unilateral contractul în temeiul pct. 5.4 sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

- a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;
- b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț, în sensul rambursării diferenței de preț dintre cele două pachete turistice, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;
- c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

**5.7.** In toate cazurile mentionate la pct. 5.6. **Calatorul** are dreptul sa solicite Agentiei și 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:

**a)** numarul de persoane inscrise pentru participarea la pachetul de servicii este mai mic decat numarul minim stabilit despre Agentia care instiinteaza Calatorul, inscris, **intr-un termen care nu va depasi**, inainte de inceperea executarii pachetului: 20 de zile, in cazul calatoriilor care dureaza mai mult de șase zile; 7 zile, in cazul calatoriilor care dureaza intre 2-6 zile; 48 de ore in cazul calatoriilor care dureaza mai putin de 2 zile;

**b)** anularea s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprevizibile, independente de vointa celui care le invoca și 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 cap. IV pct. 4.7al.(1) 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.** In cazul in care Calatorul alege sa se mute la un alt hotel decat cel contractat initial și 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 Calatorul.

Daca Calatorul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea/denuntarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la cap. VI la momentul respectiv și incheierea unui nou contract.

**5.10.** Calatorul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie.

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

**5.12.** Calatorul ia la cunoștinta ca serviciile pe care le achizitioneaza fara ca acestea sa faca parte din contractul cu Agentia sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar Agentia nu are nicio responsabilitate asupra prestatilor in cauza.

Clasificarea unitatilor de cazare si a mijloacelor de transport sunt cele oficiale pentru fiecare tara in parte, calatorul ia act si este de acord cu aceasta.

**5.13.** 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 și consultarea site-ului Politiei de Frontiera <http://www.politiadefrontiera.ro>. 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 își 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 sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuării calatoriei.

**5.14.** Agentia recomanda Calatorilor contactarea acesteia cu 24 de ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc de imbarcare etc.).

**5.15.** 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.

**5.16.** Calatorul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar și potrivit destinatiei lor. Agentia nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de Calator ca urmare a nerespectarii acestui alineat.

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

**5.18.** 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 și 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 de calatorie care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari, dupa cum urmeaza:

Penalizarile de incetare standard, sunt calculate astfel:

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

**b)** 70 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 16-30 de zile calendaristice inainte de data plecarii;

**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;

**d)** 100 % din pretul pachetului de servicii, in cazul in care **Calatorul** a achizitionat pachetul de servicii de calatorie din cadrul programului special (de exemplu, Early Booking etc.), indiferent de data la care **Calatorul** solicita renuntarea.

**e)** pentru ofertele speciale, apartamente, case de vacanta, perioade de targ, bilete de avion pe curse de linie sau low-cost, pachet cu zbor pe cursa regulata, charter se aplica conditii de anulare diferite, conform conditiilor fiecarui Furnizor, respectiv Prestator sauTouropoperator in parte.

**f)** pentru biletele de avion: penalizarea va fi calculata astfel: penalizare companie + valoarea initiala a taxei de emitere bilet de avion(TSF).

**g)** pentru biletele de autocar: penalizarea calculata astfel: penalizarea va fi calculata astfel: penalizare companie + valoarea initiala a taxei de emitere bilet autocar(TSF).

Penalizarile de incetare sunt diferite in functie de tipul pachetului de servicii de calatorie, de tipul de oferta si vor fi trecute in contract sau in informatiile precontractuale/anexele la contract.

***Nota:** Pentru fiecare rezervare efectuata se percepe o taxa de serviciu nerambursabila in suma de 30 euro.*

In cazul in care in oferta prezentata prin *Informatiile precontractuale* sunt prevazute alte penalizari de incetare decat cele de la lit. a)-g) se aplica exclusiv conditiile din aceasta oferta.

**6.2.** In cazul in care **Calatorul** care a contractat un pachet de servicii de calatorie cu **Agentia** și a achitat un avans nu se prezinta in termenul specificat care i-a fost solicitat 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 obligarea Calatorului la plata penalizarilor prevazute la **pct. 6.1.**, Agentia putand sa le retina din avansul incasat.

**6.3.** Pentru biletele de odihna și/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, **Agentia** va face restituiri numai in baza cererilor de renuntare contrasemnate și ștampilate 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 și cheltuielile de operare proprii acesteia.

**6.5.** Penalizarile echivalente cu cele indicate la pct. 6.1.1 lit. c) sau d), respectiv 6.1.2 lit. b) sau c) se aplica și 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 parasi teritoriului tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia.

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

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

**6.8.** **Agentia** nu raspunde in situatii de greva, conflicte politice și de razboi, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou international, precum și 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 și exonereaza de raspundere **Agentia**.

**6.9.** Toate sumele mentionate la pct. 6.1, 6.2, 6.4 și 6.5 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.

## **VII.RECLAMATII**

**7.1.(1)** In cazul in care Calatorul este nemultumit de serviciile de calatorie primite, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris la fata locului, clar și explicit, cu privire la deficientele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii de calatorie contractat, ce se va transmite prompt atat reprezentantului Intemediarului, al Agentiei cat și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentantilor locali ai turoperatorului).

Datele de contact ale Agentiei:

[office@filadelfiaturism.ro](mailto:office@filadelfiaturism.ro)

TEL: 0263-212 020

**(2)** Vor fi luate in considerare numai reclamatii facute de Calator in nume personal.

**7.2.** Atat Agentia, cat și 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.

**7.2. (1)** Daca oricare dintre serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu cerintele prezentului contract, Agentia remediază neconformitatea, cu exceptia unuia din urmatoarele cazuri:

**a)** neconformitatea nu poate fi remediată;

**b)** remedierea implica cheltuieli disproportionale, tinand cont de anvergura neconformitatii și de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

Daca Agentia, in conformitate cu alin.(1)lit. a) sau b) din prezentul alineat, nu remediază neconformitatea, calatorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzatoare a pretului serviciului de calatorie asupra caruia exista neconformitatea, pentru orice perioada in care a existat o neconformitate, cu

exceptia cazului in care Agentia dovedeste ca neconformitatea este imputabila calatorului sau se datoreaza unor circumstante inevitabile sau extraordinare.

**7.3.** In cazul in care neconformitatea afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar Agentia a omis sa o remedieze intr-un termen rezonabil stabilit de catre calator si comunicat in timp util Agentiei, acesta poate rezilia prezentul contract fara plata unor penalitati de reziliere și, dupa caz, poate sa ceara, reducerea pretului și/sau despagubiri.

**7.4.** Calatorul ia act si accepta interdictia de a face publicitate negativa Agentiei si serviciilor prestate de aceasta, fara ca procedura de inregistrare si solutionare a reclamatilor prevazuta in capitolul VII sa fi fost indeplinita. Nerespectarea acestei prevederi da dreptul Agentiei sa solicite instantei despagubiri corespunzatoare prejudiciului suferit.

## VIII. ASIGURARI

**8.1.** Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, astfel:

**a)** pentru pachetele **Pachet.FILADELFIA**, in cazul insolvabilitatii sau falimentului Agentiei, la Societatea de Asigurare - Reasigurare City Insurance cu sediul in str. Emanoil Porumbaru nr.93-95, parter, et.1,2,45, sector 1, tel. 021/2310054, e-mail: [office@cityinsurance.ro](mailto:office@cityinsurance.ro) Polita de asigurare nr. **BN - 000002263**, valabila pana la data de **31.01.2022**, emisa de Societatea de Asigurare - Reasigurare **City Insurance** cu sediul in str. Emanoil Porumbaru nr.93-95, parter, et.1,2,45, sector 1, tel. 021/2310054, e-mail: [office@cityinsurance.ro](mailto:office@cityinsurance.ro) este afisata pe pagina web a agentiei de turism [www.filadelfiaturism.ro](http://www.filadelfiaturism.ro) la adresa:

[https://www.filadelfiaturism.ro/documents/Polita%20FGO%20semnata\\_5e5cb6e66b5dc.pdf](https://www.filadelfiaturism.ro/documents/Polita%20FGO%20semnata_5e5cb6e66b5dc.pdf)

**b)** pentru pachetele **Pachet.EXTERN**, in cazul insolvabilitatii sau falimentului Organizator.EXTERN, instrumentul de garantare va fi adus la cunostinta Calatorului odata cu achizitia pachetului.

**c)** pentru pachetele **Pachet.INTERN**, in cazul insolvabilitatii sau falimentului Organizator.INTERN, instrumentul de garantare va fi adus la cunostinta Calatorului odata cu achizitia pachetului.

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

**8.2.1.** In cazul in care Agentia 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 Romania, in conditiile politei de asigurare incheiate intre Agentie și societatea de asigurare.

**8.2.2.** In cazul in care Calatorul solicita Agentiei contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie sa trimita documentele justificative catre Agentie prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. Calatorul are obligatia sa pastreze fotocopii de pe respectivele documente justificative. Calatorul poate solicita Agentiei rambursarea sumelor achitate și/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 și/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 și 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 turist;
- d)** fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Societatea de asigurare are dreptul sa solicite Calatorului și alte documente justificative.

**8.2.7.** Despagubirea nu poate depași suma achitata de turist in contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice și nici sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale in vigoare.

**8.2.8.** In cazul in care, dupa plata despagubirii, Agentia platește debitul catre turist, 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 reprezentand debitul.

**8.2.9.** 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 putand 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 politile de asigurare contractate prin intermediul Agentiei, deoarece aceasta este doar intermediar intre turist și asigurator.

**IX. DOCUMENTELE CONTRACTULUI** - se constituie ca anexa la acesta și sunt urmatoarele:

- a)** voucherul, biletul de odihna/tratament, biletul de excursie, bonul de comanda, dupa caz;
- b)** programul turistic, in cazul actiunilor turistice;
- c)** cataloage/pliante/oferte/ alte inscrisuri/etc. ale Agentiei puse la dispozitia Calatorului, in format tiparit sau pe suport electronic durabil.

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

**10.1.** 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.

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

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



**10.3.** Cererea de aplicare SAL, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL, și legislația aplicabilă poate fi consultată aici - <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>.

## **XI. DISPOZIȚII FINALE**

**11.1.** Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

**11.2.** Comercializarea pachetelor de servicii de călătorie se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2018, republicată.

**11.3.** Toate unitățile de cazare, precum și mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale țărilor de destinație, conform procedurilor interne și normativelor locale, acolo unde acestea există, care diferă de la o țară la alta și de la un tip de destinație la altul.

**11.4.** Agenția este responsabilă pentru erorile de rezervare care îi sunt imputabile dar nu este responsabilă pentru erorile de rezervare imputabile călătorului sau cauzate de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

**11.5.** Călătorul declară că Agenția l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018, republicată. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, Călătorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, în conformitate cu oferta Agenției.

**11.6.** Litigiile aparute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente.

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

**11.8.** Anexe la contract:

- Formularul Informații precontractuale
- Notă de informare cu privire la protecția datelor cu caracter personal
- Formular pentru solicitarea consimțământului

**Agentia de turism,**

.....

Reprezentant legal (numele și prenumele),

.....

Functia .....

Semnatura .....

Ștampila

**Calatorul** (numele și prenumele)

.....

Semnatura: .....

