

CONTRACT PRIVIND PACHETUL DE SERVICII DE CALATORIE

Nr %nr% din data de %data%

Părțile contractante:

Societatea **VACANTA DIRECTA S.R.L.**, cu sediul în Bucuresti, str. Splaiul Independentei nr. 273, număr de înregistrare la registrul comerțului J40/3403/2017, cod de înregistrare fiscală 37214119, cont bancar RO56UGBI0000132025402EUR, RO63UGBI0000132025401RON deschis la GARANTI BANK, titulară a Licenței de turism nr. 748, pentru Agenția: **VACANTA DIRECTA**, reprezentată prin **Camelia Nonis**, în calitate de administrator, denumită în continuare **AGENTIA ORGANIZATOARE**;

si

DI/d-na %nume%, domiciliat / domiciliata in %adresa% , telefon %telefon%, email %email%, posesor / posesoare al / cartii de identitate seria %serie ci% nr. %numar ci%, CNP %cnp% in calitate de CĂLĂTOR,

au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului

1.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către agenția organizatoare a pachetului de servicii de calatorie înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

II. Încheierea contractului

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

- a) în momentul semnării lui de către calator sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de calatorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice;
- b) în momentul în care calatorul primește confirmarea scrisă a rezervării de la agenția organizatoare, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii rezervării. Este responsabilitatea agenției organizatoare de a informa calatorul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, mail, whats'up etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervări de servicii, agenția organizatoare poate solicita un avans de până la 40% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care calatorul solicită serviciile.

1. În cazul în care conținutul rezervării nu diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice și confirmarea s-a efectuat în termenul de 60 de zile calendaristice de la data rezervării comenzii, turistul care decide să renunțe la călătoria turistică datorează Agenției penalități conform cap. VI.

2. În cazul în care conținutul rezervării diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice primite în scris de la agenția organizatoare sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, calatorul poate considera că voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite;

c) în momentul eliberării documentelor de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în care pachetele de servicii turistice fac parte din oferta standard a agenției de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

2.2. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția calatorului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax etc.), obligația de informare a calatorului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de agenția organizatoare, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv dacă prezentul contract prezentat turistului în modalitățile prevăzute mai sus conține clauzele prevăzute la art. 7 alin. (3) din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative.

2.3. Contractul încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii turistice înscris în documentele de călătorie.

III. Prețul contractului și modalități de plată

3.1. Prețul contractului este de %pret% și se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul agenției organizatoare și TVA. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă, alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție calatorului, site-ul agenției organizatoare, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

3.2. Modalități de plată:

3.2.1. La încheierea contractului se percepe un avans de %avans% din prețul stabilit sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii turistice.

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

a) pentru serviciile turistice care necesită confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plată comunicate de agenția organizatoare în scris prin bonul de comandă sau alte mijloace de comunicare;

b) pentru serviciile turistice care nu necesită confirmare din partea prestatorilor, după cum urmează:

3.3. În cazul în care călătorul dorește să efectueze plata către agenție prin transfer bancar, pentru serviciile achiziționate, toate costurile bancare vor reveni părții care inițiază plata, respectiv călătorului. Plata serviciilor de călătorie externe aferente contractului se va efectua exclusiv în valuta specificată în contract sau în LEI la cursul de vânzare comunicat de Agenția Organizatoare în ziua emiterii facturii în conturi firmei:

BCR BANK

- CONT IBAN RON : **RO72RNCB0072171612070001**
- CONT IBAN EURO : **RO77RNCB0072171612070008**

BIC: RNCBROBUXXX

IV. Drepturile și obligațiile Agenției Organizatoare

4.1. Agenția Organizatoare se obligă să furnizeze calatorului un **bon de comandă** numai în situația solicitării unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie/standard a agenției de turism și care necesită confirmarea rezervării din partea altor prestatori. În cazul solicitării unor pachete de servicii turistice care se regăsesc în oferta proprie a agenției de turism sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, Agenția poate furniza calatorului un bon de comandă, dacă consideră necesar.

4.2. În cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale contractului, cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare, Agenția are obligația de a informa turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data începerii călătoriei.

În cazurile prevăzute la pct. 4.7 lit. b) și c), informarea se va face în timp util pentru a permite turistului să decidă începerea călătoriei.

4.3. În cazul achiziționării unui pachet de servicii turistice având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste turiștii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1.912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

4.4. În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica, din motive ce țin de siguranța navigării, numărul cabinei și locația acesteia pe punți (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care calatorul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

4.5. Agenția poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de preț ale contractului și numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor de turist ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

4.6. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau agenția organizatoare constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

a) să ofere calatorului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea prețului, respectiv serviciile de calatorie oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;

b) să restituie calatorului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;

c) în cazul în care nu pot fi oferite calatorului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al calatorului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

4.7. Agenția organizatoare este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează calatorului;

b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici agenția organizatoare, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția organizatoare nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate calatorului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice;

c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

4.8. Agenția are obligația să furnizeze în scris calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu turistul (e-mail, fax, sms etc.), cu 8 zile, dar nu mai puțin de 3 zile, înainte de data plecării, următoarele informații:

a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de calator în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;

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

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 calatorului prevăzute la pct. 5.10, 5.11 și 5.13.

4.9. Agenția organizatoare parte în contract este obligată să acorde prompt asistență calatorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici agenția de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita.

V. Drepturile și obligațiile calatorului

5.1. În cazul în care calatorul nu poate să participe la călătoria turistică, numai în cazul în care mijlocul de transport este autocarul sau autoturismul propriu, independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate să cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 7 zile înainte de data de plecare. În acest caz, între turistul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția de turism (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată agenției de turism (debitorului cedat). Calatorul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

5.2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, turistul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regulă, la ora 18,00 a zilei de intrare și se termină, de regulă, la ora 11:00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a turistului.

5.3. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorării, turistul poate rezilia/denuța unilateral contractul

fără nicio obligație față de Agenție, acesta având dreptul la rambursarea imediată de către Agenție a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

5.4. Calatorul este obligat să comunice Agenției în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 4.2 modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, iar în cazul în care se aplică clauzele prevăzute în cap. IV pct. 4.7 lit. b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea/denușterea unilaterală a contractului fără plata penalităților;

sau

b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

5.5. În cazul în care calatorul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile cap. IV pct. 4.2, se consideră că toate modificările au fost acceptate și calatorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

5.6. În cazul în care calatorul reziliază/denușterea 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 agenția organizatoare;

b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară propus de agenția organizatoare, 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. În toate cazurile menționate la pct. 5.6, calatorul are dreptul să solicite agenției organizatoare și o despăgubire, al cărei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al părților sau în baza unei hotărâri a instanței de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat în scris calatorul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;

b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la cap. IV pct. 4.7 lit. b);

c) anularea s-a făcut din vina calatorului.

5.8. Calatorul are dreptul să rezilieze/denunțe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denunțarea unilaterală îi este imputabilă este obligat să despăgubească agenția organizatoare pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii.

Despăgubirea se poate ridica la maximumul prețului pachetului de servicii turistice contractat.

5.9. În cazul în care calatorul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția organizatoare va rezolva cerințele calatorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către calator.

În cazul în care calatorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la cap. VI la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

5.10. Calatorul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție.

5.11. Calatorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de Agenție (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament etc.), în vederea acordării serviciilor turistice. În cazul în care calatorul beneficiază de bilete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

5.12. Calatorul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contractul cu agenția organizatoare sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar agenția organizatoare nu are nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

5.13. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către calator a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele calatorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, agenția organizatoare recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră. În cazul în care calatorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina agenției organizatoare (de exemplu, în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), agenția organizatoare este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

5.14. Agenția organizatoare recomandă calatorilor contactarea acesteia cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).

5.15. În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de calatori, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

5.16. Calatorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acestuia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Agenția nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de calator ca urmare a nerespectării acestui alineat.

5.17. Calatorul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus, cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către calator a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele vor fi suportate de către acesta.

5.18. În cazul în care calatorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii turistice refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, calatorul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri

6.1. În cazul în care calatorul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datorează agenției organizatoare penalizări după cum urmează:

6.1.1. În cazul serviciilor turistice externe, penalizările sunt de:

- a) 100 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 40 zile calendaristice înainte de data plecării;
- b) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul pana 41 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- c) 30% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 50 zile calendaristice înainte de plecare sau prin neprezentarea la program;
- d) 100% din prețul pachetului de servicii, în cazul în care calatorul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special (de exemplu, Early Booking, Oferte speciale, Last minute etc) indiferent de data la care calatorul solicită renunțarea.

6.1.2. În cazul serviciilor turistice interne, penalizările sunt de:

- a) 100 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 40 zile calendaristice înainte de data plecării;
- b) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul pana 41 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- c) 30% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 50 zile calendaristice înainte de plecare sau prin neprezentarea la program;
- d) 100% din prețul pachetului de servicii, în cazul în care calatorul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special (de

exemplu, Early Booking, Oferte speciale, Last minute etc) indiferent de data la care calatorul solicită renunțarea.

6.2. În cazul în care calatorul care a contractat un pachet de servicii turistice cu agenția organizatoare și a achitat un avans nu se prezintă în termenul specificat în bonul de comandă sau în termenul comunicat în scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar agenția organizatoare are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul calatorului cu reținerea penalizărilor prevăzute la pct. 6.1.

6.3. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, agenția organizatoare va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și ștampilate de reprezentantul organizației sindicale.

6.4. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, calatorului i se vor reține toate taxele datorate de agenția organizatoare prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.

6.5. Penalizările echivalente cu cele indicate la pct. 6.1.1 lit. c) sau d), respectiv 6.1.2 lit. b) sau c) se aplică și în cazul în care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriului țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

6.6. Calatorul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice la agenția organizatoare la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

6.7. Agenția organizatoare va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

6.8. Agenția organizatoare nu răspunde în situații de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situații care nu sunt imputabile niciunei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere agenția organizatoare.

6.9. Toate sumele menționate la pct. 6.1, 6.2, 6.4 și 6.5 se vor reține de către agenția organizatoare din avansul sau prețul total al pachetului de servicii turistice achitat de calator, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

VII. Reclamații

7.1. În cazul în care calatorul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fața locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului agenției organizatoare, cât

și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai turoperatorului).

Datele de contact ale agenției organizatoare:

Telefon:0725941194 .

E-mail:office@vacantadirecta.ro

7.2. Atât agenția organizatoare, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, calatorul va depune la sediul agenției organizatoare o reclamație în scris, în termen de maximum 3 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția organizatoare urmând ca, în termen de 30 de zile calendaristice, să comunice calatorului despăgubirile care i se cuvin, după caz.

VIII. Asigurări

8.1. Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, la Societatea de Asigurare CITY INSURANCE, cu sediul în RM. VALCEA , Polița de asigurare nr. 000002261 valabilă până la data de 25.02.2022, este afișată pe pagina web a agenției de turism VACANTA DIRECTA (cu indicarea adresei web: <http://www.vacantadirecta.ro>)

8.2. Condițiile în care calatorul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

8.2.1. În cazul în care agenția organizatoare nu efectuează repatrierea calatorului, acesta are obligația de a anunța imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În această situație societatea de asigurare nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa după întoarcerea calatorului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între agenția organizatoare și societatea de asigurare.

8.2.2. În cazul în care calatorul solicită agenției organizatoare contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către agenția organizatoare prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Calatorul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Calatorul poate solicita agenției organizatoare rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

8.2.3. Calatorul are obligația de a notifica societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată agenției organizatoare privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute la pct. 8.2.2.

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

8.2.5. În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, calatorul are obligația de a transmite societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative.

8.2.6. Documentele justificative constau în principal în:

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

8.2.7. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de calator în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice și nici sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

8.2.8. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către societatea de asigurare a documentelor justificative de la calator.

8.2.9. În cazul în care, după plata despăgubirii, agenția organizatoare plătește debitul către calator, acesta are obligația de a restitui asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la agenția organizatoare a sumelor reprezentând debitul.

8.2.10. Facultativ, calatorul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie. Agenția organizatoare recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Calatorul se poate informa în agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii turistice, dacă agenția organizatoare oferă acest tip de serviciu.

8.3. Agenția organizatoare nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul agenției organizatoare, deoarece aceasta este doar intermediar între calator și asigurator.

IX. Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele:

- a) voucherul, biletul de avion, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;
- c) cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale Agenției puse la dispoziția calatorului, în format tipărit sau pe suport electronic.

X. Dispoziții finale

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

10.2. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative.

10.3. 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.

10.4. Calatorul declară că agenția organizatoare l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, calatorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cuprivire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, în conformitate cu oferta agenției de turism.

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

10.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agenția de turism,
prenumele)

Calatorul (numele și

VACANTA DIRECTA S.R.L
NONIS CAMELIA
Administrator

Semnătura

Semnătura:



