

Contract de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie

nr. din

Agentia Organizatoare **EDEN HOLLYDAY**, societatea **SC EDEN HOLLYDAY SRL**, cu sediu social: Str. Oinac nr.3, Sat Remus, Com. Fratesti, Constructie C 1, Camera 2, Judet Giurgiu, CUI 42262937, înregistrată în Registrul Comerțului de pe lângă Tribunalul Giurgiu cu nr. J52/118/2020, Asigurare insolventa: Societatea de Asigurare German Romanian Assurance SA, cu sediul în Str. Emil Garleanu nr. 11, bl. A8, sc. 2, ap. 49, Sector 3, Bucuresti, Polița de asigurare Seria IF, Nr. 3781, valabilitate: 11.05.2023 – 10.05.2024, in valoare de 10.000 euro si este afișată pe pagina web a agenției de turism <http://www.edenholiday.ro>, Capital Social: 25.000 lei, Mobil: 0771 022 149, E-mail: office@edenholiday.ro; Web: www.edenholiday.ro, IBAN RON: RO 31 BRDE 441S V398 0588 4410; EURO: RO 04 BRDE 441S V398 0836 4410, deschis la BANCA BRD, titulară a Licenței de turism nr. 2247 din 16.05.2023, prin administrator VOAIDEȘ ANDREEA - OANA,

Și

Calatorul/reprezentantul calatorului, Dl. /Dna...., domiciliat/domiciliată în .., identificat cu .., seria .., nr., emisa de ... la data de .., tel....., email:, denumit Calator sau Beneficiar al serviciilor de calatorie,

Calatori participanti la excursie

Au convenit la încheierea prezentului contract:

Definitii.

1. pachet de servicii turistice - combinatia prestabilita a cel puțin doua tipuri diferite de servicii de calatorie destinate aceleiasi calatorii sau vacante, cu respectarea conditiilor prevazute de art. 3 pct. 12 din O.G. nr. 2 / 2018.

2. agentie de turism organizatoare – unitate specializata a operatorului economic, detinator al unei licente de turism valabile, emisa in conditiile legii, care poate desfasura activitatea de organizare, respectiv activitatea prin care combina si vinde sau ofera spre vanzare pachete fie direct, fie prin intermediul unui alt comerciant sau impreuna cu un alt comerciant, sau activitatea comerciantului care transmite datele calatorului unui alt comerciant in conformitate cu pct. 12 lit. b pct. V.

3. agentie de turism intermediara - unitate specializata a operatorului economic, detinator al unei licente de turism valabile, emisa in conditiile legii, care poate desfasura activitatea de intermediere, respective activitatea prin care agentia, alta decat agentia organizatoare, vinde sau ofera spre vanzare, in calitate de intermediar, pachete combinate de catre o agentie de turism organizatoare.

4. calator – orice persoana care doreste sa incheie un contract sau care are dreptul sa calatoreasca pe baza unui contract incheiat in conditiile OG nr. 2/2018.

5. circumstante inevitabile si extraordinare – o situatie care nu poate fi controlata de partea care invoca o astfel de situatie si ale carei consecinte nu ar fi putut fi prevazute si evitate chiar daca s-ar fi luat toate masurile rezonabile.

6. contract privind pachetul de servicii de calatorie - contractul ce are ca obiect un pachet in ansamblul sau sau, in cazul in care pachetul este executat in temeiul unor contracte separate, toate contractele aplicabile serviciilor de calatorie cuprinse in pachet.

I. OBIECTUL CONTRACTULUI

1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea către călător efectuată de Agentia Organizatoare, a pachetului de servicii de calatorie ce se regaseste in ofertele publicate in sistemele de rezervari on-line si/sau in oferte care cons tuie par -integrate la prezentul contract, si care este înscris în voucher, bilet de odihnă,

tratament, bilet de excursie sau alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

Serviciile comandate de turist:

Denumire program.....

Regim de masa:.....

2. Pachetul de servicii este vandut de agentia organizatoare **SC EDEN HOLLYDAY SRL** cu sediu social: Str. Oinac nr.3, Sat Remus, Com. Fratesti, Constructie C 1, Camera 2, Judet Giurgiu, CUI 42262937, înregistrată în Registrul Comerțului de pe lângă Tribunalul Giurgiu cu nr. J52/118/2020, Asigurare insolventa: Societatea de Asigurare German Romanian Assurance SA, cu sediul în Str. Emil Garleanu nr. 11, bl. A8, sc. 2, ap. 49, Sector 3, Bucuresti, Polița de asigurare Seria IF, Nr. 3781, valabilitate: 11.05.2023 – 10.05.2024, in valoare de 10.000 euro si este afișată pe pagina web a agenției de turism <http://www.edenhollyday.ro>, Capital Social: 25.000 lei, Mobil: 0771 022 149, E-mail: office@edenhollyday.ro; Web: www.edenhollyday.ro
IBAN -RON: RO 31 BRDE 441S V398 0588 4410
-EURO: RO 04 BRDE 441S V398 0836 4410

Deschis la Banca BRD,

3. Contractul produce efecte:

- a)** incepand cu data semnarii sale de catre calator, in cazul serviciilor confirmate in momentul solicitarii;
- b)** incepand cu data la care serviciile solicitate de catre calator au fost confirmate de catre agentie, respectiv calatorul ia cunostinta despre serviciile care iau fost confirmate si pe care le accepta, in scris sau pe email. In cazul in care continutul cererii de rezervare difera de continutul confirmarii calatoriei turistice sau daca aceasta confirmare nu s-a facut in termen de 15 de zile calendaristice de la data solicitarii rezervarii, calatorul poate considera ca pachetul de servicii turistice nu a fost rezervat si are dreptul la rambursarea imediata a tuturor sumelor deja platite, fara a fi inasa in masura a solicita despagubiri. Este responsabilitatea calatorului de a se informa prin orice mijloace (telefon, email, personal la sediul agentiei), daca rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat in termen de 15 de zile si de a se prezenta la sediul agentiei organizatoare pentru semnarea contractului sau transmiterea acestuia semnat prin email.
- c)** prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice;

4. Calatorul isi insuseste prezenta clauza si declara ca a fost informat ca trebuie sa consulte www.mae.ro pentru a beneficia de informatii privind statele pe teritoriul carora, la data incheierii prezentului contract, este decretata stare de urgenta ori cu privire la care exista alerte de calatorie, sub forma de avertismente sau atentionari.

II. Prețul contractului

1. Prețul total al pachetului de servicii turistice este de si include costul serviciilor de calatorie efective si comisionul Agenției.

2. Pretul nu cuprinde costurile care nu pot fi calculate în mod rezonabil anterior încheierii contractului. Astfel de costuri suplimentare pot fi, spre exemplu, penalitățile de încetare, care urmează să fie stabilite atunci când este cazul pe baza prevederilor din cuprinsul prezentului contract și a legislației aplicabile.

3. Pentru serviciile de calatorie contractate in regim special (de exemplu: early booking, last minute, oferta speciala), reducerea este inclusa in pachet, iar procentul de reducere se aplica numai serviciilor de cazare.

In cazul in care calatorul solicita modificarea contractului se va anula rezervarea cu penalizarile prevazute in cuprinsul prezentului contract si oferta va fi refacuta la pretul si conditiile din momentul reinscrierii.

4. Nerespectarea conditiilor de plata aplicate rezervarilor tip special (de exemplu: early booking, last minute, oferta speciala), determina modificarea pretului pachetului conform ofertei standard.

5. Calatorul poate achita contravaloarea pachetului de servicii turistice achizitionate de la Agentie, intr-una dintre modalitatile urmatoare:

- in numerar, prin depunere la ghiseul bancii in conturile Agentiei organizatoare,
- prin transfer bancar in contul Agentiei organizatoare indicat in factura fiscala

Fiecare parte isi asuma, fara vreo pretentie imputabila celeilalte parti, comisioanele si spezele bancare practicate de catre institutia bancara cu care a ales sa colaboreze

6. Pretul pachetului de servicii de calatorie poate fi marit ca o consecință directă a schimbărilor legate de cel puțin unul dintre următoarele aspecte:

- a)** prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie;
- b)** nivelul taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi;
- c)** cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

7. În situația creșterii pretului pachetului de servicii de calatorie agenția organizatoare va trimite călătorului o notificare clară și inteligibilă privind această creștere, însoțită de o justificare a creșterii respective și de un calcul, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea executării pachetului.

8. Călătorul are dreptul la o reducere de preț care corespunde unei scăderi a costurilor mai sus menonate.

9. În cazul unei reduceri de preț, agenția organizatoare are dreptul să deducă cheltuielile administrative efectuate din rambursarea datorată călătorului. La cererea călătorului, agenția organizatoare va prezenta dovezi ale cheltuielilor administrative respective.

III. Modalități de plată:

1. La încheierea contractului s-a încasat avansul de, iar restul de plată în valoare de:..... scadent la data de

2. Plata diferenței se va face conform termenelor înscrise în factura fiscală, oferta turistică /informațiile precontractuale anexate prezentului contract.

3. Depășirea termenului de plată determină aplicarea unei penalități de 0,1% pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma scadentă și neachitată.

4. În cazul nerespectării termenelor de plată menționate în factura fiscală Agenția/ Agenția Organizatoare are dreptul de a anula rezervarea. Călătorul declară că a luat cunoștința de prevederile prezentei clauze, cu al cărui conținut este de acord.

5. Plata pachetului de servicii de calatorie externe poate fi efectuată într-o singură monedă, în valuta sau în RON, la cursul de referință al BNR din ziua emiterii facturii, la care se adaugă comisionul de risc valutar în cuantum de 2%.

6. Plata pachetului de servicii de calatorie interne se poate efectua și cu vouchere sau carduri de vacanță. În această situație se vor respecta prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice și anexelor acestora. În situația în care călătorul renunță la pachetul de servicii de calatorie achiziționat cu vouchere sau carduri de vacanță, agenția îi poate oferi acestuia un pachet de servicii de calatorie la o valoare inițială, mai puțin penalitățile aferente, sau îi poate oferi călătorului un pachet de servicii de calatorie la o valoare mai mare față de pachetul achiziționat inițial din care au fost scăzute penalitățile aferente, cu plata diferenței de preț.

7. Conform OUG nr. 8/2009, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de calatorie de către călător, agenția de turism nu poate restitui călătorului contravaloarea voucherelor de vacanță în bani. Voucherele de vacanță pot fi restituite călătorului de către agenția de turism, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de calatorie, doar dacă voucherele nu au fost expediate emitentului de vouchere conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanță.

În situația în care călătorul efectuează plata către agenție prin transfer bancar, acesta va suporta toate costurile bancare.

IV Drepturile și obligațiile Agenției Organizatoare

1. Agenția organizatoare:

- va asigura desfășurarea corespunzătoare a serviciilor turistice ce intră în componența pachetelor de servicii turistice,
- va pune la dispoziția călătorului informațiile ce vizează pachetele de servicii turistice
- va respecta derularea serviciilor turistice prevăzute în oferte și/sau în contractul încheiat cu călătorul, în

numele si pe seama Agentiei organizatoare.

2. Agentia organizatoare va anunta **calatorul**, intr-un termen rezonabil, despre orice modificare adusa pachetului de servicii turistice.

In situatia in care se vor efectua modificari semnificative ale principalelor caracteristici ale serviciilor de calatorie prevazute la art. 5 alin. 1 lit. a din OG nr. 2/2018, Agentia organizatoare nu va putea indeplini cerintele speciale prevazute la art. 7 alin. 3 lit. a din O.G. nr. 2.2018 sau marestre pretul pachetului de servicii turistice cu mai mult de 8% in conformitate cu art. 11 alin. 2 din O.G. nr. 2/2018, Agentia are obligatia de a informa calatorul despre faptul ca acesta are posibilitatea ca, intr-un termen rezonabil, respectiv in termen de cel mult 48 ore, sa accepte modificarea propusa sau sa inceteze contractul fara a plati vreo penalitate de incetare, cu posibilitatea ca Agentia organizatoare sa ofere un alt pachet de servicii turistice, de o calitate echivalenta sau superioara, iar calatorul sa accepte acest pachet.

Agentia organizatoare are obligatia de a informa calatorul in mod clar, inteligibil si evidentiat, despre: modificarile mentionate anterior, impactul lor asupra pretului pachetului, obligatia calatorului de a informa in termen de maxim 48 ore decizia sa in privinta acceptarii modificarii propuse sau a incetarii contractului, ori a acceptarii unui alt pachet, consecintele netransmiterii raspunsului de catre calator, informatii despre pachetul de substitutie si pretul acestuia. Daca modificarile aduse contractului privind pachetele de servicii sunt de natura a scadea calitatea sau costul pachetului, calatorul are dreptul la o reducere a pretului sau la compensarea cu un alt pachet de servicii de calatorie.

In situatia in care calatorul alege incetarea contractului, fara a accepta un alt pachet de servicii turistice, Agentia organizatoare are obligatia de a restitui toate platile efectuate de catre sau in numele calatorului in termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data incetarii contractului, fara a se achita alte costuri/penalitati/despagubiri etc.

3. Agentia organizatoare are obligatia de a solutiona cu promptitudine, prin reprezentantii sai, eventualele reclamatii ale calatorilor.

4. In situatia in care numarul de persoane inscrise pentru participarea la programul turistic/pachetul de servicii turistice este mai mic decat numarul minim stabilit in programul turistic si/sau in contract, Agentia organizatoare va informa calatorii, despre urmatoarele posibilitati : incetarea contractului si rambursarea completa catre calator a platilor efectuate pentru pachetul de servicii de calatorie, fara plata unor despagubiri suplimentare, inlocuirea serviciilor turistice cu alte servicii turistice. Informarea va fi efectuata:

- cu 20 de zile calendaris ce inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai mult de 6 zile;
- cu 7 zile calendaris ce inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza 2 si 6 zile;
- cu 48 ore inainte de inceperea executarii pachetului in in cazul calatoriilor care dureaza mai pu n de 2 zile.

5. In situatia in care Agentia organizatoare nu poate executa contractul din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare, va aduce acest lucru la cunostinta calatorului fara intarziere si inainte de inceperea executarii contractului, rambursand, in termen de cel mult 14 zile calendaristice de la incetarea contractului, orice sume achitate de catre calator sau in numele acestuia, fara a se achita inasa alte costuri/penalita /despagubiri etc.

6. Agentia organizatoare raspunde fata de **calator** in ceea ce priveste buna desfasurare a pachetului de servicii turistice si garanteaza, conform O.G. nr. 2/2018, executarea acestuia in conditiile in care sumele sunt incasate integral de la calator, reprezentand pretul pachetului de servicii de calatorie.

In conditiile O.G. nr. 2/2018 Agentia organizatoare 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 agentiei de turism organizatoare. Garantia este efectiva si acopera costurile previzibile in mod rezonabil. Aceasta se refera la valorile tuturor platilor efectuate de catre sau pe seama calatorilor in legatura cu pachetele, tinand cont de perioada scursa intre avansurile platite si platile finale si finalizarea pachetelor, precum si de costurile estimate ale repatrierii in caz de insolventa a agentiei organizatoare. Calatorii beneficiaza de protectia impotriva insolventei agentiei organizatoare indiferent de locul lor de resedinta, de locul de plecare sau de locul in care se efectueaza vanzarea pachetului. Atunci cand executarea pachetului este afectata de insolventa agentiei organizatoare sau cand calatorii se afla

in imposibilitatea intoarcerii in tara din motivul nerespectarii de catre agentia organizatoare a obligatiilor contractuale asumate cu acestia si in contractul privind comercializarea pachetului de servicii de calatorie este inclus transportul de pasageri, garantia este disponibila gratuit pentru a asigura repatrierile si, in cazul in care este necesar, plata cazarii inainte de repatriere. Pentru serviciile de calatorie care nu au fost efectuate, rambursarile se acorda fara intarzieri nejustificate, dupa solicitarea calatorului, ce se va adresa Agentiei.

In temeiul Ordinului nr. 1183/2018 al Ministerului Turismului, Agentia organizatoare va efectua raportarea informatiilor privind activitatea de organizare a serviciilor turistice prin transmiterea, in scris, a Declaratiei prevazuta in Anexa nr. 1 a Ordinului.

7. Agentia organizatoare isi rezerva dreptul de a efectua modificari privind ora sau locul de imbarcare. Aceste modificari pot fi operate din motive independente de Agentia organizatoare, respectiv ca urmare a modificarilor efectuate de parteneri si/sau ca urmare a conditiilor meteorologice. Agentia organizatoare va comunica, in cel mai scurt timp posibil, aceste modificari calatorului.

Agentia organizatoare isi rezerva dreptul de a modifica unitatile de cazare mentionate in oferta, avand obligatia de a oferi calatorului cea mai apropiata varianta din locatia respectiva de o calitate echivalenta sau superioara, fara ca modificarea sa aiba consecinte asupra pretului achitat de calator. Agentia organizatoare va putea oferi servicii turistice in compensare, in masura in care calatorul accepta compensarea cu alte servicii turistice si isi exprima acordul in acest sens.

8. In situatiile independente de Agentia organizatoare generatoare de cazuri de *overbooking*, **Agentia organizatoare** are obligatia de a oferi calatorilor cea mai apropiata varianta din locatia respectiva de o calitate echivalenta sau superioara, fara ca modificarea sa aiba consecinte asupra pretului achitat de calator, iar, in situatia in care pot fi asigurate doar spatii de categorie inferioara celor contractate **Agentia organizatoare** va rambursa diferenta de pret. Agentia organizatoare va putea oferi servicii turistice in compensare, in masura in care calatorul accepta compensarea cu alte servicii turistice si isi exprima acordul in acest sens.

9. In termen de 5 zile lucratoare de la efectuarea platii finale, Agentia va putea descarca din sistemele de rezervare on-line, documentele de calatorie in baza carora calatorul poate efectua serviciile turistice achizitionate si le va transmite calatorului.

10. Agentia Organizatoare furnizeaza calatorului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii de calatorie 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 de calatorie care se regăsesc în oferta proprie a agenției de turism sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, Agentia Organizatoare poate furniza calatorului un bon de comandă, dacă consideră necesar, fara a constitui insa o obligatie in sarcina sa.

În înțelesul prezentului contract se consideră comunicare făcută în scris inclusiv comunicarea făcută prin poșta electronică (e-mail). Comunicarea se considera a fi efectuată in prima zi lucratoare ce urmeaza zilei in care a fost expediată comunicarea. Călătorul are la dispoziție un termen de 48 de ore pentru a informa Agentia organizatoare cu privire la decizia sa. În cazul lipsei unui răspuns în termenul menționat mai sus, se consideră că turistul a acceptat modificările propuse de Agentia organizatoare și nu mai poate înceta contractul sau solicita vreo despăgubire.

11. Agentia organizatoare nu răspunde si nu ii pot fi imputate in vreo modalitate întârzierile înregistrate în timpul derularii programului turistic din motive care nu ii sunt imputabile (ex: întârzierea curselor aeriene, conditii meteorologice nefavorabile, formalita vamale, greva transportatorilor, etc.).

12. Agentia Organizatoare este raspunzatoare de executarea serviciilor de calatorie incluse in prezentul contract, indiferent daca aceste servicii urmeaza sa fie furnizate de organizator sau de un alt furnizor de servicii de calatorie, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

a). când 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 Agentia 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. Agentia 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.

13. Agentia are obligația să furnizeze în scris calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu calatorul (e-mail, fax, sms etc.), cu 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 turist 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 Agentiei Organizatoare și/sau a intermediarului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea Agentiei Organizatoare 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;

14. Agentia organizatoare are obligatia să acorde prompt asistență adecvata calatorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici Agentia Organizatoare, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita în special prin:

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

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

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

15. Atunci cand o parte semnificativa a serviciilor de calatorie nu poate fi executata, Agentia organizatoare are obligatia sa ofere, fara costuri suplimentare pentru calator, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului de servicii de calatorie, 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 asa cum s-a convenit. În cazul schimbării cazării, se consideră a fi serviciu alternativ corespunzător pentru continuarea derulării pachetului oferirea cazării în aceeași locație, în cea mai apropiată variantă față de cea inițială.

In cazul in care serviciile alternative propuse sunt de o calitate mai scazuta decat calitatea serviciilor de calatorie contractate prin prezentul contract, Agentia Organizatoare va acorda o reducere adecvata a pretului. Agentia Organizatoare poate propune calatorului prestarea unor servicii suplimentare/alternative in contul reducerii oferite.

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

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

Daca pachetul include transportul de pasageri, Agentia Organizatoare asigura repatrierea calatorului cu transport echivalent fara intarzieri nejustificate si fara costuri suplimentare pentru calator.

În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar agenția de turism organizatoare a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către călător, acesta poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie fără plata unei penalități de încetare și, după caz, poate să ceară reducerea prețului și/sau despăgubiri.

16. Excursiile optionale se efectueaza la fata locului cu agentii locale, care poarta intreaga responsabilitate pentru organizarea si desfasurarea acestor excursii. Sumele aferente excursiilor optionale nu se incaseaza in numele si pentru Agentia Organizatoare. Preturile excursiilor optionale pot fi mai mari decât cele cumparate de la receptia hotelurilor, având in vedere ca turistii vor avea la dispozitie mijloace de transport de la hotel la obiective si retur, ghid etc. Pretul excursiilor se calculeaza in general, pentru grupuri de aproximativ 25 de persoane. In cazul neintrunirii acestui numar minim, fie tarifele pot fi majorate proportional, fie excursia poate fi anulata.

17. Agentia organizatoare nu este răspunzătoare pentru erorile de rezervare imputabile călătorului sau cauzate de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

18. Agentia se obliga sa informeze **corect si complet** calatorul, respectiv sa furnizeze, in mod clar, inteligibil si bine evidentiat, informatiile standard prevazute la art. 5 din O.G. nr. 2 / 2018, ale caror prevederi declara ca le cunoaste, le intelege, si le insuseste.

19. Agentia are obligatia ca, inainte de incheierea contractului privind pachetul de servicii turistice, sa furnizeze calatorului informatii cu privire la toate modificarile ce vizeaza informatiile precontractuale, dar si cu privire la comisioanele, taxele, tarifele practicate de terti-parteneri si/sau terti-furnizori de servicii suplimentare, neincluse in pachet, penalitatile de incetare sau alte costuri suplimentare, informare ce trebuie efectuata intr-un mod clar, inteligibil si bine definit.

20. Agentia are obligatia de a aduce la cunostinta calatorului faptul ca acesta din urma raspunde pentru toate pagubele pe care le produce pe parcursul desfasurarii pachetelor de servicii turistice si ca aceste pagube sunt in sarcina sa, precum si faptul ca aceste pagube trebuie achitate inainte de incheierea pachetului de servicii.

21. Agentia are obligatia de a aduce la cunostinta calatorilor faptul ca unitatile de cazare sunt clasificate de autoritatile abilitate din tara/tarile de destinatie.

22. Agentia se obliga sa aduca la cunostinta calatorului despre posibilitatea si necesitatea incheierii politei de asigurare medicala si/sau politei de asigurare storno si sa ii informeze despre prestatiile neincluse in pachetul de servicii turistice, precum si despre conditiile de calatorie in strainatate, inclusiv conditiile ce trebuie indeplinite pentru calatoriile cu minorii, indicand site-ul MAE in vederea consultarii.

Calatorul declara ca intelege, isi insuseste si accepta, in mod expres, prevederile prezentei clauze contractuale.

V. Drepturile și obligațiile calatorului

1. Călătorul are dreptul la o informare corectă și completa cu privire la pachetul de servicii oferit de Agentia organizatoare, inclusiv cu privire la tariful acestuia, astfel încat sa nu fie posibile interpretări echivoce. Călătorul declară că a primit, isi insuseste si intelege aceste informații în perioada precontractuală.

2. Călătorul are dreptul să aduca la cunostinta Agentiei organizatoare solicitările sale speciale în perioada precontractuală, urmând a fi incluse în contract, daca sunt acceptate. Nicio cerință specială a călătorului nu se consideră acceptată dacă nu este înscrisă în contract.

3. Renunțarea în totalitate sau în parte la serviciile de călătorie numai a unuia sau a mai multor călători pentru care a fost incheiat un singur contract, nu dă dreptul celorlalti participanti să beneficieze de serviciile la care au renuntat ceilalti (ex.: utilizarea locului în mijlocul de transport, a camerei la cazare, a meselor, etc, indiferent de natura relatiilor dintre semnatarii contractului(familie, prieteni, colegi, etc).

4. Călătorul poate transfera contractul privind pachetul de servicii de călătorie unei persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile contractului respectiv, după ce notifică Agenția, cu cel puțin 7 zile lucratoare înainte de începerea executării pachetului, pe un suport durabil

În acest caz, între calatorul 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 de calatorie contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Agentiei Organizatoare(debitorului cedat).

Persoana care transferă contractul privind pachetul de servicii de călătorie și persoana căreia îi este transferat contractul răspund în solidar pentru achitarea soldului și a tuturor comisioanelor, tarifelor și altor costuri suplimentare generate de acest transfer.

Agentia de turism organizatoare va informa persoana care transferă contractul cu privire la costurile efective ale transferului. Aceste costuri sunt rezonabile și nu depășesc costurile suportate efectiv de agenția de turism organizatoare ca urmare a transferului contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

Agentia va prezenta persoanei care transferă contractul dovezi cu privire la costurile suplimentare, comisioanele sau alte costuri generate de transferarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

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

5. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, calatorul 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 12.00 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 sunt în sarcina exclusivă a calatorului.

6. Călătorul poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie în orice moment înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care călătorul încetează contractul privind pachetul de servicii de călătorie, acesta poate fi obligat să plătească agenției de turism organizatoare o penalitate de încetare adecvată și justificabilă.

Despăgubirea se poate ridica la maximul prețului pachetului de servicii de calatorie contractat.

7. Prin excepție călătorul are dreptul să înceteze contractul privind pachetul de servicii de călătorie înainte de începerea executării pachetului, fără a plăti vreo penalitate de încetare în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație. În cazul încetării contractului privind pachetul de servicii de călătorie în aceste condiții călătorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară.

8. În situația în care calatorul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, costurile generate de renunțării îi revin în exclusivitate. Agentia va da curs cerințelor calatorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către calator.

Dacă calatorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea de penalități, la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

9. 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 Agentia Organizatoare.

10. Calatorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de agentie (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament etc.), în vederea acordării serviciilor de calatorie. 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.

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

12. 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, Agentia 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 Agentiei 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 exemplificată), Agentia Organizatoare este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

13. Agentia Organizatoare recomandă calatorului contactarea acesteia cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).

14. 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.

15. Calatorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Calatorul va achita contravaloarea daunelor produse înainte de încheierea calatoriei.

16. 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.

17. Calatorul are obligatia de a comunica, fara intarzieri nejustificate, orice neconformitate pe care o constata pe parcursul executarii serviciului de calatorie inclus in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, tinand cont de circumstantele cazului.

18. În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu prevederile contractuale privind pachetul de servicii de călătorie, agenția de turism organizatoare remediază neconformitatea, cu excepția unuia din următoarele cazuri:

a) neconformitatea nu poate fi remediată;

b) remedierea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

În situația de mai sus, în cazul în care agenția de turism organizatoare nu remediază neconformitatea, calatorul are dreptul la o reducere corespunzătoare a pretului sau o despăgubire adecvată.

În cazul în care agenția de turism organizatoare nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit decălător în conformitate cu prevederile OG nr. 2/2018, călătorul poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Călătorul nu trebuie să specifice un termen dacă agenția de turism organizatoare refuză să remedieze neconformitatea sau dacă este necesară oremediere imediată.

19. Calatorul suportă taxele care nu sunt incluse în valoarea pachetului de servicii turistice.

20. Calatorul declară ca înțelege, își însușește și acceptă, în mod expres, prevederile privind drepturile și obligațiile ce îi revin.

21. Calatorul este responsabil pentru corectitudinea datelor transmise către Agenție (nume/prenume calatori, data de naștere, informații necesare pentru efectuarea rezervării de către agenție (de exemplu: perioada, destinație, unitate de cazare, etc.). Ulterior, dacă se constată că informațiile transmise de calator sunt eronate ori incomplete, iar acestea generează diferențe de pret impuse de modificarea rezervării (dacă este posibil), diferențele de pret vor fi suportate exclusiv de către calator.

VI. Obliga a de a acorda asistenta. Reclamații, despăgubiri

1. Calatorul va adresa mesaje, cereri sau reclamații în legătură cu executarea pachetului de servicii turistice, în mod direct, Agenției Organizatoare.

Reclamațiile care vizează executarea pachetelor de servicii turistice pentru care răspunde Agenția organizatoare, vor avea ca timp de răspuns termenul legal de 30 zile calendaristice.

În măsura în care situația o va impune, iar calatorul își va exprima acordul în acest sens, Agenția organizatoare poate oferi în compensare servicii turistice sau pachete de servicii turistice

2. În nicio situație **Agentia organizatoare** nu va răspunde în cazul în care calatorul este nemulțumit de modul de rezolvare a reclamațiilor legate de aspecte ce nu vizează modalitatea de executare a pachetelor servicii turistice oferite de **Agentia organizatoare**.

3. **Agentia organizatoare** nu va răspunde, în niciun caz, pentru situațiile în care paguba a fost cauzată de producerea unui/unor evenimente acoperite de **polita de asigurare medicala sau de asigurarea de calatorie (p storno)**, care au fost sau puteau fi încheiate de calator înainte de plecarea în calatorie, Agenția având obligatia informării calatorilor despre aceste polite.

Agentia organizatoare va acorda asistenta adecvata, fara intarzieri nejustificate, calatorului aflat in dificultate, inclusiv in circumstantele prevazute la art. 14 alin. 16 din O.G. nr.2/2018, in special prin:

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

b) efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea calatorului în găsirea unor servicii de calatorie alternative.

În cazul în care calatorul este cel care a provocat situația de dificultate, în mod intenționat sau din propria neglijență, iar activitățile de mai sus presupun costuri efectuate de către Agenția Organizatoare, pentru aceste activități se poate percepe un comision rezonabil pentru o astfel de asistentă. Comisionul nu poate depăși costurile efective suportate de Agenția organizatoare.

4. Calatorul are obligatia de a informa, fara intarzieri nejustificate, Agentia organizatoare in legatură cu orice neconformitate pe care o constata pe parcursul executarii unui serviciu turistic inclus in contractul privind pachetul de servicii turistice. Sesizarile efectuate dupa finalizarea executarii pachetului de servicii turistice și care vizează aspecte legate de derularea la fața locului a pachetului de servicii turistice nu vor fi luate în considerare.

In cazul in care unul din serviciile turistice nu se executa in conformitate cu contractul privind pachetul de servicii turistice, Agentia organizatoare remedieaza neconformitatea ce ii este imputabila, cu exceptia unuia din urmatoarele cazuri:

a) neconformitatea nu poate fi remediata;

b) remedierea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor turistice afectate.

In cazul in care Agentia organizatoare nu remedieaza neconformitatea avand in vedere exceptiile de mai sus, daca pachetul include transportul de pasageri, Agentia organizatoare va asigura repatrierea calatorului cu transport echivalent, fara intarzieri nejustificate si fara costuri suplimentare pentru calator.

In cazul in care neconformitatea afecteaza, in mod substantial, executarea pachetului, iar Agentia organizatoare a omis sa o remedieze intr-un termen rezonabil, calatorul poate alege incetarea contractului privind pachetul de servicii turistice fara plata unei penalitati de incetare sau continuarea cu reducerea pretului si/sau plata de despagubiri ori compensarea cu alte servicii turistice alternative.

Daca este imposibil sa se furnizeze servicii alternative sau calatorul respinge serviciile alternative propuse intrucat nu sunt comparabile cu cele ce fac obiectul contractului sau reducerea pretului este inadecvata, calatorul are dreptul, dupa caz, la reducerea pretului si/sau la despagubiri, fara a inceta contractul de servicii privind pachetul de călătorie.

Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse atunci cand o parte semnificativa din serviciile turistice nu poate fi executata as el cum s-a convenit in contractul privind pachetul de servicii turistice 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.

Atunci cand o parte semnificativa din serviciile turistice nu poate fi executata as el cum s-a convenit in contractul privind pachetul de servicii turistice, Agentia organizatoare 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 în care intoarcerea calatorului la locul de plecare nu este asigurata as el cum s-a convenit.

In masura in care este imposibil sa se asigure intoarcerea calatorului as el cum s-a convenit in contractul privind pachetul de servicii turis ce din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare, Agentia organizatoare suporta costul cazarii necesare, pe cat posibil de categorie echivalenta, pentru o perioada care nu va depasi trei nopti pentru fiecare călător.

5. Se vor lua in considerare numai reclamiile facute in nume personal.

6. Agentia Organizatoare va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

7. Agentia Organizatoare nu răspunde în situații de grevă, pandemie, 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 Agentia Organizatoare.

8. DATE DE CONTACT

Date de contact Agentie Organizatoare:

EDEN HOLLYDAY

Telefon: 0771022149

E-mail: office@edenhollyday.ro

VII. Renunțări, penalizări.

1. In cazul in care, dupa incheierea contractului cu calatorul, acesta din urma doreste sa anuleze sau sa modifice rezervarea, Calatorul va transmite acest aspect in scris **Agentiei organizatoare.**

In situatia in care programul se poate organiza, respectand restrictiile determinate de pandemia Covid, calatorul poate anula executarea pachetului de servicii turistice, respectiv inceta contractul privind pachetul de servicii turistice in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului, inasa este obligat sa plateasca **Agentiei organizatoare** o penalitate de incetare, dupa cum urmeaza:

a) o taxa de serviciu in cuantum de 25 Euro/persoana pentru anulare dupa primirea confirmarii serviciilor comandate, cu pana la 60 de zile inainte de plecare/intrare.

b) 25% din contravaloarea pachetului de servicii turis ce pentru anulare in intervalul 59-30 de zile inainte de plecare/intrare.

c) 50% din contravaloarea pachetului de servicii turistice pentru anulare in intervalul 29-16 zile inainte de plecare/intrare.

d) 100% din contravaloarea pachetului de servicii turis ce pentru anulare in intervalul 15-0 zile inainte de plecare/intrare.

Sunt exceptate programele care au mentionate in oferta conditii speciale de inscriere/ retragere si care se vor aplica cu prioritate.

Pentru pachetele de servicii turistice ce beneficiaza de preturi/tarife speciale (ex: p "Early Booking", "First Minute", "Last Minute" "Oferta Speciala" etc), penalizarea pentru anulare / modificare este de 100% din contravaloarea pachetului. In situatia modificarii de nume, numar de persoane, tariful rezervarii va fi recalculat la suma intreaga, fara reducerea initiala.

In situatia in care masurile luate de catre autoritati impun restrictii de calatorie care fac imposibila executarea pachetului de servicii de calatorie, turistul va beneficia de un voucher – anexa la contractul de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, pentru intreaga suma achitata. Voucherul poate fi utilizat timp de 12 luni, integral/partial, exclusiv pentru efectuarea unei noi rezervari pentru un produs **Eden Hollyday**.

2. Calatorul are dreptul sa inceteze contractul privind pachetul de servicii turistice inainte de inceperea executarii pachetului, fara a plati vreo penalitate de incetare in cazul unor circumstante inevitabile si extraordinare care se produc la locul de destinatie sau in vecinatatea imediata a acestuia si care afecteaza in mod semnificativ executarea pachetului sau care afecteaza semnificativ transportul pasagerilor la destinatie. In aceasta situatie calatorul are dreptul la o rambursare completa a oricarei plati efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despagubire suplimentara.

3. In situatia in care calatorul solicita modificarea datei de plecare, numelui calatorilor insotitori, unitatii de cazare, destinatiei etc., **Agentia organizatoare** va percepe o penalizare egala cu penalizarea de anulare/incetare, in functie de momentul la care se anunta intentia de incetare.

Penalizarile vor fi incasate de Agentia organizatoare si se vor remite acesteia din urma in aceleasi conditii ce se aplica remiterii contravalorii pachetelor de servicii turistice.

4. In cazul in care plata pentru serviciile turistice interne a fost facuta partial sau integral cu vouchere sau carduri de vacanta, penalizarea se va deduce din valoarea voucherelor de vacanta. Daca penalizarea este mai mare decat valoarea voucherelor, diferenta care depaseste valoarea voucherelor de vacanta se va retine din valoarea achitata prin alte instrumente de plata. In cazul in care valoarea voucherelor de vacanta este mai mare decat valoarea penalizarii, diferenta nu se restituie nici in vouchere si nici in numerar in cazul in care calatorul nu doreste un alt serviciu turistic.

5. In situatia in care calatorul isi manifesta dorinta de a achizitiona un alt serviciu turistic, pentru o perioada ulterioara, atunci diferenta dintre valoarea voucherelor si valoarea penalizarii se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul in care calatorul poate solicita noul pachet de servicii de calatorie este de maxim 2 luni de la data rezilierii contractului/renuntarea la serviciile de calatorie initiale. In cazul in care calatorul nu isi exprima optiunea in aceasta perioada, Agentia nu ii mai poate oferi acestuia niciun pachet de servicii de calatorie ulterior.

6. În cazul în care calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie al Agentiei Organizatoare pentru care a achitat avans, inasa nu achita diferenta de pret, respectiv ratele aferente, contractul se consideră reziliat de drept, iar Agentia Organizatoare are dreptul de a anula rezervarea cu reținerea penalizărilor corespunzatoare.

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

8. 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 Organizator prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.

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

10. Penalizările 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 intrucat 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.

11. Calatorul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii de calatorie la Agentia Organizatoare la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

12. Toate sumele, datorate de calator, se vor reține de către Organizator din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

13. Agentia are obliga a de a informa si de a solicita calatorului sa efectueze plata contravalorii serviciilor turistice, conform termenelor de plata, intr-unul dintre conturile bancare sau printr-una dintre modalitatile mai sus mentionate.

14. Agentia organizatoare nu va raspunde in niciun fel fata de calatori si are dreptul de a anula rezervarea, de a refuza executarea pachetelor de servicii turistice ce fac obiectul contractelor de comercializare a pachetelor de servicii turis ce incheiate cu calatorii in situatia in care acestia din urma nu au virat integral, conform termenelor de plata, contravaloarea serviciilor turistice catre Agentia organizatoare, calatorii aflati in astfel de situatii fiind in culpa.

15. Agentia organizatoare nu raspunde pentru erorile de rezervare imputabile calatorului sau cauzate de circumstante inevitabile si extraordinare.

In cazul unor evenimente neprevazute ce vizeaza situatii grave si in cazul in care sunt modificate rezervari deja confirmate, penalizarile aplicate vor fi cele percepute de furnizorii locali de servicii turistice sau cele prevazute in ofertele Agentiei organizatoare.

16. Agentia are obligatia de a mentiona termenele de anulare pentru fiecare pachet de servicii turistice in contractul incheiat cu calatorul.

VIII. Asigurări

1. Conform prevederilor O.G. nr. 2/2018 si ale Ordinului 156/2019 emisa de Ministerul Turismului, calatorul este asigurat pentru rambursarea sumelor achitate de acesta in legatura cu pachetele de servicii de calatorie, in cazul insolventei agentiei de turism organizatoare si in legatura cu serviciile de calatorie asociate, cum sunt definite la art. 3 pct. 16 din O.G. nr. 2/2018, in masura in care Agentia Organizatoare faciliteaza servicii de calatorie asociate, la Societatea de Asigurare German Romanian Assurance SA, cu sediul în Str. Emil Gârleanu nr. 11, bl. A8, sc. 2, ap. 49, Sector 3, Bucuresti.

Polita de Asigurare privind protectia in caz de insolventa a agentiei de turism organizatoare este:

* Polita de Asigurare Polita asigurare seria: IF Nr. 3781 privind protectia in caz de insolventa a agentiei de turism organizatoare valabila pâna la data de 10-05-2024

Daca in prezentul contract este inclus transportul de pasageri, asigurarea include repatrierea calatorilor, indiferent daca executarea pachetului este afectata de insolventa Agentiei Organizatoare sau calatorul se afla in imposibilitatea intoarcerii la locul de plecare sau la locul convenit de parti.

1.2. Dacă în prezentul contract este inclus transportul de pasageri, garanția prevăzută la art. 8.1. include repatrierea călătorilor, indiferent dacă executarea pachetului este afectată de insolvența Organizatorului sau călătorul se află în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare sau la locul convenit de părți.

1.3. Valoarea despăgubirii:

1.3.1. În cazul în care călătoria nu a început, valoarea despăgubirii este egală cu valoarea sumelor achitate efectiv de călător în baza prezentului contract, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței Organizatorului.

1.3.2. Dacă în prezentul contract este inclus transportul de pasageri și călătorul se află în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare, din cauza insolvenței Organizatorului, despăgubirea este egală cu contravaloarea serviciilor de călătorie neprestate călătorului și achitate de acesta în baza acestui contract, la care se adaugă costul repatrierii.

1.3.3. În cazul în care călătorul a beneficiat de repatriere în condițiile art. 8.2.:

a) Călătorul nu mai beneficiază de nicio altă despăgubire de la Asigurator, în situația în care repatrierea intervine ca urmare a nerespectării de către

Organizator a obligațiilor contractuale față de partenerii săi;

b) Călătorul beneficiază de rambursarea contravalorii serviciilor de călătorie neprestate și achitate de acesta în baza prezentului contract, fără a se scădea cheltuielile cu repatrierea efectuate de Asigurator, în cazul insolvenței Organizatorului.

1.3.4. Asiguratorul poate propune călătorului o ofertă de servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, în condițiile prevăzute de Ordinul nr. 156/2019 emis de Ministerul Turismului. În situația în care călătorul acceptă oferta propusă, acesta nu beneficiază de nicio despăgubire suplimentară.

1.4. Condițiile de despăgubire:

1.4.1. Călătorul va anunța imediat Asiguratorul prin telefon sau fax în cazul în care Organizatorul aflat în stare de insolvență nu efectuează repatrierea sa.

1.4.2. În cazul în care călătorul solicită de la

Organizator rambursarea sumelor achitate și/sau a costului repatrierii, acesta transmite documentele justificative, în copie, către Organizator, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire având obligația să păstreze documentele justificative, în original.

1.4.3. Călătorul poate solicita Organizatorului aflat în stare de insolvență, rambursarea sumelor achitate de acesta și/sau a costului repatrierii as el:

a) în termen de maximum 30 de zile de la data declarării insolvenței Organizatorului, dacă aceasta a survenit ulterior datei încheierii pachetului neexecutat/executat parțial;

b) în termen de 15 zile lucrătoare de la data încheierii executării pachetului în situația în care declararea insolvenței este anterioară acesteia.

1.4.4. În situația în care se dispune radierea Organizatorului ca urmare a falimentului, călătorul va transmite solicitarea de rambursare a sumelor plătite direct Asiguratorului în termen de 15 zile lucrătoare de la data radierii.

1.4.5. În situația prevăzută la alin. 8.3.2., călătorul poate solicita Organizatorului rambursarea costului repatrierii, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în termen de 15 zile lucrătoare de la data repatrierii.

1.4.6. În termen de 5 zile lucrătoare de la data transmiterii solicitării conform art. 8.4.3, 8.4.4. sau 8.4.5., după caz, Călătorul notifică în scris Asiguratorul în legătură cu solicitarea adresată Organizatorului privind rambursarea sumelor achitate de acesta și/sau a costului repatrierii.

1.4.7. În termen de 15 zile lucrătoare de la data confirmării de primire a notificării de la art. 8.4.1. sau 8.4.4., după caz, călătorul transmite Asiguratorului, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative care cuprind cel puțin următoarele:

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

b) confirmările de primire precizate la art. 8.4.2. sau 8.4.5., după caz;

c) copiile documentelor care atestă achitarea serviciilor (de ex. chitanțe, ordine de plată), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de călător;

d) copiile documentelor de transport și cazare, după caz, în cazul cererilor de rambursare a costului repatrierii.

1.4.8. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii de către Asigurator a documentelor justificative de la călător.

1.4.9. În cazul în care, după plata despăgubirii, Organizatorul plătește sumele datorate călătorului, acesta restituie Asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii sumelor de la Organizator.

2. 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 Organizatoare recomanda incheierea unei asigurari storno pentru acoperirea eventualelor penalitati de anulare. Calatorul se poate informa in agentie despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi incheiata in agentia de turism de unde acesta a achizitionat pachetul de servicii de calatorie, daca agentia ofera acest tip de serviciu.

Agentia Organizatoare nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politele de asigurare contractate, deoarece aceasta are doar calitatea de intermediar intre calator si asigurator.

Calatorul/Reprezentantul calatorului declar, pe propria raspundere, ca am primit toate informatiile referitoare la achizitionarea asigurarii medicale de calatorie, a asigurarii Storno, ca am informat toate persoanele inscrise in rezervare despre prevederile acestor asigurari precum si despre toate consecintele legate de neincheierea acestora si optez pentru:

Asigurare Storno (protecție pentru anularea călătoriei /protecție medicală):

Doresc asigurare: DA NU

Asigurare medicala de calatorie:

Doresc asigurare: DA NU

IX. Forta majora

1. Forta majora este un eveniment extraordinar si extern a carui întindere si durata nu depind de controlul Partii care îl invoca, produs dupa semnarea prezentului Contract si care împiedica executarea obligatiilor asumate de Parti conform acestuia. Nu constituie evenimente de forta majora spre exemplu: reorganizarea sau falimentul uneia dintre Parti, greva, etc.
2. Nici una dintre Partile contractante nu va fi considerata responsabila de neîndeplinirea totala sau partiala sau de îndeplinirea cu întârziere a obligatiilor ce îi revin daca aceasta se datoreaza unei cauze de forta majora.
3. Partea contractanta care invoca un astfel de eveniment este obligata sa anunte în scris cealalta Parte în maximum 1 zi de la data aparitiei cauzei de forta majora. Dovada producerii cauzei de forta majora revine Partii care o invoca într-un termen de cel mult 5 zile lucratoare de la data aparitiei cauzei de forta majora si se face prin intermediul certificatului eliberat de autoritatea competenta, potrivit legii.
4. Neîndeplinirea obligatiei de aducere la cunostinta si de dovedire a cauzei de forta majora în termenul si conditiile stabilite în acest articol face inoperanta cauza exoneratoare de raspundere. Pe durata producerii cauzei de forta majora si ulterior, Partile sunt obligate sa depuna toate diligentele necesare reducerii si înlaturarii efectelor negative produse de eveniment.

X. Alte clause

1. Prin prezentul contract părțile, de comun acord, convin că despăgubirea care trebuie plătită de Agentia organizatoare, atunci când aceasta este datorată călătorului, nu poate depăși valoarea serviciilor turistice ale cărui beneficiar este acesta.
2. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum si pentru modificarea unor acte normative.
3. Toate unitățile de cazare, precum și mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale țărilor de destinație.
4. Calatorul declară că Agentia 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.
5. Prin semnarea prezentul 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 cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, în conformitate cu oferta Agentiei Organizatoare.
6. Calatorul declara ca anterior incheierii prezentului contract Agentia Organizatoare i-a furnizat toate informatiile esentiale privind serviciile contractate, cum ar fi: destinatia, itinerariul, perioada calatoriei, numarul de nopti incluse, mijloacele de transport, unitatile de cazare si serviciile de masa oferite, alte servicii incluse in pachet, numarul minim de persoane necesar efectuării serviciilor de calatorie, abilitati

lingvistice necesare calatorului pentru comunicarea orala, informatii pentru persoane cu mobilitate redusa, informatii generale despre regimul vizelor si pasapoartelor si privind formalitatile legate de sanatate in tara de destinatie, informatii privind agentia de turism organizatoare, pretul total al pachetului, modalitatile de plata, informatii privind posibilitatea calatorului de a inceta contractul oricând înainte de inceperea executarii pachetului si informatii privind asigurarea facultativa sau obligatorie care sa acopere costurile incetarii contractului de catre calator sau costurile de asistenta, inclusiv taxele de repatriere, in caz de accident, de boala sau de deces, cu care este in mod expres de acord.

XI. Protectia datelor cu caracter personal

1. Calatorul/Turistul autorizeaza Agentia/Agentia organizatoare sa prelucreze datele cu caracter personal in raport cu obligatiile contractuale si ale Regulamentului U.E. 679/2016.
2. Părțile trebuie să respecte normele și obligațiile impuse de dispozițiile în vigoare, privind protecția datelor cu caracter personal.
3. Părțile sunt conștiente de faptul că normele europene din Regulamentul 679/2016 se aplică oricărui operator de date sau imputernicit situat în Uniunea Europeană și oricărei persoane care prelucrează date cu caracter personal ale persoanelor vizate situate în Uniunea Europeană sau care le furnizează servicii. Prin urmare, Părțile confirmă respectarea deplină a următoarelor prevederi, inclusiv dar fără a se limita la:
 - capacitatea de a respecta drepturile persoanelor vizate privind ștergerea, corectarea sau transferul informațiilor personale;
 - informarea in caz de breșă de date a tuturor destinatarilor relevanți, într-un interval maxim de 72 ore de la momentul în care o astfel de încălcare a securității datelor a ajuns în atenția acestora,
 - îndeplinirea tuturor îndatoririlor obligatorii privind documentarea conformării cu Regulamentul 679/2016.
4. Părțile pot utiliza datele personale ale semnatarilor în limita contractului pe care îl au încheiat, acesta fiind baza legală a prelucrării orice prelucrare suplimentară sau în alt scop face obiectul unui acord separat de prelucrare a datelor, încheiat între Părți. De asemenea, perioada de stocare a datelor personale prelucrate prin contract este limitată la perioada corespunzătoare realizării obiectului principal al contractului.
5. Datele cu caracter personal schimbate între Părți nu pot deveni accesibile sau comunicate unor terțe părți neautorizate sau puse la dispoziție spre utilizare într-un alt mod. Prin urmare, Părțile vor lua toate măsurile tehnice și în special organizatorice necesare, în ceea ce privește obligațiile asumate prin această clauză:
 - vor împiedica persoanele neautorizate să obțină acces la sistemele de prelucrare a datelor cu care sunt prelucrate sau utilizate datele cu caracter personal;
 - vor preveni utilizarea fără autorizație a sistemelor de prelucrare a datelor;
 - se vor asigura că persoanele care au dreptul să utilizeze un sistem de prelucrare a datelor au acces numai la datele la care au drept de acces și că datele cu caracter personal nu pot fi citite, copiate, modificate sau eliminate fără autorizație în cursul prelucrării sau utilizării și după stocare;
 - se vor asigura că datele cu caracter personal nu pot fi citite, copiate, modificate sau eliminate fără autorizație în timpul transmiterii electronice sau transportului și că este posibil să verifice și să stabilească către care organisme se dorește să se efectueze transferul datelor cu caracter personal prin mijloace de transmitere a datelor;
 - se vor asigura că pot verifica și stabili dacă și de către cine au fost introduse, modificate sau eliminate datele cu caracter personal în/din sistemele de prelucrare a datelor;
 - se vor asigura că, în cazul unei acțiuni de prelucrare a datelor cu caracter personal, datele sunt prelucrate strict în conformitate cu prezentul contract încheiat între Părți;

- se vor asigura că datele cu caracter personal sunt protejate de distrugere sau pierdere accidentală se vor asigura că datele colectate în scopuri diferite pot fi prelucrate separat.

XII. PROCEDURA DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR ("SAL")

1. Solutionarea alternativa a litigiilor ("SAL") reprezinta un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care calatorului, in calitate de consumator, i se ofera posibilitatea de solutionare a litigiilor pe care le poate avea cu comerciantul, atunci cand se confrunta cu o problema legata de achizitionarea pachetului de servicii de calatorie. Astfel, reclamatii impotriva Agentiei organizatoare/Agentiei, in calitate de comerciant, sunt prezentate voluntar de catre calator, in calitate de consumator, urmand a fi solutionate intr-un mod independent, impartial, transparent, rapid si echitabil.

2. Directia de solutionare alternativa a litigiilor (Directia SAL) din cadrul Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor ("ANPC"), are competenta sa solutioneze alternativ litigii nationale si transfrontaliere izvorate din prezentul contract.

3. Cererea de aplicare SAL, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL, si legislatia aplicabila poate fi consultata aici www.anpc.gov.ro.

XIII. Clauze finale

Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă. În situația în care nu este posibilă rezolvarea pe cale amiabilă părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente. Contractului îi sunt aplicabile și va fi interpretat conform legilor din România.

XIV. Prevederi legislative

Art. 5 alin. 1 lit. a – O.G. nr. 2/2018

(1) Înainte de asumarea de către călător a unui contract privind pachetul de servicii de călătorie sau a oricărei oferte corespunzătoare, agenția de turism organizatoare, atunci când pachetul este vândut prin intermediul acesteia, furnizează călătorului informațiile standard prin intermediul formularului din partea A sau B, după caz, din anexa nr. 1, precum și următoarele informații, dacă acestea sunt aplicabile pachetului:

a) principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie:

(i) destinația (destinațiile) călătoriei, itinerariul și perioadele sejurului, cu datele corespunzătoare și, în cazul în care cazarea este inclusă, numărul de nopți incluse;

(ii) mijloacele de transport, caracteristicile și categoriile acestora, locurile, datele și orele de plecare și de întoarcere, duratele și locurile opririlor intermediare și ale legăturilor de transport. În cazul în care nu este încă stabilită ora exactă, agenția de turism organizatoare și, după caz, agenția de turism intermediară informează călătorul cu privire la ora aproximativă de plecare și de întoarcere;

(iii) locația, principalele caracteristici și, după caz, categoria turistică a unităților de cazare conform normelor din țara de destinație;

(iv) serviciile de masă oferite;

(v) vizitele, excursiile sau alte servicii incluse în prețul total convenit al pachetului;

(vi) dacă nu este clar din context, faptul că oricare dintre serviciile de călătorie vor fi furnizate călătorului ca parte a unui grup și, în acest caz, în măsura posibilului, dimensiunea aproximativă a grupului;

(vii) dacă posibilitatea călătorului de a beneficia de alte servicii turistice depinde de comunicarea orală efectivă, limba în care vor fi furnizate serviciile respective;

(viii) situația în care călătoria sau vacanța este adaptată în general pentru persoanele cu mobilitate redusă și, la cererea călătorului, informații precise privind gradul de adecvare a călătoriei sau vacanței, luând în considerare nevoile călătorului;

b) denumirea comercială și sediul social ale agenției de turism organizatoare și, dacă este cazul, ale agenției de turism intermediare, precum și numerele de telefon și, după caz, adresele de e-mail ale acestora;

c) prețul total al pachetului, inclusiv taxele și, dacă este cazul, toate comisioanele, tarifele, penalitățile de încetare și alte costuri suplimentare sau, atunci când aceste costuri nu pot fi calculate în mod rezonabil

anterior încheierii contractului, o indicație cu privire la tipul de costuri suplimentare pe care călătorul ar putea să fie obligat să le suporte în continuare;

d) modalitățile de plată, inclusiv orice sumă sau procentaj din preț care urmează să fie achitate sub formă de avans și calendarul pentru achitarea soldului sau garanțiile financiare care urmează să fie achitate sau furnizate de călător;

e) numărul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet să poată fi executate și termenul prevăzut la art. 13 alin. (5) **lit. a)** înainte de începerea executării pachetului până la care este posibilă încetarea contractului, dacă nu se întrunește acest număr;

f) informații generale despre cerințele legate de pașaport și vize, inclusiv termenele aproximative de obținere a vizelor și informații referitoare la formalitățile legate de sănătate în țara de destinație;

g) informații privind posibilitatea călătorului de a înceta contractul oricând înainte de începerea executării pachetului, cu plata unei penalități de încetare corespunzătoare sau, după caz, a penalităților de încetare standardizate solicitate de agenția de turism organizatoare, în conformitate cu art. 13 **alin. (1) și (2)**;

h) informații privind asigurarea facultativă sau obligatorie care să acopere costurile încetării contractului de către călător sau costurile de asistență, inclusiv taxele de repatriere, în caz de accident, de boală sau de deces.

Art. 7 alin. 3 lit. a – O.G. nr. 2/2018

(3) Contractul privind pachetul de servicii de călătorie sau confirmarea contractului prezintă întregul conținut al acordului care include toate informațiile prevăzute la art. 5 **alin. (1)**, precum și următoarele informații:

a) cerințele speciale ale călătorului pe care agenția de turism organizatoare le-a acceptat.

Anexe:

- **Informare precontractuala**
- **Oferta / Program**
- **Declarație de consimțământ privind prelucrarea datelor personale**

Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare originale, ambele cu aceeași valoare juridică, câte un exemplar pentru fiecare parte.

Agentie Organizatoare, EDEN HOLLYDAY SRL ALIN VOAIDEȘ Director agentie	Calator, Nume si Prenume
---	---------------------------------