

CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE

Partile contractante:

Societatea **Active Travel S.R.L.**, cu sediul in Brasov, str. Diaconu Coresi nr. 2, numar de inregistrare la registrul comertului J08/2297/2007, cod de inregistrare fiscala RO22299494, titulara a Licentei de turism nr. 453, cu termen de valabilitate nelimitat pentru Agentia Active Travel, reprezentata prin Marian TIRLA, in calitate de director agentie, denumita in continuare dupa caz Active Travel sau Agentia, si

Turistul/reprezentantul turistului, domnul/doamna....., telefon, telefon mobil....., au convenit la incheierea prezentului contract.

1. Obiectul contractului

1.1. Obiectul Contractului il constituie:

1.1.1. Vanzarea de catre ACTIVE TRAVEL, in calitate de agentie de turism Organizatoare, a pachetului de servicii de calatorie in scris in voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, Bonul de comanda, alt in scris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie. ACTIVE TRAVEL are calitatea de Organizator, conform prevederilor legale in vigoare, pentru urmatoarele tipuri de pachete de servicii de calatorie mentionate in prezentul contract: TIP1, TIP2, TIP3 si TIP4.

Drept urmare, pentru aceste tipuri de pachete ACTIVE TRAVEL 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 ACTIVE TRAVEL.

1.1.2. Intermedierea de catre ACTIVE TRAVEL, care actioneaza ca si agentie de turism Intermediara, conform prevederilor legale in vigoare si contractelor incheiate de catre ACTIVE TRAVEL cu alte agentii de turism Organizatoare (in aceasta situatie agentia de turism Organizatoare, alta decat ACTIVE TRAVEL, va fi denumita pe tot parcursul prezentului contract Agentia sau Organizatorul), a pachetului de servicii de calatorie constituit de catre Organizator, in scris in voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, Bonul de comanda, alt in scris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie. ACTIVE TRAVEL are calitatea de Intermediar, conform prevederilor legale in vigoare, pentru urmatoarele tipuri de pachete de servicii de calatorie mentionate in prezentul contract: TIP5.

Drept urmare, pentru aceste tipuri de pachete Organizatorul 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 Organizatorului, ACTIVE TRAVEL informand in mod corespunzator turistul, in baza Formularului privind informarea precontractuala, despre aceste garantii.

1.2. Caracteristicile pachetului de servicii de calatorie, cat si precizarea calitatii ACTIVE TRAVEL in relatia cu turistul (agentie de turism Organizatoare sau Intermediara) se regasesc in Bonul de comanda, parte integranta a prezentului contract.

2. INCHEIEREA CONTRACTULUI

2.1. Contractul se incheie, dupa caz, in momentul semnarii lui sau a Bonului de comanda, care este parte integranta a contractului, de catre turist sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon si/sau mijloace electronice.

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

- a) Exprimarea acordului turistului prin transmiterea catre Agentie a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarata de turist ca adresa de corespondenta/contact;
- b) Exprimarea acordului verbal, in cadrul conversatiei telefonice purtate de catre turist cu un reprezentant al Agentiei, cu conditia ca conversatia telefonica sa fie inregistrata, iar turistul a fost de acord cu inregistrarea conversatiei telefonice;
- c) Exprimarea acordului prin achitarea de catre turist a contravalorii pachetului de servicii de calatorie in baza facturii emise de Agentie;

2.2. Pentru procesarea unei rezervari de servicii de calatorie, Agentia poate solicita un avans de pana la 90% din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, in functie de data la care turistul solicita serviciile.

2.3. In cazul in care, cu acordul turistului, prezentul contract este pus integral la dispozitia acestuia sub forma de catalog, pliant, alte inscrieri, site-ul Agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, fax etc.), obligatia de informare a turistului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii in Bonul de comanda, oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate turistului de Agentie, nefiind necesara incheierea in forma scrisa pe suport hartie a contractului privind pachetul de servicii de calatorie.

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

3. PRETUL CONTRACTULUI SI MODALITATI DE PLATA

3.1. Pretul total al pachetului este de , inclusiv toate taxele, comisioanele, tarifele si alte costuri suplimentare suportate de Agentie. Daca pretul nu este specificat in prezentul contract, atunci acesta este specificat in Bonul de comanda, alte documente de calatorie, cataloage, pliante, alte inscrieri puse la dispozitie calatorului, site-ul Agentiei, alte mijloace de comunicare electronica si/sau pe factura.

3.2. Modalitati de plata:

La incheierea contractului Agentia poate solicita plata unui avans din pretul stabilit sau, dupa caz, plata integrala a contravalorii pachetului de servicii de calatorie, dupa cum urmeaza:

a) Pentru Pachete de servicii de calatorie prefabricate pentru destinatii in Romania (denumite TIP1):

- conform conditiilor de incasare specificate pentru fiecare program in parte in Bonul de comanda;

b) Pentru Pachete de servicii de calatorie combinate pentru destinatii in Romania (denumite TIP2):

- 25% avans din pret la incheierea contractului, iar diferenta de plata finala se achita pana la data comunicata in Bonul de comanda, ca data limita de plata integrala (100% din pret). In cazul in care respectiva data nu este indicata in Bonul de comanda la data semnarii acestuia de catre calator, aceasta va fi comunicata de Agentie ulterior, in scris, prin e-mail, sms sau alte mijloace de comunicare;

c) Pentru Pachete de servicii de calatorie prefabricate pentru destinatii in afara Romaniei (denumite TIP3):

- conform conditiilor de incasare specificate pentru fiecare program in parte in Bonul de comanda;

d) Pentru Pachete de servicii de calatorie combinate pentru destinatii in afara Romaniei (denumite in continuare TIP4):

TIP4.d1. – transport + servicii de calatorie la destinatie, altele decat transportul:

- 100% avans din pretul transportului + conditiile specifice de incasare pentru serviciile de calatorie la sol, altele decat transportul, in functie de tipul produsului si oferta;

TIP4.d2. – transport de legatura + alt pachet de servicii de calatorie, care include transport aerian:

- 100% avans din pretul transportului + conditiile specifice de incasare pentru pachetul de servicii de calatorie, care include transportul aerian;

TIP4.d3. – combinatia a cel putin 2 servicii de calatorie la sol, altele decat transportul:

- conditiile specifice de incasare pentru serviciile de calatorie la sol, in functie de tipul produsului si oferta;

e) Pentru Pachete de servicii de calatorie intermediare de ACTIVE TRAVEL de la Organizatori cu sediul in afara Romaniei pentru destinatii oriunde in lume (denumite in continuare TIP5):

TIP5.e1. – Pachete de servicii de calatorie ale urmatorilor Organizatori cu sediul in UE – WORLD OF TUI (TUI, ATI), Grupul DERTOURISTIK (DER, MEIER`S, ITS, JAHN, TJAX), Grupul THOMAS COOK (TOC, NEC, HUN, OGE, AIR, TOR, NER), ETI, intermediare de ACTIVE TRAVEL:

TIP 5.e1.1. – pachete de servicii de calatorie cu zbor charter, circuite, safari, excursii si pachete optionale si transferuri incluse in pachete – oferta standard, in limita locurilor disponibile:

- 30% avans din pret la momentul rezervarii, iar diferenta de plata se achita dupa cum urmeaza: 25% din pret pana cu cel tarziu 42 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului, respectiv 45% din pret pana cu cel tarziu 21 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;

TIP5.e1.2. – circuite cu motocicletă, pachete de golf, pachete Airtours Private Travel, pachete TUI a la carte – oferta standard, în limita locurilor disponibile:

- 30% avans din pret la momentul rezervării, iar diferența de plată se achită după cum urmează: 25% din pret până cu cel târziu 46 de zile calendaristice înaintea datei de începere a călătoriei/sejurului, respectiv 45% până cu cel târziu 38 de zile calendaristice înaintea datei de începere a călătoriei/sejurului;

TIP5.e1.3. – croaziere – oferta standard, în limita locurilor disponibile:

- 30% avans din pret la momentul rezervării, iar diferența de plată se achită după cum urmează: 25% din pret până cu cel târziu 31 de zile calendaristice înaintea datei de începere a călătoriei/sejurului, respectiv 45% din pret până cu cel târziu 21 de zile calendaristice înaintea datei de începere a călătoriei/sejurului;

TIP5.e1.4. – "ofertele speciale SPEC", oferte de tip "TOP" și oferte de tip "last minute LAST":

- 40% avans din pret la momentul rezervării, iar diferența de plată se achită după cum urmează: 20% din pret până cu cel târziu 31 de zile calendaristice înaintea datei de începere a călătoriei/sejurului, respectiv 40% din pret până cu cel târziu 28 de zile calendaristice înaintea datei de începere a călătoriei/sejurului;

TIP5.e1.5. – oferte cu codul X/Y (de ex. XTUI, XDER, XITS, XNER, XHUN etc.), YNER, BETX, NECX, NEXT și YTOR:

- 60% avans din pret la momentul rezervării, iar diferența de plată de 40% din pret se achită până cu cel târziu 28 de zile calendaristice înaintea datei de începere a călătoriei/sejurului;

TIP5.e1.6. – pachete de servicii de călătorie combinate: transport cu avionul (altele decât cele charter) + servicii de călătorie la sol – oferta standard, în limita locurilor disponibile:

- 100% avans din pretul biletului de avion în momentul rezervării biletului de avion și esalonat, conform condițiilor specifice de încasare, pentru serviciile de călătorie la sol și a tipului de oferta contractat, specificate în Bonul de comandă;

TIP5.e1.7. – oferte nerambursabile (non refundable):

- 100% din pret la momentul rezervării;

TIP5.e2. – Pachete de servicii de călătorie ale Organizatorului cu sediul în UE –

2. încheierea contractului

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

a) în momentul semnării lui de către Turist, sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice.

b) în momentul în care turistul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agentie, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă.

Este responsabilitatea Agenției de a informa Turistul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervări de servicii, Agenția poate solicita un avans de până la 90% din pretul pachetului sau plată integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care turistul solicită serviciile.

b1. în cazul în care conținutul bonului de comandă nu diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice și confirmarea s-a efectuat în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, Turistul care decide să renunțe la călătoria turistică datorează Agenției penalități conform cap. VI.

B2. în cazul în care conținutul bonului de comandă diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice primite în scris de la Agentie sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, Turistul 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 sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

2.2. în cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția Turistului sub forma de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul Agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax, etc.), obligația de informare a Turistului este considerată îndeplinită prin înscrisura acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de Agentie, nefiind

necesara incheierea in forma scrisa a contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice.
2.3. Contractul inceteaza de drept odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii turistice in scris in documentele de calatorie.

III. Pretul contractului si modalitati de plata

3.1. Pretul contractului este de si se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si TVA. Daca pretul nu este specificat in prezentul contract, atunci acesta este specificat in bonul de comanda (daca exista), alte documente de calatorie, cataloage, pliante, alte inscrisuri puse la dispozitie turistului, site-ul Agentiei, alte mijloace de comunicare electronica si/sau pe factura. Avans..... Diferenta de plata.....

3.2. Modalitati de plata:

3.2.1. La incheierea contractului se percepe un avans de 30% din pretul stabilit sau, dupa caz, plata integrala a contravalorii pachetului de servicii turistice.

3.2.2. In cazul in care la incheierea contractului s-a perceput un avans, plata finala se va face astfel:

a) pentru serviciile turistice care necesita confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plata comunicate de Agentie in scris prin bonul de comanda sau alte mijloace de comunicare.

b) pentru serviciile turistice care nu necesita confirmare din partea prestatorilor, plata se va face dupa cum urmeaza:

b1. in cazul serviciilor turistice externe (cu locul de desfasurare in afara Romaniei) – conform termenelor de plata comunicate de Agentie in scris, prin bonul de comanda sau alte mijloace de comunicare

b2. in cazul serviciilor turistice interne (cu locul de desfasurare in Romania), astfel:

b2.1. oferte standard – diferenta de plata finala se achita pana cu cel târziu 15 zile calendaristice inainte de data primei zile de sejur

b2.2. oferte speciale tip inscrieri Timpurii, Early booking, altele – diferenta de plata finala se achita pana cel târziu in data mentionata in termenul de plata al ofertei

b2.3. oferte speciale tip pachet Revelion, pachet Craciun, pachet Paste – diferenta de plata finala se achita pana cu cel târziu 30 zile calendaristice inainte de data primei zile de sejur.

In cazul serviciilor turistice cu locul de desfasurare in Romania, diferenta de plata finala se poate imparti in maximum 6 rate, cu respectarea termenului final de plata.

3.3. Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract sau in Lei la cursul de referinta al BNR din ziua emiterii facturii.

3.4. In cazul in care plata serviciilor se face prin virament sau depunere, in conturile bancare ale Agentiei, Turistul are optiunea urmatoare: plata in conturile Agentiei deschise la banca RAIFFEISEN BANK S.A., prin virament sau prin depunere directa in conturile Agentiei:

- pentru plati in LEI: RO41RZBR0000060009520884;

- pentru plati in EUR: RO30RZBR0000060009520888;

IV. Drepturile și obligatiile Agentiei

4.1. Agentia se obliga sa furnizeze Turistului un bon de comanda, numai in situatia solicitarii unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie/standard a agentiei de turism și care necesita confirmarea rezervarii din partea altor prestatori. in cazul solicitarii unor pachete de servicii turistice care se regasesc in oferta proprie a Agentiei sau in cazul in care exista deja confirmare asupra rezervarii din partea altor prestatori, Agentia poate furniza Turistului un bon de comanda, daca considera necesar.

4.2. in cazul modificarii uneia dintre prevederile esentiale ale contractului, cum ar fi: serviciile incluse in pachet, datele de calatorie, modificarea categoriei unitatii de cazare, Agentia are obligatia de a informa Turistul cu cel putin 15 zile inainte de data inceperii calatoriei.

In cazurile prevazute la punctul 4.7 literele b) si c), informarea se va face in timp util pentru a permite Turistului sa decida inceperea calatoriei.

4.3. in cazul achizitionarii unui pachet de servicii turistice având in componenta și asigurarea transportului pe cale aeriana, transportatorul aerian, fara a cere acordul Agentiei care deruleaza programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agentia nu este raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decât cea inscrisa in programul

turistic. Pentru aceste întârzieri, compania aeriana este obligata sa asiste turiștii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune in materie de compensare și de asistenta a pasagerilor in eventualitatea refuzului la imbarcare și anularii sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1912/2006. Orice problema privind operarea zborului și actiunile adiacente acestuia intra in competenta și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul intre pasager și transportator. in cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

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

4.5. Agentia poate modifica pretul contractului, in sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, arătând totodata modul de calcul al majorarilor sau micșorarilor de pret ale contractului si numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, a redeventelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare / imbarcare in porturi și aeroporturi, a taxelor de turist, ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Preturile stabilite in contract nu pot fi majorate, in niciun caz, in cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecarii.

4.6. in cazul in care, dupa inceperea calatoriei turistice, o parte importanta din serviciile turistice prevazute in contract nu este realizata sau Agentia constata ca nu le va putea realiza, aceasta este obligata:

- a) sa ofere Turistului alternative corespunzatoare in vederea continuarii calatoriei turistice fara majorarea pretului, respectiv serviciile turistice oferite sa fie de aceeași calitate și cantitate;
- b) sa restituie Turistului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate in timpul calatoriei turistice;
- c) in cazul in care nu pot fi oferite Turistului alternative corespunzatoare, sau acesta nu le accepta din motive intemeiate, sa asigure fara costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori in alt loc agreat de acesta și dupa caz, despagubirea pentru serviciile neprestate.

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

- a) când neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza Turistului;
- b) când neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fara a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri in traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrari sau reparat ii pe drumurile publice), neindeplinirea grupului minim ca urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor pentru toti participantii. Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate Turistului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice;
- c) când neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unui tert care nu are legatura cu furnizarea serviciilor prevazute in contract, iar cauzele care au determinat neindeplinirea obligatiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

4.8. Agentia are obligatia sa furnizeze in scris Turistului, sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu Turistul (e-mail, fax, sms etc.), cu 3 zile, inainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

- a) orarele, locurile escalelor și legaturile, precum și dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de Turist in fiecare dintre mijloacele de transport incluse in contract (mai puțin avion);
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contactarea organizatorului și/sau a detailistului;

c) pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului.

d) obligatiile Turistului prevazute la pct. 5.10, 5.11 și 5.13.

4.9. Agentia parte in contract este obligata sa acorde prompt asistenta Turistului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau al unui eveniment pe care nici Agentia, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita.

V. Drepturile și obligatiile Turistului

5.1. in cazul in care Turistul nu poate sa participe la calatoria turistica, independent de motivele care stau la baza imposibilitatii de participare, acesta poate sa cesioneze contractul unei terte persoane care indeplinește toate conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia cu cel puțin 5 zile inaintea datei de plecare. in acest caz, intre Turistul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) și agentia de turism (debitor cedat) urmeaza a se incheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate și cesionate. Responsabilitatea incheierii contractului de cesiune revine, dupa caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodata Agentiei (debitorului cedat). Turistul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei și a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

5.2. in cazul sejururilor de odihna și/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, Turistul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor: cazarea se face la ora 18:00 a zilei de intrare și se termina, de regula la ora 10:00 a zilei de ieșire inscrise pe documentele de calatorie (voucher, biletul de odihna și/sau de tratament, bilet de excursie etc.); eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel târziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a Turistului.

5.3. in cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorarii, Turistul poate rezilia/denunta unilateral contractul, fara nici o obligatie fata de Agentie, acesta având dreptul la rambursarea imediata de catre Agentie a sumelor platite, inclusiv comisionul.

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

a) rezilierea/denuntarea unilaterală a contractului fara plata penalitatilor sau

b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

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

5.6. in cazul in care Turistul reziliaza/denunta unilateral contractul in temeiul pct. 5.4. din prezentul contract sau Agentia anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, Turistul are dreptul:

a) Sa accepte la același pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara, propus de Agentie;

b) sa accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioara propus de Agentie, cu rambursarea imediata a diferentei de pret, in sensul rambursarii diferentei de pret dintre cele doua pachete turistice, la momentul incheierii noului contract de prestare de servicii;

c) sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate in virtutea contractului.

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

a) anularea s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar Agentia a informat in scris Turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergatoare datei plecarii;

b) anularea s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprevizibile, independente de vointa celui care le invoca și ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, in aceasta nefiind incluse supra-rezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unitatii de cazare) sau unor cauze dintre cele prevazute la cap IV pct. 4.7 lit. b).

c) anularea s-a facut din vina Turistului.

5.8. Turistul are dreptul sa rezilieze/denunte unilateral in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care rezilierea/denuntarea unilaterală ii este imputabilă este obligat sa despagueasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap VI, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Despagubirea se poate ridica la maximum pretului pachetului de servicii turistice contractat.

5.9. in cazul in care Turistul alege sa se mute la un alt hotel decât cel contractat initial și achitat, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Agentia va rezolva cerintele Turistului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmând a fi suportate de catre Turist. Daca Turistul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea/denuntarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la cap. VI la momentul respectiv, și incheierea unui nou contract.

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

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

5.12. Turistul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza la destinatie, fara ca acestea sa faca parte din contractul cu Agentia, sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie iar Agentia nu are nici o responsabilitate asupra prestatiilor in cauza.

5.13. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre Turist a unor formalitati suplimentare (de exemplu, calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele Turistului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Agentia recomanda și consultarea site-ului Politiei de Frontiera. in cazul in care Turistul nu își respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile suplimentare necesare in vederea efectuării calatoriei care nu sunt in sarcina Agentiei (de exemplu, in cazul calatoriei cu minori, imputernicire din partea parintelui sau reprezentantului legal ce nu il insoteste sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuării calatoriei.

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

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

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

5.17. Turistul are obligatia sa respecte locul, data și ora plecării atât la dus, cât și la intors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de catre Turist a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele vor fi suportate de catre acesta.

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

VI. Renuntari, penalizari, despagubiri

6.1. in cazul in care Turistul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cumurmeaza:

6.1.1. In cazul serviciilor turistice externe (cu locul de desfasurare in afara Romaniei):

A. Penalizari pentru cazari turistice in pensiuni sau hoteluri, inchirieri auto (rent-a-car):

a1) maximum 30% pentru anulari pana cu 35 zile inainte de data primei zile de sejur

a2) maximum 50% pentru anulari intre 34 zile si 21 zile inainte de data primei zile de sejur

a3) 100% pentru anulari cu mai puțin de 21 zile înainte de data primei zile de sejur sau pentru neapareare la program

B. Penalizări pentru cazări turistice în apartamente sau case de vacanță; circuite cu transport inclus; pachete turistice cu transport inclus pe zboruri de linie; pachete care includ bilete de intrare la evenimente culturale, de divertisment și sportive:

b1) maximum 50% pentru anulari până cu 35 zile înainte de începerea derulării serviciilor

b2) maximum 80% pentru anulari între 34 și 21 zile înainte de începerea derulării serviciilor

b3) 100% pentru anulari cu mai puțin de 21 zile înainte de începerea derulării serviciilor sau pentru neapareare la program

C. Penalizări pentru croaziere sau pachete turistice care includ croaziere pe mări și fluviu:

c1) maximum 40% pentru anulari până cu 65 zile înainte de începerea derulării serviciilor

c2) maximum 75% pentru anulari între 64 zile și 21 zile înainte de începerea derulării serviciilor

c3) 100% pentru anulari cu mai puțin de 21 zile înainte de începerea derulării serviciilor sau pentru neapareare la program.

D. Penalizări pentru servicii sau pachete de servicii turistice cu transport inclus, altele decât cele de la punctele A, B, C de mai sus

d1) maximum 30% pentru anulari până cu 45 zile înainte de începerea derulării serviciilor

d2) maximum 50% pentru anulari între 44 de zile și 31 zile înainte de începerea derulării serviciilor

d3) maximum 75% pentru anulari între 30 zile și 21 zile înainte de începerea derulării serviciilor

d4) 100% pentru anulari cu mai puțin de 21 zile înainte de începerea derulării serviciilor sau pentru neapareare la program

E. 100% din prețul serviciilor turistice/pachetului de servicii turistice în cazul în care Turistul a achiziționat serviciile turistice/pachetul de servicii turistice în cadrul programului special cu această condiție de penalizare (de ex. Early booking, oferte speciale nerambursabile), indiferent de data la care Turistul solicită renunțarea.

6.1.2. În cazul serviciilor turistice interne (cu locul de desfășurare în România) penalizările sunt de:

a) 25% din prețul pachetului de servicii dacă renunțarea se face cu mai mult de 15 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;

b) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 15 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului sau pentru neaparearea la program.

c) 100% din prețul serviciilor turistice/pachetului de servicii turistice, în cazul în care Turistul a achiziționat serviciile turistice / pachetul de servicii turistice din cadrul programului special cu această condiție de penalizare (de exemplu "Early Booking, Inscrieri Timpurii, oferte speciale nerambursabile etc.), indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

6.2. În cazul în care Turistul care a contractat un pachet servicii turistice cu Agenția 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 are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul Turistului, cu reținerea penalizărilor prevăzute la pct. 6.1.

6.3. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumparate prin organizații sindicale, Agenția 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, Turistului i se vor reține toate taxele datorate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acestuia.

6.5. Penalizările echivalente cu cele indicate la pct. 6.1.1 lit. Aa3, Bb3, Cc3, Dd4 sau E, respectiv 6.1.2 lit. b) sau c) se aplică și în cazul în care turistul 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 imposibilitate de a părăsi teritoriul țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

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

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

6.8. Agenția 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.

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

VII. Protecția Datelor cu Caracter Personal

7.1. Datele cu caracter personal ale Turistului vor fi prelucrate în conformitate cu dispozițiile Regulamentului (UE) nr. 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date. Turistul va furniza Agenției datele personale solicitate și este de acord cu prelucrarea acestora în scopul derulării și monitorizării prezentului Contract de către Agenție. De asemenea, Turistul, declară că este titular al drepturilor părintești și este de acord cu prelucrarea datelor personale ale copiilor minori sub 16 ani care îi însoțesc, după caz.

7.2. Turistul are dreptul de acces și de informare privind datele personale și dreptul de a corecta/modifica orice astfel de date, dreptul de opoziție, precum și dreptul de a solicita portarea (mutarea) sau ștergerea acestora. Dacă are întrebări sau cereri cu privire la prelucrarea datelor sale personale, acesta se poate adresa Responsabilului pentru protecția datelor cu caracter personal al Agenției. Datele de contact ale acestuia sunt afișate pe pagina web a Agenției.

7.3. Prelucrarea datelor personale de către Agenție se va face doar prin personalul propriu și se va limita accesul la acele persoane care îndeplinesc, gestionează și monitorizează obligațiile prevăzute în prezentul contract.

7.4. În vederea îndeplinirii obligațiilor contractuale ale Agenției unele date cu caracter personal ale Turistului pot fi transferate către terțe persoane care prestează serviciile de transport, cazare, sau alte servicii de călătorie necesare, inclusiv în afara Uniunii Europene, după caz, situație în care vor fi luate toate măsurile tehnice rezonabile pentru protejarea acestora. De asemenea, datele cu caracter personal pot fi puse la dispoziția autorităților statului român îndreptățite să solicite și, respectiv, să primească astfel de informații.

7.5. Agenția se angajează să adopte măsuri de securitate tehnice și organizatorice adecvate pentru a:

a) împiedica orice persoană neautorizată să aibă acces la sistemele informatice de prelucrare date cu caracter personal proprii, cum ar fi:

- citire, copiere,

modificare sau eliminare a suporturilor de stocare;

- divulgarea, modificarea sau ștergerea neautorizată a datelor cu caracter personal stocate;

- utilizarea neautorizată a sistemelor de prelucrare a datelor prin mijloace de transmisie de date.

b) se asigură că utilizatorii săi autorizați pot accesa numai datele cu caracter personal la care se referă dreptul lor de acces;

c) înregistrează când și cui au fost comunicate datele cu caracter personal;

d) se asigură că, în timpul transmiterii de date cu caracter personal și al transportului mediilor de stocare, datele nu pot fi citite, copiate sau șterse fără autorizare;

e) delimita zonele de acces astfel încât să nu fie permis accesul persoanelor neautorizate în locații/incaperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal.

7.6. Datele cu caracter personal vor fi stocate pentru o perioadă de maximum 5 ani în bazele de date sau pentru perioade mai mari, doar în situația în care acest lucru este obligatoriu potrivit unor dispoziții legale.

VIII. Reclamații

8.1. Turistul informează fără întârzieri nejustificate Agenția, ținând cont de circumstanțele cazului, în legătura cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de călătorie.

Informarea/Reclamația se va face de către turist, folosind unul din următoarele mijloace:

a) apelând la serviciul de asistență al ACTIVE TRAVEL la tel. +40268321515, de luni până vineri,

intre orele 09:00 – 17:00;

b) prin e-mail la adresa: office@activetravel.ro.

8.2. Termenul de solutionare a reclamatiei este de maxim 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data inregistrarii de catre ACTIVE TRAVEL a reclamatiei. Procedura interna de solutionare a reclamatiiilor poate fi consultata la adresa web: <http://www.activetravel.ro/sugestii-si-reclamatii.html>.

IX. Asigurari

9.1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de el in cazul insolabilitatii sau falimentului Agentiei, la Societatea de Asigurare [OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP](#). Polita de asigurare in cazul insolabilitatii sau falimentului seria I, nr. 55177 - data expirare 31.12.2022, este afisata pe pagina de web: www.activetravel.ro

9.2. Condițiile in care Turistul va fi despagubit de catre societatea de asigurare sunt:

9.2.1. in cazul in care Agentia nu efectueaza repatrierea Turistului, acesta are obligatia de a anunta imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. in aceasta situatie, societatea de asigurare nu are obligatia de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa dupa intoarcerea Turistului in România, in conditiile politei de asigurare incheiate intre Agentie și societatea de asigurare.

9.2.2. in cazul in care Turistul solicita Agentiei contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie sa trimita documentele justificative catre Agentie prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. Turistul are obligatiya sa pastreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agentiei rambursarea sumelor achitate și/saua cheltuielilor de repatriere, in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data incheierii derularii pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

9.2.3. Turistul are obligatia de a notifica societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, in legatura cu solicitarea adresata Agentiei privind rambursarea sumelor achitate și/saua cheltuielilor de repatriere, in termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmarii de primire prevazute la pct. 9.2.2

9.2.4. in cazul in care, in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmarii de primire a documentelor justificative de catre Agentie, Turistul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.

9.2.5. in termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, turistul are obligatia de a transmite societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, cererea de despagubire insotita de documentele justificative.

9.2.6. Documentele justificative constau in principal in:

a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;confirmarile de primire precizate la pct. 9.2.2, 9.2.3 și 9.2.5;

b) fotocopiile de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de Turist;

c) fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

Societatea de asigurare are dreptul sa solicite Turistului și alte documente justificative.

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

9.2.8. Despagubirea va fi platita in termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de catre societatea de asigurare a documentelor justificative de la Turist.

9.2.9. in cazul in care dupa plata despagubirii, Agentia platește debitul catre Turist, acesta are obligatia de a restitui asiguratorului despagubirea primita, in termen de 5 (cinci) zile lucratoare de la data primirii de la Agentie a sumelor reprezentând debitul.

9.2.10. Facultativ, Turistul 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 destinație ori a unei asigurări storno sau a altor tipuri de asigurări de călătorie. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Turistul 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 oferă acest tip de serviciu.

9.3. Agenția nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul Agenției, deoarece aceasta este doar intermediar între Turist și asigurator.

X. Documentele contractului se constituie ca anexa la acesta și sunt următoarele:

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

XI. Dispoziții finale

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

11.2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

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

11.4. Turistul declară că Agenția l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, Turistul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, în conformitate cu oferta Agenției.

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

11.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

11.7. Soluționarea alternativă a litigiilor ("SAL") reprezintă un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se oferă posibilitatea de soluționare a litigiilor pe care le pot avea cu comercianții, atunci când se confruntă cu o problemă legată de achiziționarea unui produs sau serviciu. Astfel, reclamațiile împotriva comercianților sunt prezentate voluntar de către consumatori, urmând a fi soluționate într-un mod independent, imparțial, transparent, rapid și echitabil.

11.8. Direcția de soluționare alternativă a litigiilor (Direcția SAL) din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor ("ANPC"), are competența să soluționeze alternativ litigiile naționale și transfrontaliere izvorâte din contractele de vânzări sau din contractele de prestări servicii încheiate cu un comerciant care desfășoară activități în România, în sectoarele de activitate în care ANPC este competentă.

11.9. [Cererea de aplicare SAL](#), [Lista de consilieri SAL](#), [Procedura SAL](#) și [legislația aplicabilă](#) poate fi consultată aici - <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>.

Agenția

Turistul

ACTIVE TRAVEL SRL

Nume și Prenume

Reprezentant legal

Marian TIRLA, în calitate de Administrator

.....

prin împuternicit (numele agentului)

.....

activeTRAVEL
Fii activ, călătorește®!

Semnatura si stampila:

.....

Semnatura

.....

Refuz incheiere asigurare storno