

CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE

Părțile contractante:

Societatea **Active Travel S.R.L.**, cu sediul în Brasov, str. Diaconu Coresi nr. 2, număr de înregistrare la registrul comerțului **J2007002287080**, cod de înregistrare fiscală RO22299494, cont bancar RO41RZBR0000060009520884, deschis la Raiffeisen Bank, titulară a Licenței de turism nr. 453/04.01.2019, pentru Agenția: Active Travel, reprezentată prin Marian TIRLA, în calitate de director agentie, denumită în continuare Agenția, și

Călător/reprezentantul călătorului, domnul/doamna.....,
domiciliat/domiciliată în
telefon, posesor/posesoare al/a buletinului/cărții de identitate seria..... nr.
eliberat/eliberată de la data de....., au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului

1.1. Obiectul Contractului îl constituie vânzarea de către Agenție, în calitate de agenție de turism Organizatoare, a pachetului de servicii de călătorie înscris în voucher, bilet de odihnă tratament, bilet de excursie, alt înscris, anexat la prezentul contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

Agenția Active Travel are calitatea de Organizator, conform prevederilor legale în vigoare, pentru următoarele tipuri de pachete de servicii de călătorie menționate în prezentul contract: TIPP, TIPC, TEPP și TEPC. Drept urmare, pentru aceste tipuri de pachete agenția oferă garanții privind rambursarea tuturor plăților efectuate de către sau pe seama călătorilor, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței Agenției Active Travel.

1.2 Caracteristicile pachetului de servicii de călătorie, cât și precizarea calitatii agenției în relația cu călătorul se regăsesc în Bonul de comandă, parte integrantă a prezentului contract.

1.3 Călătorul a fost informat privind pachetul (oferta) de servicii prin intermediul formularului cu informații standard din anexa 2 din OG 2/2018

II. Încheierea contractului

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

a) în momentul semnării lui de către călător, sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii turistice.

b) în momentul acordului călătorului prin transmiterea către Agenție a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarată de călător ca adresa de corespondență/contact.

c) în momentul exprimării acordului verbal, în cadrul conversației telefonice purtate de către călător cu un reprezentant al Agenției, cu condiția ca conversația telefonică să fie înregistrată, iar călătorul a fost de acord cu înregistrarea conversației telefonice.

d) în momentul achitării de către călător a contravalorii pachetului de servicii de călătorie în baza facturii emise de Agenție.

e) în momentul în care turistul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agenție, 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, e-mail, 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 prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care turistul solicită serviciile.

2.2. 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, călătorul care decide să renunțe la călătoria turistică datorează Agenției penalități conform cap. VI.

2.3 În cazul în care conținutul bonului de comandă diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice primite în scris de la Agenție sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă călătorul poate considera că voiajul nu a fost

rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite, fără a fi însă în măsură a solicita despăgubiri.

2.4 În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția calatorului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul Agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax, etc.), obligația de informare a calatorului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de Agenție, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice.

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

III. Prețul contractului și modalități de plată

3.1. Prețul contractului este de și se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și TVA. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă (dacă există), alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție turistului, site-ul Agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură. Avans..... Diferența de plată.....

3.2. Modalități de plată:

3.2.1. La încheierea contractului Agenția poate solicita plata unui avans din prețul stabilit sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii de călătorie, după cum urmează:

a) Pentru **Pachete de servicii de călătorie prefabricate pentru destinații în România** (denumite **TIPP**):

- conform condițiilor de încasare specificate pentru fiecare program în parte în Bonul de comandă;

b) Pentru **Pachete de servicii de călătorie combinate pentru destinații în România** (denumite **TIPC**):

- **20%** avans din preț la încheierea contractului, iar diferența de plată finală se achită până la data comunicată în Bonul de comandă, ca dată limită de plată integrală (100% din preț). În cazul în care respectivă dată nu este indicată în Bonul de comandă la data semnării acestuia de către calator, aceasta va fi comunicată de Agenție ulterior, în scris, prin e-mail, sms sau alte mijloace de comunicare;

c) Pentru **Pachete de servicii de călătorie prefabricate pentru destinații în afara României** (denumite **TEPP**):

- conform condițiilor de încasare specificate pentru fiecare program în parte în Bonul de comandă;

d) Pentru **Pachete de servicii de călătorie combinate pentru destinații în afara României** (denumite în continuare **TEPC**):

TEPC.d1. – transport + servicii de călătorie la destinație, altele decât transportul:

- 100% avans din prețul transportului + condițiile specifice de încasare pentru serviciile de călătorie la sol, altele decât transportul, în funcție de tipul produsului și oferta;

TEPC.d2. – combinația a cel puțin 2 servicii de călătorie la sol, altele decât transportul:

- condițiile specifice de încasare pentru serviciile de călătorie la sol, în funcție de tipul produsului și oferta;

3.2. La încheierea contractului se percepe un avans de 30% din prețul stabilit sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii turistice.

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

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

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

b1. in cazul serviciilor turistice externe (cu locul de desfășurare in afara României) – conform termenelor de plata comunicate de Agenție în scris, prin bonul de comanda sau alte mijloace de comunicare b2. in cazul serviciilor turistice interne (cu locul de desfășurare in Romania), astfel: b2.1. oferte standard – diferența de plata finala se achita pana cu cel târziu 15 zile calendaristice înainte de data primei zile de sejur

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

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

In cazul serviciilor turistice cu locul de desfășurare in Romania, diferența de plata finala se poate împărți 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 referința al RAIFFEISEN BANK din ziua emiterii facturii.

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

- pentru plăți in LEI: RO41RZBR0000060009520884;
- pentru plăți in EUR: RO30RZBR0000060009520888;

IV. Drepturile și obligațiile Agenției

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

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

In cazurile prevăzute la punctul 4.7 literele b) si c), informarea se va face in timp util pentru a permite Turistului sa decidă începerea călătoriei.

4.3. Agentia isi rezerva dreptul de a modifica unilateral clauzele prezentului contract inainte de inceperea executarii pachetului, daca aceste modificari sunt nesemnificative si a informat calatorul cu cel putin **24 de ore** inainte de data inceperii calatoriei.

In cazul modificarii semnificative a uneia dintre prevederile esentiale ale contractului, inainte de inceperea executarii pachetului, cum ar fi: principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie, modificarea locului de cazare, majorarea pretului cu peste 8%, sau daca nu se pot indeplini cerintele speciale ale calatorului pe care Agentia le-a acceptat, etc. aceasta are obligatia de a informa calatorul cu cel putin **10 zile** inainte de data inceperii calatoriei.

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

4.4. Daca pachetul include transportul de pasageri, Agentia asigura de asemenea, in cazurile mentionate la p. 4.8 si 4.9 din prezentul contract, repatrierea calatorului cu transport echivalent fara intarzieri nejustificate si fara costuri suplimentare pentru calator.

4.5. Agenția isi rezervă posibilitatea de modificare a prețului, în sensul măririi, creșterii de prețuri posibile numai ca o consecință directă a schimbărilor legate de pretul transportului de pasageri sau nivelul taxelor, respectiv al comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie din prezentul contract, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare , comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi si nu în ultimul rând cursul de schimb relevant pentru pachetul turistic. Agenția va trimite călătorului o

notificare in acest sens pe un suport durabil însoțită de o justificare a creșterii respective și de calcul cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea executării pachetului de servicii turistice.

4.6.În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, agenția organizatoare este constrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie așa cum sunt definite prin lege, oferă călătorului posibilitatea ca într-un termen rezonabil să accepte modificarea propusă sau să înceteze contractul fără a plăti vreo penalitate de încetare. Agenția de turism organizatoare, după parcurgerea procedurii de notificare, va propune călătorului un alt pachet de servicii turistice, de o calitate echivalentă sau superioară, dacă este posibil aceasta. Lipsa reacției călătorului în termenul prevăzut prin notificare, duce la consecința acceptării pachetului de substituție oferit și prețul acestuia.

4.7. Agenția este răspunzătoare de buna executare a serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, indiferent dacă aceste servicii urmează să fie furnizate de Agenție sau de un alt furnizor de servicii de călătorie, cu excepția următoarelor cazuri:

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

b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate călătorului 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 tert care nu are legătura cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

4.8. Agenția are obligația să furnizeze în scris călătorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu călătorul (e-mail, fax, sms etc.), cu **3 zile** înainte de data plecării, următoarele informații, **în cazul în care acestea au suferit modificări, fata de cele stipulate în Bonul de comandă:**

a) ora programată de plecare, precum și orele programate ale opririlor intermediare, ale legăturilor de transport și ale sosirii;

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

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

4.9. Agenția Organizatoare este răspunzătoare pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în prezentul Contract și este obligată să acorde asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate. Agenția acordă asistență adecvată fără întârzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici Agenția, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita, în special prin:

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

(b) acordarea de asistență călătorului în ceea ce privește efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea acestuia în găsirea unor servicii de călătorie alternative.

Agenția are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență în cazul în care călătorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență. Comisionul nu depășește în niciun caz costurile efective suportate de Agenția.

4.10. În cazul în care agenția intră în insovență, plățile vor fi rambursate. În cazul în care agenția intră în insolvență după începerea executării pachetului, iar transportul este inclus în pachet, repatrierea turistului este garantată.

V. Drepturile și obligațiile Turistului

5.1. În cazul în care calatorul nu poate să participe la călătoria turistică, independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate să transfere contractul unei persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii de călătorie contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 7 zile înainte de începerea executării pachetului. În acest caz, între calatorul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), persoana careia îi este transferat contractul (cesionarul) și Agenție (debitor cedat) urmează să se încheie un contract de transfer (cesiune) cu privire la pachetul de servicii de călătorie contractat și transferat. Responsabilitatea încheierii contractului de transfer (cesiune) revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Agenției (debitorului cedat). Calatorul care transferă contractul privind pachetul de servicii de călătorie și persoana careia îi este transferat contractul răspund în solidar pentru achitarea soldului și a tuturor comisioanelor, tarifelor și altor costuri suplimentare generate de acest transfer.

5.2. Calatorul este obligat să comunice Agenției în termen de **5 zile** calendaristice de la primirea înștiințării privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului prevăzute la cap. IV pct. 4.5.

În cazul în care calatorul nu comunică Agenției opțiunea sa în termenul prevăzut mai sus din prezentul punct, se consideră ca toate modificările au fost acceptate de către calator, conform noilor condiții și calatorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

5.3. În cazul în care calatorul decide să participe la călătoria asupra careia s-au operat modificări în condițiile cap. IV pct. 4.5. din prezentul contract, se consideră ca toate modificările au fost acceptate și calatorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

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

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

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

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

5.7. Calatorul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din prezentul contract sunt în strictă responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar Agenția nu are nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

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

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

5.10. In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, calatorul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor : cazarea se face la ora 18,00 a zilei de intrare si se termina, de regula la ora 10:00 a zilei de iesire inscrise pe documentele de calatorie (voucher, biletul de odihna si/sau de tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a calatorului.

5.11. In cazul sejururilor cu locul de desfasurare in afara Romaniei, calatorul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor: de regula, o zi hoteliera/noapte de cazare incepe cel mai devreme la ora 14:00 a zilei de intrare si se termina a doua zi pana la ora 12:00. Indiferent la ce ora are loc cazarea in acest interval orar se considera a fi consumata o zi hoteliera/noapte de cazare. Eventualele costuri suplimentare generate de solicitarea cazarii mai devreme si/sau neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a calatorului. De asemenea, sosirea la unitatea de cazare dupa ora 18:00 trebuie anuntata in prealabil.

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

5.13. In cazul in care un calator angajeaza servicii pentru un numar mai mare de calatori, conditiile contractuale se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

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

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

5.16. In cazul in care calatorul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii de calatorie refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, calatorul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri

6.1. În cazul în care Turistul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cumurmează:

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 putin de 21 zile inainte de data primei zile de sejur sau pentru neprezentare la program

B. Penalizari pentru cazari turistice in apartamente sau case de vacanta; circuite cu transport inclus;pachete turistice cu transport inclus pe zboruri de linie; pachete care includ bilete de intrare la evenimente culturale, de divertisment si sportive: b1) maximum 50% pentru anulari pana cu 35 zile inainte de inceperea derularii serviciilor b2) maximum 80% pentru anulari intre 34 si 21 zile inainte de inceperea derularii serviciilor b3) 100% pentru anulari cu mai putin de 21 zile inainte de inceperea derularii serviciilor sau pentru neprezentare la program

C. Penalizari pentru croaziere sau pachete turistice care includ croaziere pe mari si fluvii:c1) maximum 40% pentru anulari pana cu 65 zile inainte de inceperea derularii serviciilor c2) maximum 75% pentru anulari intre 64 zile si 21 zile inainte de inceperea derularii serviciilor c3) 100% pentru

anulari cu mai puțin de 21 zile înainte de începerea derulării serviciilor sau pentru neprezentare 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 neprezentare la program

E. 100% din pretul 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 pretul pachetului de servicii dacă renunțarea se face cu mai mult de 15 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;
 - b) 100 % din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 15 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului sau pentru neprezentarea la program.
 - c) 100% din pretul 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 cumpărate 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 calatorie 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 asigura că utilizatorii săi autorizați pot accesa numai datele cu caracter personal la care sereferă dreptul lor de acces;
- c) înregistra când și cui au fost comunicate datele cu caracter personal;
- d) se asigura că, în timpul transmiterii de date cu caracter personal și al transportului mediilor destocare, datele nu pot fi citite, copiate sau șterse fără autorizare;
- e) delimita zonele de acces astfel încât să nu fie permis accesul persoanelor neautorizate înlocații/încăperi 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. În cazul în care unul dintre serviciile de calatorie nu se execută în conformitate cu cerințele prezentului contract, Agenția remediază neconformitatea, cu excepția cazului în care:

(a) neconformitatea nu poate fi remediată; sau

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

Dacă Agenția, în conformitate cu primul paragraf litera (a) sau (b) din prezentul alineat, nu remediază neconformitatea, calatorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a pretului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Agenția dovedește că neconformitatea este imputabilă calatorului, unor terțe persoane sau unor cauze imprevizibile și inevitabile.

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

8.3. In cazul in care neconformitatea afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar Agentia a omis sa o remedieze intr-un termen rezonabil stabilit de catre calator, calatorul poate rezilia contractul privind pachetul de servicii de calatorie fara plata unor penalitati de reziliere si, dupa caz, poate sa ceara reducerea pretului si/sau despagubiri.

8.4. Călătorul informează fără întârzieri nejustificate Agenția, ținând cont de circumstanțele cazului, în legătură 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 călător, folosind unul din următoarele mijloace:

- a) apelând la serviciul de asistență al ACTIVE TRAVEL la tel. +40268321515, de luni pana vineri, între orele 09:00 – 17:00;
- b) prin e-mail la adresa: office@activetravel.ro.

8.2. Termenul de soluționare a reclamației este de maxim 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data înregistrării de către ACTIVE TRAVEL a reclamației. Procedura internă de soluționare a reclamațiilor poate fi consultată la adresa web: <http://www.activetravel.ro/sugestii-sireclamatii.html>.

IX. Asigurări

9.1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de el in cazul insolvabilitatii sau falimentului Agentiei, la Societatea de Asigurare CITY INSURANCE S.A., cu sediul in Bucuresti, str. Emanoil Porumbaru, nr. 93-95, parter, et. 1, 2, 4 si 5, sector 1, telefon 0212310054/79/70, fax: 0212310442. Polita de asigurare in cazul insolvabilitatii sau falimentului Seria BN, Nr. 000001406, emisa de SC CITY INSURANCE S.A., valabila pana la 31.12.2020, este afisata pe pagina de web: www.activetravel.ro

9.2. Condițiile în care Turistul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

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

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

9.2.3. Turistul are obligația de a notifica societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată Agentiei privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute la pct. 9.2.2

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

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

9.2.6. Documentele justificative constau în principal în:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice; confirmările de primire precizate la pct. 9.2.2, 9.2.3 și 9.2.5;
- b) fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de Turist;
- c) fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

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

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

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

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

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

9.2.11. Agenția nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul său, deoarece acesta este doar intermediar între calator și asigurator.

9.2.12. Punctul de contact central care facilitează cooperarea administrativă și supravegherea agențiilor de turism organizatoare, stabilite pe teritoriul României, care desfășoară activități în mai multe state membre:

Ministerul Turismului, Adresa: Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, București,

Poarta C

Telefon: 004 021 303 78 37, Fax: 004 021 303 78 93

9.2.13. 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 anexă 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. cataloage/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 apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente.

11.6. Solutionarea 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

activeTRAVEL

Fii activ, călătorește®!

cu comerciantii, atunci cand se confrunta cu o problema legata de achizitionarea unui produs sau serviciu.

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

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

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

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

11.96. 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 litigii 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

ACTIVE TRAVEL SRL
Reprezentant legal
Marian TIRLA, în calitate de Administrator

prin împuternicit (numele agentului)

.....

Semnătura și ștampila:

.....

Turistul

Nume și Prenume

.....

Semnatura

.....

...

Refuz incheiere asigurare storno