



TERMENI SI CONDITII

de comercializare a pachetelor de servicii turistice

I. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie sau alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

II. Incheierea contractului

2.1. Procesul de rezervare consta in realizarea in prealabil a unei comenzi de catre turist(utilizator site) pe site-ul sau mail-ul agentiei . Confirmarea disponibilitatii unei comenzi realizate pe site sau pe mail-ul agentiei nu reprezinta o rezervare ferma. Prezentul contract intra in vigoare odata cu confirmarea finala a rezervarii, dar numai dupa achitarea avansului minim sau integral de catre turist(utilizator), in functie de conditiile ofertei, si dupa transmiterea confirmarii finale de rezervare prin mijloacele convenite (ex: email, fax,telefon). In cazul in care furnizorul nu poate confirma rezervarea, suma achitata va fi restituita integral sau se vor propune variante alternative.

2.2. Contractul se încheie, după caz, în oricare din 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(email,etc);

b) 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 turism 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 30-50% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care turistul solicită serviciile.

1. 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.

2. 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, 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 de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

2.3. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția turistului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, pe site-ul agenției sau în alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax, etc.), obligația de informare a turistului 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 cadru de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv dacă prezentul contract prezentat turistului în modalitățile prevăzute mai sus, conține informațiile prevăzute la art. 12 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, republicată. Informațiile și fotografiile prezentate în cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare sunt orientative și au caracter informativ, fără însă a afecta calitatea și cantitatea serviciilor contractate de turist.

2.4. 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 cuprinde costul serviciilor turistice efective conform comanda anexată la contract, comisionul Agenției și T.V.A.

a. Pentru serviciile interne plată se face în RON. Preturile specificate în valută se vor calcula în RON la cursul BNR din ziua efectuării plății + 2% comisionul de risc valutar.

b. Pentru serviciile turistice externe plată se va efectua fie în EUR, fie în RON. În cazul în care plată se va efectua în RON se aplică comisionul de risc valutar de 2% față de cursul BNR din ziua efectuării plății.

3.2. Nerespectarea de către turist a termenelor de plată da dreptul agenției să rezilieze contractul și să solicite despăgubiri pentru daunele suferite.

IV. Drepturile și obligațiile Agenției

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

4.2. În cazul în care Agenția este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare etc., are obligația să informeze turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data plecării, excepție fac cazurile de suparezervare (overbooking) care nu pot fi controlate de către agenție, prevăzute sau evitate.

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

4.3. În cazul achiziționării unui pachet de servicii turistice având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, Transportatorul Aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste turiștii conform Regulamentului nr. 261/2004 implementat prin HG nr. 1912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

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

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

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

- a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;
- b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;
- c) în cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

Partile convin ca sensul expresiei „o parte importanta din serviciile turistice” este acela potrivit caruia servicii cu o valoare mai mare decat jumatate din valoarea prezentului contract nu poate fi prestata, din cauze obiective.

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

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

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 urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate turistului 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 și nu este obligată să ramburseze c/valoarea serviciilor achizitionate.

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 turistului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite cu turistul (e-mail, fax, sms etc.), în termen de 1-3 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract. În cazul curselor charter, de regulă, compania aeriană utilizată este la alegerea touroperatorului, în funcție de gradul de ocupare realizat, aceasta poate fi schimbată; Orarul de zbor în cazul curselor charter are caracter informativ și poate suferi modificări, acesta va fi comunicat de către agenție;

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

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

d) obligațiile turistului prevăzute la pct. 5.12, 5.13 și 5.17.

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

4.10. Clasificarea hotelurilor și a pensiunilor din oferta Agenției are la bază informațiile furnizate de către unitățile de cazare și poate fi subiectul schimbării clasificării oficiale, independentă de voința Agenției, în intervalul de timp dintre efectuarea rezervării și începerea sejurului. Dacă modificarea clasificării va fi adusă la cunoștința Agenției aceasta are obligația de a informa turistul în cel mai scurt timp cu privire la modificările aparute, în toate celelalte cazuri situația nu poate fi imputabilă agenției.

4.11. În situația de suprezervare (overbooking) a unui hotel, determinată de activitatea hotelierilor, înainte sau după începerea călătoriei, Agenția este obligată să anunțe turistii în cel mai scurt timp de apariția unei astfel de situații. Agenția este în același timp obligată să propună clientului soluționarea situației cu una din variantele următoare:

- a) sa ofere clientului la acelasi pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara;
- b) sa ofere un pachet de servicii turistice de calitate inferioara, cu rambursarea diferentei de pret;
- c) sa ramburseze imediat toate sumele achitate de client in virtutea contractului;

4.12. Alocarea camerelor catre clienti se face strict de catre receptia hotelului, in afara de cazul in care a fost confirmata si platita la rezervare o camera in mod special - camera care este nominalizata expres in documentele de cazare cu numar/ pozitia/ vedere in unitatea de cazare. Agentia nu este responsabila de distribuirea camerelor in unitatile de cazare.

V. Drepturile și obligațiile turistului

5.1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 5 zile înaintea datei de plecare. În acest caz Agenția reziliază contractul cu turistul care cesionează contractul și încheie un alt contract cu noul turist. Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor. Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări. In cazul ofertelor speciale, mai ales a celor de Inscriseri Timpurii - Early Booking sau Nerambursabil - Non-refundable etc, cesionarea contractului este posibila doar daca aceasta se face in perioada de valabilitate a ofertei speciale, si doar cu acordul furnizorului de servicii in prealabil in caz contrar cesionarea nefiind posibila.

5.2. Turistul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor din tara de destinatie. Unitatile de cazare au dreptul de a alege/ stabili/ modifica ora de incepere a cazarii (check-in) si ora maxima de eliberarea camerelor (check-out). In cazul sejururilor cu locul de desfasurare in Romania ora de «check-in» poate fi stabilita intre orele 12:00 – 18:00, iar ora de eliberare a camerelor intre 10:00 - 12:00. Depasirea orei maxime de eliberare a camerelor (situatia «late check-out») se taxeaza si turistului ii revine obligativitatea de a o achita.

5.3. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de către Agenție a sumelor plătite.

5.4. Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct.4.2, hotărârea sa de a opta pentru: a) rezilierea contractului fără plata penalităților; sau b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

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

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

a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;

b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț, în sensul rambursării diferenței de preț dintre cele două pachete turistice, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;

c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

5.7. În toate cazurile menționate la pct. 5.6, turistul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire, al cărei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al părților sau în baza unei hotărâri a instanței de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

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

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

c) anularea s-a făcut din vina turistului.

5.8. În cazul în care Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul: a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție; b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț; c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

5.9. În cazul apariției situației de overbooking (suprarezervare), situație care nu putea fi anticipată sau prevenită și care nu-i poate fi imputabilă agenției, turistul are dreptul: a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție; b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, propus de Agenție, cu rambursarea diferenței de preț; c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului fără însă a avea dreptul la despăgubiri suplimentare.

5.10. Turistul are dreptul să rezilieze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea îi este imputabilă, este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii.

5.11. Dacă turistul solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților legale la momentul respectiv, și încheierea unui nou contract. Orice creștere a numărului de nopți a sejurului turistilor trebuie solicitat cu cel puțin 24 de ore lucrătoare înainte de data inițială de începere a sejurului și poate deveni valabilă doar cu acordul hotelului. Confirmarea cazării la același preț este posibilă numai după acceptul în prealabil al furnizorului.

5.12. Turistul 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.

Exceptie fac cazurile unde taxele de statiune se achita in prealabil prin intermediul agentiei si vor fi mentionate pe documentul de calatorie (voucher).

5.13. Turistul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate cat si a participantilor la calatorie, precum și documentul de călătorie eliberat (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament), în vederea acordării serviciilor turistice. In cazul in care turistul beneficiaza de bilete de tratament, acesta este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor asigurari sociale la zi.

5.14. In cazul in care la receptie se vor prezenta mai multe persoane decat cele mentionate in voucherul emis de agentie sau vor aparea neconcordante cu privire la varstele declarate ale copiilor, turistul este obligat sa achite cheltuielile suplimentare sau sa accepte refuzul de a nu putea caza persoanele ce nu au fost mentionate in rezervare. Agentia nu raspunde pentru persoanele nedeclarate sau datele de nastere eronat comunicate, daca actele de identitate prezentate la receptie nu corespund cu cele mentionate in voucher, responsabilitatea revine turistului in rezolvarea situatiei.

5.15. “No Show”. In situatia in care turistul este in imposibilitatea de a se prezenta la unitatea de cazare in ziua de incepere a sejurului specificata in documentele de cazare (voucher/biler de odihna si tratament), acesta este obligat sa anunte in cel mai scurt timp posibil Agentia, iar in cazul in care acest lucru nu este posibil - sa anunte imediat hotelierul. Agentia va face tot posibilul pentru a pastra rezervarea la aceeasi unitate de cazare, incepand cu cea mai apropiata data de intrare posibila, turistul suportand eventualele penalizari ce ar putea fi solicitate de catre hotel . In cazul in care agentia sau hotelierul nu este informat in prealabil in timp util, camera poate fi eliberata fiind considerat “No Show”, neprezentare la cazare, iar suma achitata va fi retinuta ca si penalizare conform contract.

5.16. Turistul este obligat sa achite orice paguba materiala produsa hotelului direct reprezentantilor hotelului inainte de eliberarea camerelor. Turistul este obligat sa respecte politica hotelului cu privire la prestarea serviciilor (de alimentatie, orarul de deschidere a diverselor spatii de relaxare etc.) si sa aiba un comportament adecvat fata de personalul si angajatii unitatii hoteliere, hotelul isi rezerva dreptul de a anula orice prestare de servicii in cazul in care clientul nu se poate angaja intr-un comportament adecvat si civilizat, in acest caz agentia nu poate decat sa incerce medierea conflictului si incercarea de restituire a sumei achitate de client.

5.17. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de ex. călătoria împreună cu minori, situația în care numele turistului 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 Poliției de Frontieră. În cazul în care turistul 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 ex. în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește, cazier judiciar pentru insotitor, sau orice alte documente suplimentare pentru persoana insotitoare, pasaport valabil pentru minori pana in 14 ani - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

5.18. Agenția de turism recomandă turiștilor contactarea acesteia sau consultarea adresei de email comunicata in rezervare cu 24 ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc îmbarcare, etc.).

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

5.20. În momentul cazării, dacă este cazul, turistul trebuie să solicite receptionerului tarifele extra ale serviciilor și facilităților (ex: minibar/frigider, seif, aer condiționat, prosoape la piscină etc), pentru care aceștia încasează bani suplimentari.

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

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

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

5.24. În cazul în care turistul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii turistice refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, turistul respectiv are obligația 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 cum urmează:

a) 25% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 45 de zile calendaristice înainte de data plecării;

b) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 17 - 44 de zile înainte de data plecării;

c) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.

d) Modificările aduse comenzii inițiale (perioada, hotel, număr și tip de camere, clienți) sunt acceptate doar cu acordul furnizorului de servicii în caz contrar sunt considerate anulari și se penalizează în conformitate. Confirmarea modificărilor aduse unei comenzi se va face la disponibilitatea existentă și tariful din acel moment. Orice modificare adusă unei rezervări confirmate poate presupune taxa de modificare din partea furnizorului de servicii, în cazul în care doriți să aduceți orice tip de modificare

(perioada, hotel, tip camera etc) si exista o astfel de taxa, aceasta se va comunica inainte de catre agentie si modificarea se va face doar dupa acordul prealabil al turistului cu privire la aceasta taxa.

e) Conditiiile de mai sus nu sunt aplicabile rezervarilor efectuate pentru biletele de avion sau de autocar, pentru ofertele pentru care se specifica la rezervare ca sunt penalizate cu 100% de la momentul rezervarii , pentru OFERTE EARLY BOOKING, pentru alte OFERTE SPECIALE (Last Minute, Black Friday, Non-Refundable etc) si pentru pachetele ce se desfasoara in perioada SARBATORILOR LEGALE (Craciun, Revelion, Paste etc). Astfel, in cazul anularilor serviciilor rezervate in conditiile mentionate anterior penalizarile sunt de 100% din momentul confirmarii rezervarii acestora. Orice modificare adusa unei rezervari aflate in oferta speciala se va face cu acordul furnizorului de servicii, daca aceasta modificare este permisa, atunci confirmarea rezervarii se va face la disponibilitatea existenta din momentul modificarii si la tariful din acel moment, de cele mai multe ori anulandu-se reducerea initiala.

6.2. Conditiiile de anulare/penalizare indicate la art.V pct 1 sunt standard si se aplica in toate cazurile, cu exceptia celor in care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de anulare/penalizare (ex: croaziere, destinatii exotice, sistemele germane de rezervari Dertour si TUI etc) . Pe langa penalitatile indicate mai sus, turistul va suporta si eventualele taxe (ex: taxa pentru obtinerea vizelor), daca acestea nu sunt incluse in valoarea contractului.

6.3. Pentru biletele de odihna 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 achitate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.

6.5. Penalizările echivalente cu prețul contractului se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că nu are actele în regulă sau dacă este întors de la graniță de către poliția de frontieră.

6.7. Turistul trebuie să depună în scris (email, fax etc) cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice, cu număr de înregistrare la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

6.8. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract. Despăgubirea se poate ridica la maximul pretului pachetului de servicii turistice

6.9. Situațiile de imbolnaviri grave înainte de inceperea sejurului sau in timpul sejurului se vor anunta Agentiei in cel mai scurt timp, iar documentatia justificativa emisa de catre institutiile sanitare abilitate cu privire la problema aparuta se vor transmite in cel mai scurt timp Agentiei. Agentia va face tot posibilul pentru recuperarea sumelor pentru serviciile neprestate, urmand sa returneze turistului aceste sume imediat dupa recuperarea lor de la prestator. Agentia nu poate garanta recuperarea sumelor in situatia anterior mentionata.

6.10. In cazul anularii survenite dupa emiterea biletului de avion sau biletului de autocar se vor percepe penalizari conform regulilor companiei aeriene sau transportatorului cu care a fost validat respectivul bilet. Agentia intelege sa fie responsabila pentru orice actiune sau omisiune a propriului personal, dar nu

isi asuma nici o responsabilitate pentru eventualele embargouri, raniri, stricaciuni, pierderi, intarzieri sau iregularitati cauzate pasagerului de anulari sau intreruperi ale calatoriei datorate vremii proaste, grevelor, razboiului sau oricarei alte cauze aflate in afara propriului control. Vaccinarile care sunt necesare pentru anumite destinatii sau in anumite perioade intra in responsabilitatea si cheltuiala personala a pasagerului.

6.11. In cazul in care turistii sunt nevoiti sa paraseasca unitatea de cazare, din motive intemeiate, mai devreme decat termenul contractat, nu au posibilitatea sa isi recupereze banii pentru noptile neconsumate, decat cu acordul conducerii unitatii. Pentru asemenea situatii, turistii sunt obligati sa solicite managerului de receptie sau a celui de serviciu, un document scris care poate confirma data/ora check out-ului si acceptul unitatii sa nu penalizeze noptile neconsumate. In aceste situatii, agentia va intocmi un dosar care se va prezenta furnizorului, urmand ca acesta sa transmita decizia finala de inapoiere a banilor sau refuzul.

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

6.13. 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.

6.14. 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. Reclamații

7.1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate la fața locului, si va fi depusa in timpul perioadei de sejur, la Receptia hotelului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului). Sesizarile depuse ulterior catre Agentie/Hotel/Restaurant nu vor fi luate in considerare. In cazul imposibilitatii solutionarii problemei pe cale amiabila, acest document de sesizare trebuie semnat de reprezentantii unitatii de cazare pentru a confirma faptul ca s-a luat cunostinta de catre conducerea hotelului despre problemele aparute si ca acestea nu au fost solutionate pe cale amiabila. Sesizarile depuse ulterior catre Agentie/Hotel/Restaurant nu vor fi luate in considerare.

Datele de contact ale Agenției:

Telefon: 0356.46.46.47, Mobil: 0753.79.12.42, E-mail: office@viaggio.ro

7.2. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, turistul va depune la sediul Agentiei o reclamatie in scris, impreuna cu sesizarea de la unitatea de cazare, in termen de maximum 2 zile calendaristice de la incheierea calatoriei. Agentia, in termen de 30 zile calendaristice, va comunica turistului despagubirile care i se cuvin. Agentia isi rezerva dreptul de a nu lua in considerare nicio reclamatie transmisa dupa trecerea celor 2 zile calendaristice de la incheierea calatoriei (check-out).

VIII. Asigurări – Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului Agenției la Societatea de Asigurare German Romanian Assurance din localitatea București, Str. Emil Gârleanu nr 11 Bl. A8 Sc. 2 Ap. 49, Sector 3 , conform poliței de asigurare seria IH-i nr. 2498 din 25.09.2015 care este afișată pe pagina web a agenției de turism www.viaggio.ro. Facultativ, turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, ori a unui contract de asigurare pentru bagaje. 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.

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

8.2.1. În cazul în care Agenția 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 Agenție și societatea de asigurare.

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

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

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

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

8.2.6. Documentele justificative constau în principal în:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
- b) confirmările de primire precizate la pct. 8.2.2, 8.2.3 și 8.2.5;
- c) fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;

d) fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Societatea de asigurare are dreptul să solicite turistului și alte documente justificative.

8.2.7. 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.

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

8.2.9. 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.

8.2.10. Facultativ, turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie. Agenția 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.

8.3. 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.

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

a) voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, 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.

X. Dispoziții finale

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

10.2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 107/1999, republicată.

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

10.4. Turistul declară că Agenția de turism l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 107/1999. 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 de turism. Totodată turistul consimte ca oricare din comunicările/informările Agenției să ii fie trimise prin email/fax/sms, la adresele/numerele indicate în preambulul prezentului contract.

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

10.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.