



**ANEXA 1**  
**TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE**

**la Contractul de Comercializare a Pachetelor de Servicii de Călătorie**

**CAPITOLUL I: Dispoziții generale**

1.1. Prezenta anexă privind Termenii și Condițiile Generale este parte integrantă a Contractului de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie (denumit în continuare "Contractul") în conformitate cu care Călătorul are dreptul de a beneficia de pachetului de servicii de călătorie înscris în Contract, organizat de Agenție.

1.2. Agenția este titulară a Licenței de turism nr. 1482, pentru Agenție de Turism Organizatoare.

**CAPITOLUL II: Încheierea contractului**

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

a) în momentul semnării lui de către Călător sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice;

b) în momentul în care Călătorul 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 Călătorul 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 300 lei/persoana pentru servicii în UE (inclusiv Turcia) sau 30% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care Călătorul 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, Călătorul care decide să renunțe la călătoria turistică datorează Agenției penalități conform cap. VI din prezentul Contract.

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 50 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;

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 de călătorie 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 Călătorului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul Agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax etc.), obligația de informare a călătorului 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 de călătorie, respectiv dacă prezentul contract prezentat Călătorului în modalitățile prevăzute mai sus conține clauzele prevăzute la art. 7 din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative.

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

**CAPITOLUL III: Prețul contractului și modalități de plată**

3.1. Prețul contractului 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 Călătorului, site-ul Agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

3.2. Modalități de plată

3.2.1. La încheierea contractului se poate percepe un avans din prețul stabilit sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii de călătorie. Pentru pachetele de servicii de călătorie în TURCIA beneficiarul pachetelor va achita un avans în cuantum de 300 lei / călător. Pentru pachetele de servicii de călătorie în afara Uniunii Europene, este prevăzută plata integrală a contravalorii pachetului, în 3 rate respectiv,

prima rata reprezentând 30% din prețul pachetului în 15 zile de la rezervare, a doua rată, reprezentând 30% din prețul pachetului în termen de 30 de zile de la rezervare și a treia rata, reprezentând 40% din prețul pachetului în termen de 65 zile înainte de plecare.

Călătorul este obligat să achite restul de Preț calculat ca diferență între Prețul total indicat în Contract și avansul achitat, conform paragrafului precedent cu cel puțin 40 de zile înainte de data de plecare.

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

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

3.2.3. Plata serviciilor de călătorie interne (cu locul de desfășurare în România) se poate efectua și cu vouchere de vacanță. Plata serviciilor de călătorie se face respectând prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice și anexelor acestora.

3.2.4. În cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie de către Călător, agenția nu poate restitui Călătorului voucherele de vacanță sau contravaloarea acestora în bani. Voucherele de vacanță pot fi restituite Călătorului de către Agenție, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie, doar dacă acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere de vacanță conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanță.

3.2.5. Pachetul de servicii de călătorie care poate fi achiziționat pe baza voucherelor de vacanță va cuprinde servicii de cazare (minim și obligatoriu), alimentație publică, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfășurare pe teritoriul României.

3.2.6. În cazul în care Călătorul dorește să efectueze plata către Agenție prin transfer bancar, pentru serviciile achiziționate, toate costurile bancare vor reveni părții care inițiază plata, respectiv Călătorului.

3.2.7 Plata serviciilor de călătorie externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată în contract sau în RON.

#### **CAPITOLUL IV: Drepturile și obligațiile Agenției**

4.1. Agenția se obligă să furnizeze Călătorului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie/standard a Agenției 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 Călătorului un bon de comandă, dacă consideră necesar.

4.2. Agenția își rezervă în mod explicit dreptul de a modifica în mod unilateral clauzele prezentului contract, cu respectarea prevederilor O.G. 2/2018. În cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale contractului, cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare, Agenția are obligația de a informa Călătorul cu cel puțin 15 zile înainte de data începerii călătoriei. În cazul în care aceste modificări au drept consecință scăderea calității sau a costului pachetului, Călătorul are dreptul la o reducere corespunzătoare a prețului.

În cazurile prevăzute la pct. 4.6. lit. b) și c), informarea se va face în timp util pentru a permite Călătorului să decidă începerea călătoriei.

4.3. În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componentă 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 călătorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 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 Călătorul 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 schimbărilor legate de:

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

Agenția va notifica Călătorului creșterea prețului cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea executării pachetului.

4.6. Agenția de turism este responsabilă 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 aceasta 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 urmare a unor renunțări de ultimă ora sau a neobținerii vizelor de către 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 terț care nu are legătura cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil;

4.7. 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 10 zile, dar nu mai puțin de 3 zile, înainte de data plecării, următoarele informații:

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

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

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 Călătorului prevăzute la pct. 5.11, 5.12 și 5.13 din prezentul Contract.

4.8. Agenția este obligată să acorde prompt asistență 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.

Agenția acordă asistență adecvată fără întârzieri nejustificate Călătorului aflat în dificultate, în special prin:

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

b) efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea călătorului în găsirea unor servicii de călătorie alternative.

Agenția de turism organizatoare 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 de turism organizatoare.

4.9. Atunci când o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit prin prezentul contract, Agenția oferă, fără costuri suplimentare pentru călător, servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea călătorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit.

4.10. Agenția își rezerva dreptul să modifice sau să anuleze programul turistic în anumite cazuri: calamități naturale, tsunami, inundații, incendii, cutremur, război, pandemie, lovitura de stat, mișcări sociale, greve, schimbări politice, întârzieri, anulari sau închideri temporare ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, hotărâri ale autorităților din țara de destinație care fac imposibil realizarea programului călătoriei, enumerarea nefiind exhaustive, dacă acestea intervin într-un interval de timp prea scurt pentru a anunța toți participanții. Aceleași situații pot determina schimbarea caracteristicilor serviciilor de Călătorie, a tipului serviciului sau categoriei mijloacelor de transport ori a unităților de cazare.

4.11. În cazul în care serviciile alternative propuse au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în prezentul contract, Agenția acordă călătorului o reducere adecvată a prețului. Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit prin prezentul contract sau reducerea de preț acordată este inadecvată.

4.12. Dacă este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau călătorul respinge serviciile alternative propuse în conformitate cu pct. 4.10 al doilea paragraf din prezentul contract, Călătorul are dreptul, după caz, la reducerea prețului și/sau la despăgubiri, fără a înceta prezentul Contract.

4.13. Agenția își rezerva dreptul de a nu plăti Călătorului compensații, daune sau alte orice remedii pentru neconformitatea contractului pentru următoarele situații: Călătorul este vinovat de nerespectarea contractului, neconformitatea este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie și este imprevizibilă sau inevitabilă, neconformitatea nu are legătură cu prestarea serviciilor turistice reglementate de contract sau nerespectarea nu a putut fi prevăzută sau evitată sau a fost cauzată nerespectarea acestora prin circumstanțe inevitabile și extraordinare (e.g. calamități naturale, tsunami, inundații, incendii, cutremur, război, pandemie, lovitura de stat, mișcări sociale, greve, schimbări politice, întârzieri, anulari sau închideri temporare ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, hotărâri ale autorităților din țara de destinație care fac imposibil realizarea programului călătoriei, enumerarea nefiind exhaustivă), acestea fiind considerate circumstanțe inevitabile și extraordinare în accepțiunea art. 3 (3) O.G. nr. 2/2018.

4.14. Agenția își rezerva dreptul de a efectua modificări ale caracteristicilor ale serviciilor de Călătorie, în situația apariției unor circumstanțe inevitabile și extraordinare fără a fi obligată să plătească daune sau alte remedii, în condițiile prevăzute de O.G. nr. 2/2018, înainte sau în timpul Călătoriei.

## **CAPITOLUL V: Drepturile și obligațiile Călătorului**

5.1. În cazul în care Călătorul nu poate să participe la călătoria turistică independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate să ceseze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii de călătorie contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția într-un termen rezonabil, însă nu mai târziu de 7 zile înainte de începerea executării pachetului. În acest caz, între Călătorul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția de turism (contractantul cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii călătorie contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată agenției de turism (contractantului cedat). Călătorul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a tuturor comisioanelor, tarifelor și altor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedări (taxa modificare nume, taxa anulare, etc.).

În cazul în care mijlocul de transport este avionul, cesionarea poate fi efectuată numai dacă transportatorul aerian permite această modificare.

5.2. Serviciile de călătorie achitate total sau parțial cu vouchere de vacanță nu pot fi cesionate în conformitate cu prevederile art. 7 alin. 1 din OUG nr. 8/2009 privind acordarea voucherelor de vacanță.

5.3. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, Călătorul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regulă, la ora 18:00 a zilei de intrare și se termină, de regulă, la ora 10:00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a Călătorului.

5.4. În cazul scăderii costurilor prevăzute la pct. 4.5 lit. a)-c) din prezentul Contract, după încheierea contractului și înainte de începerea executării pachetului, Călătorul va avea dreptul la o reducere de preț corespunzătoare acestei scăderi.

5.5. În cazul în care prețurile stabilite în prezentul Contract sunt majorate cu peste 8% din prețul total al pachetului, Călătorul:

- a) are posibilitatea ca, într-un termen rezonabil specificat de Agenție, să accepte modificarea propusă sau
- b) are posibilitatea să înceteze contractul fără a plăti vreo penalitate de încetare. În cazul în care încetează contractul privind pachetul de servicii de călătorie, Călătorul poate accepta un alt pachet, atunci când acesta este oferit de Agenție, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară.

În cazul în care modificarea prețului, prevăzută în prezenta secțiune, are drept consecință scăderea calității sau a costului pachetului, Călătorul are dreptul la o reducere corespunzătoare a prețului.

5.6. Călătorul este obligat să comunice Agenției într-un termen rezonabil (comunicat de Agenția de turism organizatoare) de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 4.2 modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea executării pachetului, iar în cazul în care se aplică clauzele prevăzute în cap. IV pct. 4.6 lit. b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:

- a) rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului fără plata penalităților; sau
- b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

5.7. În cazul în care Călătorul 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 Călătorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate acestor modificări.

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

- a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii de călătorie de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;
- b) să accepte un pachet de servicii de călătorie de calitate inferioară propus de Agenție, cu rambursarea diferenței de preț, în sensul rambursării diferenței de preț dintre cele două pachete de călătorie, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;
- c) să i se ramburseze toate sumele achitate în virtutea contractului.

5.9. În toate cazurile menționate la pct. 5.8, Călătorul 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) numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decât numărul minim stabilit în contract, iar Agenția îl înștiințează pe Călător cu privire la încetarea contractului în termenul stabilit în Contract, dar nu mai târziu de:
  - (i) 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile;
  - (ii) șapte zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între două și șase zile;
  - (iii) 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de două zile;
- 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. 4.6 lit. b);
- c) Agenția nu poate executa contractul din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare și înștiințează Călătorul cu privire la încetarea contractului, fără întârziere și înainte de începerea executării pachetului sau
- d) anularea s-a făcut din vina Călătorului.

Călătorul nu va avea dreptul la rambursarea sumelor achitate și nici la solicitarea unor despăgubiri Agenției în situația modificării condițiilor de călătorie, dacă programul turistic nu a fost afectat de aceste modificări.

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

5.11. În cazul în care Călătorul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția va rezolva cerințele Călătorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către Călător. Dacă Călătorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră 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.

5.12. Călătorul 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.

5.13. Călătorul 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 Călătorul beneficiază de bilete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

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

5.15. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către Călător a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele călătorului 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 (<http://www.politiadefrontiera.ro>). De asemenea, în cazul călătoriei în anumite destinații care necesită obținerea unei vize, Agenția recomandă consultarea site-ului: (<http://www.mae.ro/node/1422>), pentru informații complete privind regimul vizelor. În cazul în care Călătorul 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, împuternicire 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.

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

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

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

5.19. Călătorul 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 de călătorie contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către Călător a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele vor fi suportate de către acesta.

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

## **CAPITOLUL VI: Renunțări, penalizări, despăgubiri**

6.1. În cazul în care Călătorul renunță din vina sa la pachetul de servicii de călătorie, care face obiectul prezentului Contract, acesta datorează Agenției penalizări după cum urmează:

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

- a) 25 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 40 zile calendaristice înainte de data plecării;
- b) 35 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 39 - 27 zile calendaristice înainte de data plecării;
- c) 75 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 26 - 15 zile calendaristice înainte de data plecării;
- d) 100 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 14 zile calendaristice înainte de plecare sau prin neprezentarea la program;
- e) 100 % din prețul pachetului de servicii, în cazul în care Călătorul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special (de exemplu, Early Booking etc.) 100%, indiferent de data la care Călătorul solicită renunțarea.

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

- a) 25 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 40 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;
- b) 35 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 39 - 27 zile calendaristice înainte de data plecării;

c) 75 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 26 - 15 zile calendaristice înainte de data plecării;  
d) 100 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 14 zile calendaristice înainte de plecare sau prin neprezentarea la program;

e) 100% din prețul pachetului de servicii, în cazul în care Călătorul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special (de exemplu, Early Booking etc.) 100%, indiferent de data la care Călătorul solicită renunțarea.

6.2. În cazul în care Călătorul care a contractat un pachet de servicii de călătorie 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 Călătorului cu reținerea penalizărilor prevăzute la pct. 6.1.

6.3. Orice modificare în cadrul rezervării (numele turistului/turistilor, structura de cazare, perioada de sejur, tip de camera) se va face la prețul actual disponibil în sistem la momentul solicitării modificării în următoarele condiții:

- Prima modificare pe o rezervare se va efectua fără nicio penalizare;

- A doua modificare și orice alta modificare ulterioară pe o rezervare se va face cu o penalizare de 200 lei/rezervare/modificare.

\*Modificările se pot efectua cu cel puțin 60 de zile înainte de data de plecare.

\*Modificarea nu se referă la achiziționarea de servicii suplimentare (tip de masă, asigurări medicale, excursii optionale)

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

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

6.6. Călătorul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii de călătorie 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 prezentul 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 de călătorie achitat de Călător, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

## **CAPITOLUL VII: Reclamații**

7.1. Călătorul informează Agenția, fără întârzieri nejustificate, 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, ținând cont de circumstanțele cazului. De asemenea, Călătorul poate contacta Agenția și solicita asistență în cazul în care se află în dificultate.

Datele de contact ale Agenției sunt:

Reprezentantul local al Agenției: Calarasanu Andrei

Adresa: București, Sectorul 6, B-dul GHENCEA Nr. 43B, etaj 3, camera 2

Adresa de e-mail: office@premiotravel.ro

Telefon: 021 - 315 44 94

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

a) neconformitatea nu poate fi remediată;

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

În cazul în care agenția de turism organizatoare nu remediază neconformitatea potrivit lit. a) sau b) de mai sus, Călătorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Agenția dovedește ca neconformitatea este imputabilă Călătorului.

7.3. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Agenția de turism organizatoare a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către Călător, acesta poate înceta contractul fără plata unei penalități de încetare și, după caz, poate să ceară, în conformitate prevederile O.G. 2/2018, reducerea prețului și/sau despăgubiri.

7.4. Călătorul ia act și accepta interdicția de a face publicitate negativă Agenției și serviciilor prestate de aceasta, fără ca procedura de înregistrare și soluționare a reclamațiilor prevăzută în capitolul VII să fi fost îndeplinită. Nerespectarea acestei prevederi da dreptul Agenției să solicite instanței despăgubiri corespunzătoare prejudiciului suferit.

7.5. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, Călătorul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice

de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 de zile calendaristice, să comunice Călătorului despăgubirile care i se cuvin, după caz.

## **CAPITOLUL VIII: Asigurări**

8.1. Călătorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, la FINANCE ONE IFN S.A., cu sediul în București, str. București, Sector 1, Str. Piata Haralambie Botescu, Nr. 16, Bl. A, Cam. 1, Tel: +40371.137.988, e-mail: contact@capidava.com. Polița de asigurare nr. GBP202112180ONE valabilă până pe data de 08.12.2022 este afișată pe pagina web a Agenției (web: [https://premiotravel.ro/documente-premio-travel\\_4](https://premiotravel.ro/documente-premio-travel_4)).

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

8.2.1. În cazul în care Agenția nu efectuează repatrierea Călătorului, 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 Călătorului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între Agenție și societatea de asigurare.

8.2.2. În cazul în care Călătorul 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. Călătorul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Călătorul 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 de călătorie sau de la data repatrierii.

8.2.3. Călătorul 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, Călătorul 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, Călătorul 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 de călătorie;
- b) confirmările de primire precizate la pct. 8.2.2, 8.2.3 și 8.2.5 din prezentul capitol;
- c) fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de Călător;
- 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 Călătorului și alte documente justificative.

8.2.7. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de Călător în contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie 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 Călător.

8.2.9. În cazul în care, după plata despăgubirii, Agenția plătește debitul către Călător, 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, Călătorul 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. Călătorul 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.

## **CAPITOLUL IX: Documente anexă**

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

- a) Termeni și Condiții Generale;
- b) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz;
- c) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;
- d) cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale Agenției puse la dispoziția Călătorului, în format tipărit sau pe suport electronic
- e) Informații precontractuale.

## **CAPITOLUL X: Procedura de soluționare alternativă a litigiilor ("SAL")**

10.1. 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.

10.2. 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.

10.3. 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>.

## **CAPITOLUL XI: Dispoziții finale**

11.1. Comercializarea pachetelor de servicii de călătorie se va face în conformitate cu prevederile Contractului și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2018.

11.2. 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.

11.3. Călătorul declară ca a fost informat în mod expres de către Agenție, respectiv a luat la cunoștință și este de acord cu POLITICA DE CONFIDENTIALITATE CU PRIVIRE LA PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL disponibilă și afișată în Agenție, cât și pe site-ul Agenției la <https://premiotravel.com/ro/doc/241/protectia-datelor>, în contextul intrării în vigoare a Regulamentului (UE) nr. 679/2016 privind protecția datelor ("GDPR"). Prin semnarea Contractului, Călătorul declară în mod expres și este de acord inclusiv ca datele sale cu caracter personal să fie transferate către parteneri din țări terțe, respectiv din afara spațiului european sau din afara spațiului economic european, doar în scopul realizării obiectului prezentului Contract, respectiv în vederea achiziționării serviciilor turistice menționate la capitolul I din prezentul Contract.

11.4. Călătorul declară că Agenția l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin semnarea Contractului sau prin acceptarea pachetelor de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, Călătorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, în conformitate cu oferta Agenției.

11.5. Calatorul declară ca Agenția l-a informat în prealabil cu privire la situația generală a țării de destinație, iar Călătorul și-a asumat răspunderea de a verifica alertele de călătorie la [www.mae.ro/travel-alerts](http://www.mae.ro/travel-alerts).

11.6. Clauzele Contractului au aplicabilitate generală, iar în situația în care, în cadrul anexelor, există termeni și condiții specifice anumitor servicii de călătorie, respectivele condiții vor prevala față de clauzele Contractului.

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

11.8. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

11.9 În conformitate cu art. 1203 din Codul Civil, Părțile confirmă și acceptă în mod expres prevederile prezentului Contract considerate a fi clauze neuzuale, prevăzute la punctele: 3.2., 4.2.-4.6., 4.9.-4.11, 5.3., 5.5.-5.11, cap. VI, 7.2.-7.3., 8.2., 11.6 din prezentul Contract.

CĂLĂTORUL

(numele și prenumele)

.....

Semnătura: .....

AGENȚIA PREMIO TRAVEL HOLIDAYS SRL

ANDREI CĂLĂRĂȘANU  
DIRECTOR GENERAL





**Formular cu informații standard pentru contractele privind pachete de servicii de călătorie**

**ANEXA 2**

**INFORMAȚII PRECONTRACTUALE PENTRU CĂLĂTOR**

În calitate de Călător, declar că Agenția de turism organizatoare **PREMIO TRAVEL HOLIDAYS SRL**, cu sediul în București Sectorul 6, B-dul GHENCEA Nr. 43B, etaj 3, camera 2, număr de înregistrare la registrul comerțului J40/5255/2012, având CUI 30165485, cont bancar RO66BRDE441SV52119334410, deschis la BRD, nr. de telefon: 0213154494, fax: 0213137982, www.premiotravel.ro, adresa de e-mail: office@premiotravel.ro, titulară a Licenței de turism nr. 1482, denumită în continuare Agenția, a efectuat informarea de mai jos și mi-a transmis toate informațiile necesare încheierii Contractului de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, după cum urmează:

Combinăția de servicii de călătorie pusă la dispoziția dumneavoastră este un pachet în înțelesul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative.

Prin urmare, veți beneficia de toate drepturile UE care se aplică pachetelor. Societatea **PREMIO TRAVEL HOLIDAYS SRL** va fi pe deplin responsabilă pentru executarea corespunzătoare a pachetului în ansamblu.

În plus, conform legislației, societatea **PREMIO TRAVEL HOLIDAYS SRL** deține protecție pentru a vă rambursa plățile și, în cazul în care transportul este inclus în pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastră în cazul în care devine insolventă, conform poliței de asigurare nr. GBP202112180ONE, valabilă până la data de 08.12.2022, emisă de FINANCE ONE IFN S.A cu sediul în București, sector 1, str. Piata Haralambie Botescu nr.16. bl. A, Cam.1, Tel: +40 0371.137.988, e-mail: contact@capidava.com.

**Drepturi principale în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018:**

- Călătorii primesc toate informațiile esențiale privind pachetul anterior încheierii contractului privind pachetul de servicii de călătorie.
- Există întotdeauna cel puțin un comerciant care răspunde pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract.
- Călătorilor li se pune la dispoziție un număr de telefon de urgență sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legătura cu agenția de turism organizatoare sau cu reprezentantul agenției de turism intermediare, prin care, după caz, se face comercializarea pachetului turistic.
- Călătorii pot transfera pachetul unei alte persoane, în urma unei înștiințări efectuate în mod rezonabil și eventual a plății unor costuri suplimentare.
- Prețul pachetului poate fi mărit numai dacă are loc creșterea costurilor specifice (de exemplu, prețurile carburanților) și dacă acest lucru este prevăzut în mod expres în contract, și în orice caz nu mai târziu de 20 de zile înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care creșterea prețului este mai mare de 8% din prețul pachetului, călătorul poate înceta contractul. În cazul în care PREMIO TRAVEL HOLIDAYS SRL își rezervă dreptul de a crește prețul, călătorul are dreptul la o reducere de preț dacă apare o scădere a costurilor relevante.
- Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare și pot obține rambursarea completă a oricăror plăți în cazul în care oricare dintre elementele esențiale ale pachetului, altul decât prețul, s-a modificat în mod semnificativ. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, comerciantul răspunzător de pachet anulează pachetul, călătorii au dreptul la rambursare și, după caz, la o despăgubire.
- Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, înainte de începerea executării pachetului, în circumstanțe excepționale, de exemplu în cazul unor probleme grave de securitate la destinație care sunt susceptibile de a afecta pachetul.
- În plus, călătorii au posibilitatea de a înceta contractul în orice moment înainte de începerea executării pachetului, în schimbul achitării unei penalități de încetare adecvat și justificabil.
- În cazul în care, după începerea executării pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite călătorului servicii alternative corespunzătoare, fără a implica plata unor costuri suplimentare. Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, în cazul în care serviciile nu sunt executate în conformitate cu contractul și acest fapt afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar PREMIO TRAVEL HOLIDAYS SRL nu remediază problema.
- Călătorii au de asemenea dreptul la o reducere a prețului și/sau la plata unor despăgubiri pentru daune în cazul în care serviciile de călătorie nu sunt executate sau sunt executate în mod necorespunzător.

- PREMIO TRAVEL HOLIDAYS SRL trebuie să ofere asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate.

- În cazul în care PREMIO TRAVEL HOLIDAYS SRL intră în insolvență, plățile vor fi rambursate. În cazul în care PREMIO TRAVEL HOLIDAYS SRL intră în insolvență după începerea executării pachetului, iar transportul este inclus în pachet, repatrierea călătorilor este garantată. PREMIO TRAVEL HOLIDAYS SRL a contractat protecția în caz de insolvență cu FINANCE ONE IFN S.A., conform datelor de mai sus. Călătorii pot contacta această entitate (conform poliței de asigurare nr. GBP202112180ONE, valabilă până la data de 08.12.2022, emisă de FINANCE ONE IFN S.A. cu sediul în București, sector 1, str. Piata Haralambie Botescu nr.16. bl. A, Cam.1, Tel: +40 0371.137.988, e-mail: contact@capidava.com) sau, după caz, autoritatea competentă Ministerul Turismului, cu sediul în București, Bdul Dinicu Golescu nr.38, sector 1, tel.0040213037837, e-mail: registratura@mturism.ro în cazul în care serviciile sunt refuzate din cauza insolvenței PREMIO TRAVEL HOLIDAYS SRL.

În sensul prezentului formular prin agenția de turism Organizatoare se înțelege agenție de turism Organizatoare stabilită pe teritoriul României sau agenție de turism intermediară stabilită pe teritoriul României, care cumpără în mod direct pachete de la o agenție de turism Organizatoare care nu este stabilită în România, după caz, conform art. 14 din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018.

În cazul prevederilor referitoare la insolvență, agenția de turism Organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din România, după caz.

Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 este accesibilă pe site-ul web: <http://legislatie.just.ro/Public/DetaliuDocument/204233>

**De asemenea Călătorul Contractant declară că a primit următoarele informații:**

a) principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie:

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

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

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

– serviciile de masă oferite;

– vizitele, excursiile sau alte servicii incluse în prețul total convenit al pachetului;

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

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

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

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

c) prețul total al pachetului, inclusiv taxele și, dacă este cazul, toate comisioanele, tarifele, penalitățile de încetare și alte costuri suplimentare sau, atunci când aceste costuri nu pot fi calculate în mod rezonabil anterior încheierii contractului, o indicație cu privire la tipul de costuri suplimentare pe care călătorul ar putea să fie obligat să le suporte în continuare;

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

e) împrejurările în care, în termenii prevăzuți de O.G. nr. 2/2018, pot fi efectuate modificări ale călătoriei pentru situațiile considerate că fiind circumstanțe inevitabile și extraordinare și modalitățile în care Călătorul poate fi afectat de aceste situații.

f) modalitatea în care pot surveni intempestiv modificări ale caracteristicilor serviciilor de Călătorie înainte sau în timpul acesteia.

g) numărul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet să poată fi executate și termenul prevăzut la art. 13 alin. (5) lit. a) din O.G. 2/2018 înainte de începerea executării pachetului până la care este posibilă încetarea contractului, dacă nu se întrunește acest număr;

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

i) informații privind posibilitatea călătorului de a înceta contractul oricând înainte de începerea executării pachetului, cu plata unei penalități de încetare corespunzătoare sau, după caz, a penalităților de încetare standardizate solicitate de agenția de turism organizatoare, în conformitate cu art. 13 alin. (1) și (2) din O.G. 2/2018;

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

CĂLĂTORUL

(numele și prenumele)

.....  
Semnătura: .....