

**Partile contractante:**

**PREMIO TRAVEL HOLIDAYS**, cu sediul in BUCURESTI, Str. GHENCEA, Nr. 43B, BUCURESTI, cod unic de inregistrare **RO30165485**, titulara a agentie de turism **Premio Travel**, cu sediul in **Str. GHENCEA, Nr. 43B, BUCURESTI**, detinatoare a licentei de turism **1482/14.02.2022**, denumita in continuare **PREMIO TRAVEL HOLIDAYS**;

si

domiciliat/domiciliata **Str.** , **Nr.** , **Bl.** , **Sc.** , **Et.** , **Ap.** , telefon , CNP  
, email

Au convenit la incheierea prezentului contract.

<b>NUME TITULAR:</b>	<b>CNP:</b>
<b>TELEFON</b>	<b>ADRESA:</b>
<b>PRET TOTAL</b>	<b>STATUS: CONFIRMAT</b>
<b>SUMA AVANS:</b>	<b>Platile se fac la cursul BNR + 2%</b> Curs BNR 4.9313 lei + 2%
<b>REST DE PLATA:</b>	<b>DATA SCADENTA A PLATII:</b>

**NUME TURISTI:****SERVICII:****1. DENUMIRE CIRCUIT****2. TRANSPORT****3. DETALII CAZARE****4. SERVICII INCLUSE**

Termenii utilizati in prezentul Contract, Anexa nr.1 si Anexa nr.2 au sensul conferit de Ordonanta Guvernului nr 2. din 2 august 2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum si pentru modificarea unor acte normative.

Turistul este obligat sa plateasca un avans conform art. 3.1. din Termenii si Conditiiile generale ale Contractului si destinatie in termen de 5 zile lucratoare de la momentul confirmarii rezervarii telefonice.

Nerespectarea de catre Turist a platilor specificate in aceasta sectiune da dreptul Agentiei de a anula rezervarile facute pentru Turist, in conformitate cu Termenii si Conditiiile contractuale, iar costurile ocazionate de aceasta anulare, pot duce la pierderea contravalorii avansului sau dupa caz, procent in functie de zilele ramase pana la plecare.

**CONTURI RON BRD: RO66 BRDE 441S V521 1933 4410; GARANTI RON (6 rate): RO85 UGBI 0000 4220 0976 4RON ; CONT EURO: BRD RO09BRDE441SV52119504410**

Am citit si acceptat Termenii si conditiile turistice ale Premio Travel Holidays SRL si conditiile generale de asigurare de calatorie storno, eliberata de EUROLIFE/GROUPAMA, cu sediul in Bucuresti, care sunt parte integranta a contractului. Prin semnarea contractului sunt de acord sa particip la evenimentul turistic si in numele unor terte parti, declar ca sunt autorizat pentru a le reprezenta, precum si de a face declaratii indicate in prezentul acord. Semnarea acestui Contract cadru al unui pachet turistic, confirma corectitudinea datelor furnizate de mine.

Am fost informat in ceea ce priveste drepturile mele asupra datelor cu caracter personal, in conformitate cu Legea 677/2001 pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date.

Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal in conformitate cu Regulamentul (UE) nr.2016/679 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directiei 95/46/CE. Informatiile personale le ofer voluntar si recunosc faptul ca am fost informat cu privire la drepturile mele in legatura cu prelucrarea datelor cu caracter personal.

Sunt de acord cu primirea unor informatii de la Premio Travel Holidays SRL, cu sediul in Bucuresti, B-dul Ghencea, nr.43B, etaj 3, Ghencea Business Center, Sector 6, cod posta 061696, prin mijloace electronice de comunicare, in special de e-mail, produse si servicii de turism.

**AGENTIA DE TURISM Premio Travel Holidays SRL**  
**Reprezentant Andrei Calarasanu**



**CALATOR**

## **ANEXA 1**

### **SI CONDITII GENERALE**

#### **la Contractul de Comercializare a Pachetelor de Servicii de Calatorie**

##### **CAPITOLUL I: Dispozitii generale**

1.1. Prezenta anexa privind Termenii si Conditile Generale este parte integranta a Contractului de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie (denumit in continuare "Contractul") in conformitate cu care Calatorul are dreptul de a beneficia de pachetului de servicii de calatorie in scris in Contract, organizat de Agentie.

1.2. Agentia este titulara a Licentei de turism nr. 1482, pentru Agentie de Turism Organizatoare.

##### **CAPITOLUL II: incheierea contractului**

2.1. Contractul se incheie, dupa caz, in oricare din urmatoarele situatii:

- a) in momentul semnarii lui de catre Calator sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice;
- b) in momentul in care Calatorul primeste confirmarea scrisa a rezervarii de la Agentie, in cel mult 60 de zile calendaristice de la data intocmirii bonului de comanda. Este responsabilitatea Agentiei de a informa Calatorul prin orice mijloace convenite in scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) daca rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervari de servicii, Agentia poate solicita un avans de 300 lei/persoana pentru servicii in UE (inclusiv Turica) sau 30% din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, in functie de data la care Calatorul solicita serviciile.

1. in cazul in care continutul bonului de comanda nu difera de continutul confirmarii calatoriei turistice si confirmarea s-a efectuat in termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnarii bonului de comanda, Calatorul care decide sa renunte la calatoria turistica datoreaza Agentiei penalitati conform cap. VI din prezentul Contract.

2. in cazul in care continutul bonului de comanda difera de continutul confirmarii calatoriei turistice primite in scris de la Agentie sau daca aceasta confirmare nu s-a facut in termenul de 50 de zile calendaristice de la data semnarii bonului de comanda, Calatorul poate considera ca voiajul nu a fost rezervat si are dreptul la rambursarea imediata a tuturor sumelor deja platite;

c) in momentul eliberarii documentelor de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, bilet de excursie etc.), inclusiv in format electronic, in cazul in care pachetele de servicii de calatorie fac parte din oferta standard a Agentiei sau exista deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

2.2. in cazul in care prezentul contract este pus integral la dispozitia Calatorului sub forma de catalog, pliant, alte inscrieri, site-ul Agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, fax etc.), obligatia de informare a calatorului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii in oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate de Agentie, nefiind necesara incheierea in forma scrisa a contractului de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, respectiv daca prezentul contract prezentat Calatorului in modalitatile prevazute mai sus contine clauzele prevazute la art. 7 din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum si pentru modificarea unor acte normative.

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

##### **CAPITOLUL III: Pretul contractului si modalitati de plata**

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

##### **3.2. Modalitati de plata**

3.2.1. La incheierea contractului se poate percepe un avans din pretul stabilit sau, dupa caz, plata integrala a contravalorii pachetului de servicii de calatorie. Pentru pachetele de servicii de calatorie in TURCIA beneficiarul pachetelor va achita un avans in cuantum de 300 lei / calator. Pentru pachetele de servicii de calatorie in afara Uniunii Europene, este prevazuta plata integrala a contravalorii pachetului, in 3 rate respectiv, prima rata reprezentand 30% din pretul pachetului in 15 zile de la rezervare, a doua rata, reprezentand 30% din pretul pachetului in termen de 30 de zile de la rezervare si a treia rata, reprezentand 40% din pretul pachetului in termen de 65 zile inainte de plecare. Calatorul este obligat sa achite restul de Pret calculat ca diferenta intre Pretul total indicat in Contract si avansul achitat, conform paragrafului precedent cu cel putin 40 de zile inainte de data de plecare.

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

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

3.2.3. Plata serviciilor de calatorie interne (cu locul de desfasurare in Romania) se poate efectua si cu vouchere de vacanta. Plata serviciilor de calatorie se face respectand prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice si anexelor acesteia.

3.2.4. in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii de calatorie de catre Calator, agentia nu poate restitui Calatorului voucherele de vacanta sau contravaloarea acestora in bani. Voucherele de vacanta pot fi restituite Calatorului de catre Agentie, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii de calatorie, doar daca acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere de vacanta conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru

aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanta.

3.2.5. Pachetul de servicii de calatorie care poate fi achizitionat pe baza voucherelor de vacanta va cuprinde servicii de cazare (minim si obligatoriu), alimentatie publica, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfasurare pe teritoriul Romaniei.

3.2.6. in cazul in care Calatorul doreste sa efectueze plata catre Agentie prin transfer bancar, pentru serviciile achizitionate, toate costurile bancare vor reveni partii care initiaza plata, respectiv Calatorului.

3.2.7 Plata serviciilor de calatorie externe aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract sau in RON.

#### **CAPITOLUL IV: Drepturile si obligatiile Agentiei**

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

4.2. Agentia isi rezerva in mod explicit dreptul de a modifica in mod unilateral clauzele prezentului contract, cu respectarea prevederilor O.G. 2/2018. in cazul modificarii uneia dintre prevederile esentiale ale contractului, cum ar fi: serviciile incluse in pachet, datele de calatorie, modificarea categoriei unitatii de cazare, Agentia are obligatia de a informa Calatorul cu cel putin 15 zile inainte de data inceperii calatoriei. in cazul in care aceste modificari au drept consecinta scaderea calitatii sau a costului pachetului, Calatorul are dreptul la o reducere corespunzatoare a pretului.

in cazurile prevazute la pct. 4.6. lit. b) si c), informarea se va face in timp util pentru a permite Calatorului sa decida inceperea calatoriei.

4.3. in cazul achizitionarii unui pachet de servicii de calatorie avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, transportatorul aerian, fara a cere acordul agentiei de turism care deruleaza programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agentia nu este raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea inscrisa in programul turistic. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste calatorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European si al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune in materie de compensare si de asistenta a pasagerilor in eventualitatea refuzului la imbarcare si anularii sau intarzierii prelungite a zborurilor si de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotararea Guvernului nr. 1912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra in competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentand contractul intre pasager si transportator. in cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

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

4.5. Agentia poate modifica pretul contractului in sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, aratand totodata modul de calcul al majorarilor sau micșorarilor de pret ale contractului si numai daca modificarea are loc ca urmare a schimbarilor legate de:

- pretul transportului de pasageri care rezulta din costul carburantilor sau al altor surse de energie;
- nivelul taxelor sau al comisiunelor aplicabile serviciilor de calatorie incluse in contract, impuse de parti terte care nu sunt direct implicate in executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de imbarcare sau debarcare in porturi si aeroporturi;
- cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

Agentia va notifica Calatorului cresterea pretului cu cel putin 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului.

4.6. Agentia de turism este responsabila de buna executare a serviciilor de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, indiferent daca aceste servicii urmeaza sa fie furnizate de aceasta sau de un alt furnizor de servicii de calatorie, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

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

4.7. Agentia are obligatia sa furnizeze in scris Calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu Calatorul (e-mail, fax, sms etc.), cu 10 zile, dar nu mai putin de 3 zile, inainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

- orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de Calator in fiecare dintre mijloacele de transport incluse;
- denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax, adresele de e-mail ale reprezentantei locale a Agentiei ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contactarea Agentiei;
- pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului;
- obligatiile Calatorului prevazute la pct. 5.11, 5.12 si 5.13 din prezentul Contract.

4.8. Agentia este obligata sa acorde prompt asistenta Calatorului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau al unui eveniment pe care nici Agentia, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita. Agentia acorda asistenta adecvata fara intarzieri nejustificate Calatorului aflat in dificultate, in special prin:

- furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara;
- efectuarea comunicarii la distanta si sprijinirea calatorului in gasirea unor servicii de calatorie alternative.

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

4.9. Atunci cand o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata astfel cum s-a convenit prin prezentul contract, Agentia ofera, fara costuri suplimentare pentru calator, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, pe cat posibil echivalente sau de mai buna calitate decat cele specificate in contract, inclusiv in cazul in care intoarcerea calatorului la locul de plecare nu este asigurata astfel cum s-a convenit.

4.10. Agentia isi rezerva dreptul sa modifice sau sa anuleze programul turistic in anumite cazuri: calamitati naturale, tsunami, inundatii, incendii, cutremur, razboi, pandemie, lovitura de stat, miscari sociale, greve, schimbari politice, intarzieri, anulari sau inchideri temporare ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, hotarari ale autoritatilor din tara de destinatie care fac imposibil realizarea programului calatoriei, enumerarea nefiind exhaustive, daca acestea intervin intr-un interval de timp prea scurt pentru a anunta toti participantii. Aceleasi situatii pot determina schimbarea caracteristicilor serviciilor de Calatorie, a tipului serviciului sau categoriei mijloacelor de transport ori a unitatilor de cazare.

4.11. in cazul in care serviciile alternative propuse au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decat cea specificata in prezentul contract, Agentia acorda calatorului o reducere adecvata a pretului. Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse doar in cazul in care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit prin prezentul contract sau reducerea de pret acordata este inadecvata.

4.12. Daca este imposibil sa se furnizeze servicii alternative sau calatorul respinge serviciile alternative propuse in conformitate cu pct. 4.10 al doilea paragraf din prezentul contract, Calatorul are dreptul, dupa caz, la reducerea pretului si/sau la despagubiri, fara a inceta prezentul Contract.

4.13. Agentia isi rezerva dreptul de a nu plati Calatorului compensatii, daune sau alte orice remedii pentru neconformitatea contractului pentru

urmatoarele situatii: Calatorul este vinovat de nerespectarea contractului, neconformitatea este imputabila unei parti terte care nu are legatura cu furnizarea serviciilor de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie si este imprezibila sau inevitabila, neconformitatea nu are legatura cu prestarea serviciilor turistice reglementate de contract sau nerespectarea nu a putut fi prevazuta sau evitata sau a fost cauzata nerespectarea acestora prin circumstante inevitabile si extraordinare (e.g. calamitati naturale, tsunami, inundatii, incendiu, cutremur, razboi, pandemie, lovitura de stat, miscari sociale, greve, schimbari politice, intarzieri, anulari sau inchideri temporare ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, hotarari ale autoritatilor din tara de destinatie care fac imposibil realizarea programului calatoriei, enumerarea nefiind exhaustiva), acestea fiind considerate circumstante inevitabile si extraordinare in acceptiunea art. 3 (3) O.G. nr. 2/2018.

4.14. Agentia isi rezerva dreptul de a efectua modificari ale caracteristici ale serviciilor de Calatorie, in situatia aparitiei unor circumstante inevitabile si extraordinare fara a fi obligata sa plateasca daune sau alte remedii, in conditiile prevazute de O.G. nr. 2/2018, inainte sau in timpul Calatoriei.

## **CAPITOLUL V: Drepturile si obligatiile Calatorului**

5.1. in cazul in care Calatorul nu poate sa participe la calatoria turistica independent de motivele care stau la baza imposibilitatii de participare, acesta poate sa cesioneze contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii de calatorie contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia intr-un termen rezonabil, insa nu mai tarziu de 7 zile inainte de inceperea executarii pachetului. in acest caz, intre Calatorul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si agentia de turism (contractantul cedat) urmeaza a se incheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii calatorie contractate si cesionate. Responsabilitatea incheierii contractului de cesiune revine, dupa caz, fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata agentiei de turism (contractantului cedat). Calatorul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei si a tuturor comisioanelor, tarifulor si altor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari (taxa modificare nume, taxa anulare, etc.).

in cazul in care mijlocul de transport este avionul, cesionarea poate fi efectuata numai daca transportatorul aerian permite aceasta modificare.

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

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

5.4. in cazul scaderii costurilor prevazute la pct. 4.5 lit. a)-c) din prezentul Contract, dupa incheierea contractului si inainte de inceperea executarii pachetului, Calatorul va avea dreptul la o reducere de pret corespunzatoare acestei scaderi.

5.5. in cazul in care preturile stabilite in prezentul Contract sunt majorate cu peste 8% din pretul total al pachetului, Calatorul:

- are posibilitatea ca, intr-un termen rezonabil specificat de Agentie, sa accepte modificarea propusa sau
- are posibilitatea sa inceteze contractul fara a plati vreo penalitate de incetare. in cazul in care inceteaza contractul privind pachetul de servicii de calatorie, Calatorul poate accepta un alt pachet, atunci cand acesta este oferit de Agentie, daca este posibil, de o calitate echivalenta sau superioara.

in cazul in care modificarea pretului, prevazuta in prezenta sectiune, are drept consecinta scaderea calitatii sau a costului pachetului, Calatorul are dreptul la o reducere corespunzatoare a pretului.

5.6. Calatorul este obligat sa comunice Agentiei intr-un termen rezonabil (comunicat de Agentia de turism organizatoare) de la primirea instiintarii prevazute la cap. IV pct. 4.2 modificarea prevederilor esentiale ale contractului sau in timp util inainte de inceperea executarii pachetului, iar in cazul in care se aplica clauzele prevazute in cap. IV pct. 4.6. lit. b) si c), hotararea sa de a opta pentru:

- rezilierea/denuntarea unilateral a contractului fara plata penalitatilor; sau
- acceptarea noilor conditii ale contractului.

5.7. in cazul in care Calatorul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile cap. IV pct. 4.2 se considera ca toate modificarile au fost acceptate si Calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate acestor modificari.

5.8. in cazul in care Calatorul reziliaza/denunta unilateral contractul in temeiul pct. 5.6 sau Agentia anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, Calatorul are dreptul:

- sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii de calatorie de calitate echivalenta sau superioara, propus de Agentie;
- sa accepte un pachet de servicii de calatorie de calitate inferioara propus de Agentie, cu rambursarea diferentei de pret, in sensul rambursarii diferentei de pret dintre cele doua pachete de calatorie, la momentul incheierii noului contract de prestare de servicii;
- sa i se ramburseze toate sumele achitate in virtutea contractului.

5.9. in toate cazurile mentionate la pct. 5.8, Calatorul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire, al carei cuantum poate fi stabilit prin acordul comun al partilor sau in baza unei hotarari a instantei de judecata, pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

- numarul de persoane inscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decat numarul minim stabilit in contract, iar Agentia il instiinteaza pe Calator cu privire la incetarea contractului in termenul stabilit in Contract, dar nu mai tarziu de:
  - 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai mult de sase zile;
  - sapte zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza intre doua si sase zile;
  - 48 de ore inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai putin de doua zile;
- anularea s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprezibile, independente de vointa celui care le invoca si ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, in aceasta nefiind incluse suprarezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unitatii de cazare) sau unor cauze dintre cele prevazute la cap. IV pct. 4.6. lit. b);
- Agentia nu poate executa contractul din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare si instiinteaza Calatorul cu privire la incetarea contractului, fara intarzieri si inainte de inceperea executarii pachetului sau
- anularea s-a facut din vina Calatorului.

Calatorul nu va avea dreptul la rambursarea sumelor achitate si nici la solicitarea unor despagubiri Agentiei in situatia modificarii conditiilor de calatorie, daca programul turistic nu a fost afectat de aceste modificari.

5.10. Calatorul are dreptul sa rezilieze/denunte unilateral in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care rezilierea/denuntarea unilateral a ii este imputabila este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii.

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

5.12. Calatorul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie.

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

5.14. Calatorul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza fara ca acestea sa faca parte din prezentul Contract sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar Agentia nu are nicio responsabilitate asupra prestatiilor in cauza.

5.15. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre Calator a unor formalitati suplimentare (de exemplu, calatoria impreuna cu

minori, situatia in care numele calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Agentia recomanda si consultarea site-ului Politiei de Frontiera (<http://www.politiadefrontiera.ro>). De asemenea, in cazul calatoriei in anumite destinatii care necesita obtinerea unei vize, Agentia recomanda consultarea site-ului: (<http://www.mae.ro/node/1422>), pentru informatii complete privind regimul vizelor. in cazul in care Calatorul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile suplimentare necesare in vederea efectuarii calatoriei care nu sunt in sarcina Agentiei (de exemplu, in cazul calatoriei cu minori, imputernicire din partea parintelui sau reprezentantului legal ce nu il insoteste sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei.

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

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

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

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

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

## **CAPITOLUL VI: Renuntari, penalizari, despagubiri**

6.1. in cazul in care Calatorul renunta din vina sa la pachetul de servicii de calatorie, care face obiectul prezentului Contract, acesta datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:

6.1.1. in cazul serviciilor de calatorie externe, penalizarile sunt de:

- 25 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 40 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- 35 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 39 - 27 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- 75 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 26 - 15 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- 100 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 14 zile calendaristice inainte de plecare sau prin neaprezentarea la program;

e) 100 % din pretul pachetului de servicii, in cazul in care Calatorul a achizitionat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special (de exemplu, Early Booking etc.) 100%, indiferent de data la care Calatorul solicita renuntarea.

6.1.2. in cazul serviciilor de calatorie interne, penalizarile sunt de:

- 25 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 40 zile calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- 35 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 39 - 27 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- 75 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 26 - 15 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- 100 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 14 zile calendaristice inainte de plecare sau prin neaprezentarea la program;

e) 100% din pretul pachetului de servicii, in cazul in care Calatorul a achizitionat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special (de exemplu, Early Booking etc.) 100%, indiferent de data la care Calatorul solicita renuntarea.

6.2. in cazul in care Calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie cu Agentia si a achitat un avans nu se prezinta in termenul specificat in bonul de comanda sau in termenul comunicat in scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul Calatorului cu retinerea penalizarilor prevazute la pct. 6.1.

6.3. Orice modificare in cadrul rezervarii (numele turistului/turistilor, structura de cazare, perioada de sejur, tip de camera)se va face la pretul actual disponibil in sistem la momentul solicitarii modificarii in urmatoarele conditii:

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

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

\*Modificarile se pot efectua cu cel putin 60 de zile inainte de data de plecare.

\*Modificarea nu se refera la achizitionarea de servicii suplimentare (tip de masa, asigurari medicale, excursii optionale)

6.4. in cazul in care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, Calatorului i se vor retine toate taxele datorate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.

6.5. Penalizarile echivalente cu cele indicate la pct. 6.1.1 lit. e) sau f), respectiv 6.1.2 lit. e) sau f) se aplica si in cazul in care Calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatie, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca documentele personale necesare in vederea efectuarii calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasii teritoriului tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia.

6.6. Calatorul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii de calatorie la Agentia la care a achitat serviciile. in caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.

6.7. Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din prezentul Contract.

6.8. Agentia nu raspunde in situatii de greva, conflicte politice si de razboi, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou international, precum si in cazul in care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere. Toate aceste situatii care nu sunt imputabile niciunei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere Agentia.

6.9. Toate sumele mentionate la pct. 6.1, 6.2, 6.4 si 6.5 se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de Calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

## **CAPITOLUL VII: Reclamatii**

7.1. Calatorul informeaza Agentia, fara intarzieri nejustificate, in legatura cu orice neconformitate pe care o constata pe parcursul executarii unui serviciu de calatorie inclus in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, tinand cont de circumstantele cazului. De asemenea, Calatorul poate contacta Agentia si solicita asistenta in cazul in care se afla in dificultate. Datele de contact ale Agentiei sunt:

Reprezentantul local al Agentiei: Calarasanu Andrei

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

Adresa de e-mail: [office@premiotravel.ro](mailto:office@premiotravel.ro)

Telefon:031 9333

7.2. in cazul in care unul din serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de calatorie, Agentia de turism organizatoare remediază neconformitatea, cu exceptia unuia din urmatoarele cazuri:

a) neconformitatea nu poate fi remediata;

b) remedierea implica cheltuieli disproportionale, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

in cazul in care agentia de turism organizatoare nu remediază neconformitatea potrivit lit. a) sau b) de mai sus, Calatorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzatoare a pretului pentru orice perioada in care a existat o neconformitate, cu exceptia cazului in care Agentia dovedeste ca neconformitatea este imputabila Calatorului.

7.3 in cazul in care neconformitatea afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar Agentia de turism organizatoare a omis sa o remedieze intr-un termen rezonabil stabilit de catre Calator, acesta poate inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare si, dupa caz, poate sa ceara, in

conformitate prevederile O.G. 2/2018, reducerea pretului si/sau despagubiri.

7.4. Calatorul ia act si accepta interdictia de a face publicitate negativa Agentiei si serviciilor prestate de aceasta, fara ca procedura de inregistrare si solutionare a reclamatii prevazuta in capitolul VII sa fi fost indeplinita. Nerespectarea acestei prevederi da dreptul Agentiei sa solicite instantei despagubiri corespunzatoare prejudiciului suferit.

7.5. Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. in cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, Calatorul va depune la sediul Agentiei o reclamatie in scris, in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, Agentia urmand ca, in termen de 30 de zile calendaristice, sa comunice Calatorului despagubirile care i se cuvin, dupa caz.

### **CAPITOLUL VIII: Asigurari**

8.1. Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta, in cazul insolabilitatii sau falimentului Agentiei, la OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A. cu sediul in Bucuresti, Aleea Alexandru, nr 51, sector 1. Tel: +4021 405 74 20, e-mail: office@omniasig.ro. Polita de asigurare nr. 52848 valabila pana pe data de 27.09.2023 este afisata pe pagina web a Agentiei (web: [https://premiotravel.ro/documente-premio-travel\\_4](https://premiotravel.ro/documente-premio-travel_4)).

8.2. Conditiiile in care Calatorul va fi despagubit de catre societatea de asigurare sunt:

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

8.2.2. in cazul in care Calatorul solicita Agentiei contravaloarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie sa trimita documentele justificative catre Agentie prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. Calatorul are obligatia sa pastreze fotocopii de pe respectivele documente justificative. Calatorul poate solicita Agentiei rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data incheierii derularii pachetului de servicii de calatorie sau de la data repatrierii.

8.2.3. Calatorul are obligatia de a notifica societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, in legatura cu solicitarea adresata Agentiei privind rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, in termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmarii de primire prevazute la pct. 8.2.2.

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

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

8.2.6. Documentele justificative constau in principal in:

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

b) confirmarile de primire precizate la pct. 8.2.2, 8.2.3 si 8.2.5 din prezentul capitol;

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

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

Societatea de asigurare are dreptul sa solicite Calatorului si alte documente justificative.

8.2.7. Despagubirea nu poate depasi suma achitata de Calator in contractul de comercializare a pachetului de servicii de calatorie si nici sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale in vigoare.

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

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

8.2.10. Facultativ, Calatorul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidente, de boala sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinatie ori a unei asigurari storno sau altor tipuri de asigurari de calatorie. Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru acoperirea eventualelor penalitati de anulare. Calatorul se poate informa in agentii despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putand fi incheiata in agentia de turism de unde acesta a achizitionat pachetul de servicii de calatorie, daca Agentia ofera acest tip de servicii.

### **CAPITOLUL IX: Documente anexa**

9.1 Documentele contractului se constituie ca anexa la acesta si sunt urmatoarele:

a) Termeni si Conditii Generale;

b) voucherul, biletul de odihna/tratament, biletul de excursie, bonul de comanda, dupa caz;

c) programul turistic, in cazul actiunilor turistice;

d) cataloage/pliante/oferte/alte inscrieri/etc. ale Agentiei puse la dispozitia Calatorului, in format tiparit sau pe suport electronic

e) Informatii precontractuale.

### **CAPITOLUL X: Procedura de solutionare alternativa a litigiilor ("SAL")**

10.1. Solutionarea alternativa a litigiilor ("SAL") reprezinta un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se ofera posibilitatea de solutionare a litigiilor pe care le pot avea cu comerciantii, atunci cand se confrunta cu o problema legata de achizitionarea unui produs sau serviciu. Astfel, reclamatiiile impotriva comerciantilor sunt prezentate voluntar de catre consumatori, urmand a fi solutionate intr- un mod independent, impartial, transparent, rapid si echitabil.

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

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

### **CAPITOLUL XI: Dispozitii finale**

11.1. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face in conformitate cu prevederile Contractului si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 2/2018.

11.2. Toate unitatile de cazare, precum si mijloacele de transport sunt clasificate de catre organismele abilitate ale tarilor de destinatie, conform procedurilor interne si normativelor locale, acolo unde acestea exista, care difera de la o tara la alta si de la un tip de destinatie la altul.

11.3. Calatorul declara ca a fost informat in mod expres de catre Agentie, respectiv a luat la cunostinta si este de acord cu POLITICA DE CONFIDENTIALITATE CU PRIVIRE LA PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL disponibil si afisata in Agentie, cat si pe site-ul Agentiei la <https://premiotravel.com/ro/doc/241/protectia-datelor>, in contextul intrarii in vigoare a Regulamentului (UE) nr. 679/2016 privind protectia datelor ("GDPR"). Prin semnarea Contractului, Calatorul declara in mod expres si este de acord inclusiv ca datele sale cu caracter personal sa fie transferate catre parteneri din tari terte, respectiv din afara spatiului european sau din afara spatiului economic european, doar in scopul realizarii obiectului prezentului Contract, respectiv in vederea achizitionarii serviciilor turistice mentionate la capitolul I din prezentul Contract.

11.4. Calatorul declara ca Agentia l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 2/2018. Prin semnarea Contractului sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor

achizitionate la distanta prin mijloace electronice, Calatorul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, in conformitate cu oferta Agentiei.

11.5. Calatorul declara ca Agentia l-a informat in prealabil cu privire la situatia generala a tarii de destinatie, iar Calatorul si-a asumat raspunderea de a verifica alertele de calatorie la [www.mae.ro/travel-alerts](http://www.mae.ro/travel-alerts).

11.6. Clauzele Contractului au aplicabilitate generala, iar in situatia in care, in cadrul anexelor, exista termeni si conditii specifice anumitor servicii de calatorie, respectivele conditii vor prevala fata de clauzele Contractului.

11.7. Litigiile aparute intre parti se rezolva pe cale amiabila, in caz contrar partile inteleg sa se adreseze instantelor de judecata competente. 11.8. Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

11.9 in conformitate cu art. 1203 din Codul Civil, Partile confirma si accepta in mod expres prevederile prezentului Contract considerate a fi clauze neuzuale, prevazute 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.

Semnatura.....

## Formular cu informatii standard pentru contractele privind pachete de servicii de calatorie

### ANEXA 2

#### INFORMATII PRECONTRACTUALE PENTRU CALATOR

In calitate de Calator, declar ca Agentia de turism organizatoare **PREMIO TRAVEL HOLIDAYS SRL**, cu sediul in Bucuresti Sectorul 6, B-dul GHENCEA Nr. 43B, etaj 3, camera 2, numar de inregistrare la registrul comertului J40/5255/2012, având CUI 30165485, cont bancar RO66BRDE441SV52119334410, deschis la BRD, nr. de telefon: 0213154494, fax: 0213137982, [www.premiotravel.ro](http://www.premiotravel.ro), adresa de e-mail: [office@premiotravel.ro](mailto:office@premiotravel.ro), titulara a Licentei de turism nr. 1482, denumita in continuare Agentia, a efectuat informarea de mai jos si mi-a transmis toate informatiile necesare incheierii Contractului de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, dupa cum urmeaza:

Combinatia de servicii de calatorie pusa la dispozitia dumneavoastra este un pachet in intelesul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum si pentru modificarea unor acte normative. Prin urmare, veti beneficia de toate drepturile UE care se aplica pachetelor. Societatea **PREMIO TRAVEL HOLIDAYS SRL** va fi pe deplin responsabila pentru executarea corespunzatoare a pachetului in ansamblu.

In plus, conform legislatiei, societatea **PREMIO TRAVEL HOLIDAYS SRL** detine protectie pentru a va rambursa platile si, in cazul in care transportul este inclus in pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastra in cazul in care devine insolventa, conform politei de asigurare nr. 52848, valabil? pan? la data de 27.09.2023, emis? de OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A. cu sediul in Bucuresti, Aleea Alexandru, nr 51, sector 1. Tel: +4021 405 74 20, e-mail: [office@omniasig.ro](mailto:office@omniasig.ro).

#### **Drepturi principale in temeiul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018:**

- Calatorii primesc toate informatiile esentiale privind pachetul anterior incheierii contractului privind pachetul de servicii de calatorie.
  - Exista intotdeauna cel putin un comerciant care raspunde pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in contract.
  - Calatorilor li se pune la dispozitie un numar de telefon de urgenta sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legatura cu agentia de turism organizatoare sau cu reprezentantul agentiei de turism intermediare, prin care, dupa caz, se face comercializarea pachetului turistic.
  - Calatorii pot transfera pachetul unei alte persoane, in urma unei instiintari efectuate in mod rezonabil si eventual a platii unor costuri suplimentare.
  - Pretul pachetului poate fi marit numai daca are loc cresterea costurilor specifice (de exemplu, preturile carburantilor) si daca acest lucru este prevazut in mod expres in contract, si in orice caz nu mai târziu de 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului. in cazul in care cresterea pretului este mai mare de 8% din pretul pachetului, calatorul poate inceta contractul. in cazul in care PREMIO TRAVEL HOLIDAYS SRL isi rezerva dreptul de a creste pretul, calatorul are dreptul la o reducere de pret daca apare o scadere a costurilor relevante.
  - Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare si pot obtine rambursarea completa a oricaror plati in cazul in care oricare dintre elementele esentiale ale pachetului, altul decât pretul, s-a modificat in mod semnificativ. in cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, comerciantul raspunzator de pachet anuleaza pachetul, calatorii au dreptul la rambursare si, dupa caz, la o despagubire.
  - Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, inainte de inceperea executarii pachetului, in circumstante exceptionale, de exemplu in cazul unor probleme grave de securitate la destinatie care sunt susceptibile de a afecta pachetul.
  - in plus, calatorii au posibilitatea de a inceta contractul in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului, in schimbul achitarii unei penalitati de incetare adecvat si justificabil.
  - in cazul in care, dupa inceperea executarii pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite calatorului servicii alternative corespunzatoare, fara a implica plata unor costuri suplimentare. Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, in cazul in care serviciile nu sunt executate in conformitate cu contractul si acest fapt afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar PREMIO TRAVEL HOLIDAYS SRL nu remediaza problema.
  - Calatorii au de asemenea dreptul la o reducere a pretului si/sau la plata unor despagubiri pentru daune in cazul in care serviciile de calatorie nu sunt executate sau sunt executate in mod necorespunzator.
  - PREMIO TRAVEL HOLIDAYS SRL trebuie sa ofere asistenta in cazul in care calatorul se afla in dificultate.
  - in cazul in care PREMIO TRAVEL HOLIDAYS SRL intra in insolventa, platile vor fi rambursate. in cazul in care PREMIO TRAVEL HOLIDAYS SRL intra in insolventa dupa inceperea executarii pachetului, iar transportul este inclus in pachet, repatrierea calatorilor este garantata. PREMIO TRAVEL HOLIDAYS SRL a contractat protectia in caz de insolventa cu FINANCE ONE IFN S.A., conform datelor de mai sus. Calatorii pot contacta aceasta entitate (conform politei de asigurare nr. 52848, valabila pana la data de 27.09.2023, emisa de OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A. cu sediul in Bucuresti, sector 1, Aleea Alexandru, nr 1, Tel: +4021 405 74 20, e-mail: [office@omniasig.ro](mailto:office@omniasig.ro)) sau, dupa caz, autoritatea competenta Ministerul Turismului, cu sediul in Bucuresti, Bdul Dinicu Golescu nr.38, sector 1, tel.0040213037837, e-mail: [registratura@mturism.ro](mailto:registratura@mturism.ro) in cazul in care serviciile sunt refuzate din cauza insolventei PREMIO TRAVEL HOLIDAYS SRL.
- In sensul prezentului formular prin agentia de turism Organizatoare se intelege agentie de turism Organizatoare stabilita pe teritoriul României sau agentie de turism intermediara stabilita pe teritoriul României, care cumpara in mod direct pachete de la o agentie de turism Organizatoare care nu este stabilita in România, dupa caz, conform art. 14 din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018. in cazul prevederilor referitoare la insolventa, agentia de turism Organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din România, dupa caz.

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

**De asemenea Calatorul Contractant declara ca a primit urmatoarele informatii:**

a) principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie:

- destinatia (destinatiile) calatoriei, itinerariul si perioadele sejurului, cu datele corespunzatoare si, in cazul in care cazarea este inclusa, numarul de nopti incluse;
  - mijloacele de transport, caracteristicile si categoriile acestora, locurile, datele si orele de plecare si de intoarcere, duratele si locurile opririlor intermediare si ale legaturilor de transport. in cazul in care nu este inca stabilita ora exacta, agentia de turism organizatoare si, dupa caz, agentia de turism intermediara informeaza calatorul cu privire la ora aproximativa de plecare si de intoarcere;
  - locatia, principalele caracteristici si, dupa caz, categoria turistica a unitatilor de cazare conform normelor din tara de destinatie;
  - serviciile de masa oferite;
  - vizitele, excursiile sau alte servicii incluse in pretul total convenit al pachetului;
  - daca nu este clar din context, faptul ca oricare dintre serviciile de calatorie vor fi furnizate calatorului ca parte a unui grup si, in acest caz, in masura posibilului, dimensiunea aproximativa a grupului;
  - daca posibilitatea calatorului de a beneficia de alte servicii turistice depinde de comunicarea orala efectiva, limba in care vor fi furnizate serviciile respective;
  - situatia in care calatoria sau vacanta este adaptata in general pentru persoanele cu mobilitate redusa si, la cererea calatorului, informatii precise privind gradul de adecvare a calatoriei sau vacantei, luând in considerare nevoile calatorului;
- b) denumirea comerciala si sediul social ale agentiei de turism organizatoare si, daca este cazul, ale agentiei de turism intermediare, precum si numerele de telefon si, dupa caz, adresele de e-mail ale acestora;
- c) pretul total al pachetului, inclusiv taxele si, daca este cazul, toate comisioanele, tarifele, penalitatile de incetare si alte costuri suplimentare sau, atunci când aceste costuri nu pot fi calculate in mod rezonabil anterior incheierii contractului, o indicatie cu privire la tipul de costuri suplimentare pe care calatorul ar putea sa fie obligat sa le suporte in continuare;
- d) modalitatile de plata, inclusiv orice suma sau procentaj din pret care urmeaza sa fie achitate sub forma de avans si calendarul pentru achitarea soldului sau garantiile financiare care urmeaza sa fie achitate sau furnizate de calator;
- e) imprejurarile in care, in termenii prevazuti de O.G. nr. 2/2018, pot fi efectuate modificari ale calatoriei pentru situatiile considerate ca fiind circumstante inevitabile si extraordinare si modalitatile in care Calatorul poate fi afectat de aceste situatii.
- f) modalitatea in care pot surveni intempestiv modificari ale caracteristicilor serviciilor de Calatorie inainte sau in timpul acesteia.
- g) numarul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet sa poata fi executate si termenul prevazut la art. 13 alin. (5) lit. a) din O.G. 2/2018 inainte de inceperea executarii pachetului pâna la care este posibila incetarea contractului, daca nu se intruneste acest numar;
- h) informatii generale despre cerintele legate de pasaport si vize, inclusiv termenele aproximative de obtinere a vizelor si informatii referitoare la formalitatile legate de sanatate in tara de destinatie;
- i) informatii privind posibilitatea calatorului de a inceta contractul oricând inainte de inceperea executarii pachetului, cu plata unei penalitati de incetare corespunzatoare sau, dupa caz, a penalitatilor de incetare standardizate solicitate de agentia de turism organizatoare, in conformitate cu art. 13 alin. (1) si (2) din O.G. 2/2018;
- j) informatii privind asigurarea facultativa sau obligatorie care sa acopere costurile incetarii contractului de catre calator sau costurile de asistenta, inclusiv taxele de repatriere, in caz de accident, de boala sau de deces.

Semnatura.....