



Unitate: SC HELLAS TRAVEL SRL
C.I.F.: RO 24581237
Nr. ord. reg. com.: J40/17240/2008
Sediu: Bucuresti, Bd. Dimitrie Cantemir, nr. 15, bl. 9, sc. A, et.parter, ap. 1, interfon 01
P.L.: Bd. Dimitrie Cantemir, nr. 15, bl. 9, sc. A, et.parter, ap. 1, interfon 01
Judet/Tara: Sector 4 / Ro
Telefon/Email: 021.335.08.65 / office@htstravel.ro
Licenta de turism: 353/02.09.2020
Brevet de turism: SERIA C/0171055
Asig. de insolvabilitate: Omniasig Vienna Insurance Grup I56539

CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr. din -----2023

Partile contractante

Societatea SC HELLAS TRAVEL SRL, cu sediul in Bucuresti, Bd. Dimitrie Cantemir, nr. 15, bl. 9, sc. A, et.parter, ap. 1, interfon 01, cu adresa agentiei in Bd. Dimitrie Cantemir, nr. 15, bl. 9, sc. A, et.parter, ap. 1, interfon 01, numar de inregistrare la registrul comertului J40/17240/2008, cod de inregistrare fiscala RO 24581237, cont bancar RO63BTRLRONCRT0591511701, deschis la Transilvania - CONT RON, titulara a Licentei de turism nr. 353/02.09.2020, cu polita de asigurare nr.I56656 valabila pana la data de 10.01.2024 - la Societatea de Asigurare S.C. OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A, reprezentata prin Avandis Evangelos, in calitate de Director General - mandatar al agentiei organizatoare denumita in continuare Agentia;

Calatorul/reprezentantul calatorului, Dl/Dna....., domiciliat/domiciliată în .., identificat cu .., seria .., nr. .., emisa de la data de, tel.....;

email:denumit Calator sau Beneficiar al serviciilor de calatorie,

Calatori participanti la excursie:.....

Au convenit la încheierea prezentului contract:

. Definitii.

- pachet de servicii turistice** - combinatia prestabilita a cel puțin doua tipuri diferite de servicii de calatorie destinate aceleiasi calatorii sau vacante, cu respectare conditiilor prevazute de art. 3 pct. 12 din O.G. nr. 2 / 2018.
- agentie de turism organizatoare** - unitate specializata a operatorului economic, detinator al unei licente de turism valabile, emisa in conditiile legii, care poate desfasura activitatea de organizare, respectiv activitatea prin care combina si vinde sau ofera spre vanzare pachete fie direct, fie prin intermediul unui alt comerciant sau impreuna cu un alt comerciant, sau activitatea comerciantului care transmite datele calatorului unui alt comerciant in conformitate cu pct. 12 lit. b pct. V.
- agentie de turism intermediara** - unitate specializata a operatorului economic, detinator al unei licente de turism valabile, emisa in conditiile legii, care poate desfasura activitatea de intermediere, respective activitatea prin care agentia, alta decat agentia organizatoare, vinde sau ofera spre vanzare, in calitate de intermediar, pachete combinate de catre o agentie de turism organizatoare.
- calator** - orice persoana care doreste sa incheie un contract sau care are dreptul sa calatoreasca pe baza unui contract incheiat in conditiile OG nr. 2/2018.
- circumstante inevitabile si extraordinare** - o situatie care nu poate fi controlata de partea care invoca o astfel de situatie si ale carei consecinte nu ar fi putut fi prevazute si evitate chiar daca s-ar fi luat toate masurile rezonabile.
- contract privind pachetul de servicii de calatorie** - contractul ce are ca obiect un pachet in ansamblul sau sau, in cazul in care pachetul este executat in temeiul unor contracte separate, toate contractele aplicabile serviciilor de calatorie cuprinse in pachet.

I. Obiectul contractului

- Obiectul contractului îl constituie vânzarea către călător efectuată de Agenția intermediară, în numele și pentru Agenția Organizatoare, a pachetului de servicii de calatorie ce se regasesc in ofertele publicate in sistemele de rezervari on-line si/sau in oferte care constituie parti-integrante la prezentul contract, si care este înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie sau alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.
- Pachetul de servicii este vandut de **. SC HELLAS TRAVEL SRL** SRL in calitate de **agentie intermediara**, în numele și pentru agentia organizatoare
- Contractul produce efecte :
 - incepand cu data semnarii sale de catre calator, in cazul serviciilor confirmate in momentul solicitarii;
 - incepand cu data la care serviciile solicitate de catre calator au fost confirmate de catre agentie, respectiv calatorul ia cunostinta despre serviciile care i-au fost confirmate si pe care le accepta, in scris sau pe email. In cazul in care continutul cererii de rezervare difera de continutul confirmarii calatoriei turistice sau daca aceasta confirmare nu s-a facut in termen de 15 de zile calendaristice de la data solicitarii rezervarii, calatorul poate considera ca pachetul de servicii turistice nu a fost rezervat si are dreptul la rambursarea imediata a tuturor sumelor deja platite, fara a fi inasa in masura a solicita despagubiri. Este responsabilitatea calatorului de a se informa prin orice mijloace (telefon, email, personal la sediul agentiei), daca rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat in termen de 15 de zile si de a se prezenta la sediul agentiei intermediare pentru semnarea contractului sau transmiterea acestuia semnat prin email.
 - prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice;

4. Calatorul isi insuseste prezenta clauza si declara ca a fost informat ca trebuie sa consulte <http://www.mae.ro/travel-alerts> pentru a beneficia de informatii privind statele pe teritoriul carora, la data incheierii prezentului contract, este decretata stare de urgenta ori cu privire la care exista alerte de calatorie, sub forma de avertismente sau atentionari.

II. Prețul contractului

- Prețul total al pachetului de servicii turistice este de lei / euro si include costul serviciilor de calatorie efective, comisionul Agenției și TVA.
- Prețul nu cuprinde costurile care nu pot fi calculate în mod rezonabil anterior încheierii contractului. Astfel de costuri suplimentare pot fi, spre exemplu, penalitățile de încetare, care urmează să fie stabilite atunci când este cazul pe baza prevederilor din cuprinsul prezentului contract și a legislației aplicabile.
- Pentru serviciile de calatorie contractate in regim special (de exemplu: early booking, last minute, oferta speciala), reducerea este inclusa in pachet, iar procentul de reducere se aplica numai serviciilor de cazare. In cazul in care calatorul solicita modificarea contractului se va anula rezervarea cu penalizarile prevazute in cuprinsul prezentului contract si oferta va fi refacuta la pretul si conditiile din momentul reinscrierii.
- Nerespectarea conditiilor de plata aplicate rezervarilor tip special (de exemplu: early booking, last minute, oferta speciala), determina modificarea pretului pachetului conform ofertei standard.
- Calatorul poate achita contravaloarea pachetului de servicii turistice achizitionate de la Agentie, intr-una dintre modalitatile urmatoare:
 - in numerar, prin depunere la ghiseul bancii in conturile Agentiei organizatoare,
 - in numerar, la sediul Agentiei
 - prin transfer bancar in contul Agentiei organizatoare indicat in factura fiscalaFiecare parte isi asuma, fara vreo pretentie imputabila celeilalte parti, comisiunile si spezele bancare practicate de catre institutia bancara cu care a ales sa colaboreze.
- Prețul pachetului de servicii de calatorie poate fi marit ca o consecință directă a schimbărilor legate de cel puțin unul dintre următoarele aspecte:
 - prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie;
 - nivelul taxelor sau al comisiunilor 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 comisiunile de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi;
 - cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.
- In situatia cresterii pretului pachetului de servicii de calatorie agentia organizatoare, prin intermediul Agentiei, va trimite călătorului o notificare clară și inteligibilă privind această

creștere, însoțită de o justificare a creșterii respective și de un calcul, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea executării pachetului.

8. Călătorul are dreptul la o reducere de preț care corespunde unei scăderi a costurilor mai sus menționate.

9. În cazul unei reduceri de preț, agenția organizatoare are dreptul să deducă cheltuielile administrative efective din rambursarea datorată călătorului. La cererea călătorului, agenția organizatoare va prezenta dovezi ale cheltuielilor administrative respective.

III. Modalități de plată:

1. La încheierea contractului se percepe un avans de minim **30 %** din prețul stabilit sau, după caz, se va efectua plata integrală a contravalorii pachetului de servicii de calatorie.

2. Plata diferenței se va face conform termenelor înscrise în factura fiscală, oferta turistică/informațiile precontractuale anexate prezentului contract.

3. Depășirea termenului de plată determină aplicarea unei penalități de 0,1% pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma scadentă și neachitată.

4. În cazul nerespectării termenelor de plată menționate în factura fiscală Agenția/ Agenția Organizatoare are dreptul de a anula rezervarea. Călătorul declară că a luat cunoștința de prevederile prezentei clauze, cu al cărui conținut este de acord.

5. Plata pachetului de servicii de calatorie externe poate fi efectuată într-o singură monedă, în **valuta sau în LEI**, la cursul de referință al BNR din ziua emiterii facturii, la care se adaugă comisionul de risc valutar în cuantum de 2%.

În situația în care călătorul efectuează plata către agenție prin transfer bancar, acesta va suporta toate costurile bancare.

IV. Drepturile și obligațiile Agenției Organizatoare și ale Agenției

1. Agenția organizatoare:

- va asigura desfășurarea corespunzătoare a serviciilor turistice ce intră în componența pachetelor de servicii turistice,

- va pune la dispoziția călătorului, prin intermediul **Agentei**, informațiile ce vizează pachetele de servicii turistice,

- va respecta derularea serviciilor turistice prevăzute în ofertă și/sau în contractul încheiat cu călătorul, prin intermediul **Agentei**, în numele și pe seama Agenției organizatoare.

2. Agenția organizatoare va anunța **Agentia**, într-un termen rezonabil, despre orice modificare adusă pachetului de servicii turistice.

În situația în care se vor efectua modificări semnificative ale principalelor caracteristici ale serviciilor de calatorie prevăzute la art. 5 alin. 1 lit. a din OG nr. 2/2018, Agenția organizatoare nu va putea îndeplini cerințele speciale prevăzute la art. 7 alin. 3 lit. a din O.G. Agenția are obligația de a informa călătorul despre faptul că acesta are posibilitatea ca, într-un termen rezonabil, respectiv în termen de cel mult 48 ore, să accepte modificarea propusă sau să înceteze contractul fără a plăti vreo penalitate de încetare, cu posibilitatea ca Agenția organizatoare să ofere un alt pachet de servicii turistice, de o calitate echivalentă sau superioară, iar călătorul să accepte acest pachet.

Agenția organizatoare are obligația de a informa Agenția în mod clar, inteligibil și evidentiat, despre: modificările menționate anterior, impactul lor asupra pretului pachetului, obligația călătorului de a informa în termen de maxim 48 ore decizia sa în privința acceptării modificării propuse sau a încetării contractului, ori a acceptării unui alt pachet, consecințele netransmiterii răspunsului de către călător, informații despre pachetul de substituție și pretul acestuia. Agenția are obligația de a aduce toate aceste informații la cunoștința călătorului într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat. În situația în care Agenția nu va respecta această obligație sau o va îndeplini parțial ori necorespunzător va suporta toate consecințele ce decurg din aceasta nerespectare și va răspunde exclusiv și integral față de călător. Dacă modificările aduse contractului privind pachetele de servicii sunt de natură a scădea calitatea sau costul pachetului, călătorul are dreptul la o reducere a pretului sau la compensarea cu un alt pachet de servicii de calatorie.

În situația în care călătorul alege încetarea contractului, fără a accepta un alt pachet de servicii turistice, Agenția organizatoare are obligația de a restitui toate plățile efectuate de către sau în numele călătorului în termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data încetării contractului, fără a se achita alte costuri/penalități/despagubiri etc..

3. Agenția organizatoare are obligația de a soluționa cu promptitudine, prin reprezentanții săi, eventualele reclamații ale călătorilor transmise prin intermediul Agenției. Agenția trebuie să informeze călătorul despre faptul că orice comunicare cu Agenția organizatoare se face efectuată prin intermediul Agenției, oferind toate datele de contact în acest sens.

4. În situația în care numărul de persoane înscrise pentru participarea la programul turistic/pachetul de servicii turistice este mai mic decât numărul minim stabilit în programul turistic și/sau în contract, Agenția organizatoare va informa călătorii, prin intermediul Agenției, despre următoarele posibilități: încetarea contractului și rambursarea completă către călător a plăților efectuate pentru pachetul de servicii de calatorie, fără plata unor despagubiri suplimentare, înlocuirea serviciilor turistice cu alte servicii turistice. Informarea va fi efectuată:

- cu 20 de zile calendaristice înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de 6 zile;

- cu 7 zile calendaristice înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează 2 și 6 zile;

- cu 48 ore înainte de începerea executării pachetului în cazul călătoriilor care durează mai puțin de 2 zile.

Agenția are obligația de a informa călătorul, fără întârzieri nejustificate, cu privire la aceste modificări. În măsura în care Agenția nu va respecta această obligație de informare a călătorului, va suporta toate consecințele ce decurg din lipsa informării.

5. În situația în care Agenția organizatoare nu poate executa contractul din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, va aduce acest lucru la cunoștința călătorului prin intermediul Agenției, fără întârziere și înainte de începerea executării contractului, rambursând, în termen de cel mult 14 zile calendaristice de la încetarea contractului, orice sume achitate de către călător sau în numele acestuia, fără a se achita alte costuri/penalități/despagubiri etc. Agenția are obligația de a informa călătorul, fără întârzieri nejustificate, cu privire la această situație. În măsura în care Agenția nu va respecta această obligație de informare a călătorului, va suporta toate consecințele ce decurg din lipsa informării complete și corecte.

6. Agenția organizatoare răspunde față de **calator** în ceea ce privește buna desfășurare a pachetului de servicii turistice și garantează, conform O.G. nr. 2/2018, executarea acestuia în condițiile în care sumele încasate de Agenție de la călător reprezentând pretul pachetului de servicii de calatorie sunt remise Agenției organizatoare.

În condițiile O.G. nr. 2/2018 Agenția organizatoare oferă garanții privind rambursarea tuturor plăților efectuate de către sau pe seama călătorilor, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței agenției de turism organizatoare. Garanția este efectivă și acoperă costurile previzibile în mod rezonabil. Aceasta se referă la valorile tuturor plăților efectuate de către sau pe seama călătorilor în legătură cu pachetele, ținând cont de perioada scursă între avansurile plătite și plățile finale și finalizarea pachetelor, precum și de costurile estimate ale repatrierii în caz de insolvență a agenției organizatoare. Călătorii beneficiază de protecția împotriva insolvenței agenției organizatoare indiferent de locul lor de reședință, de locul de plecare sau de locul în care se efectuează vânzarea pachetului. Atunci când executarea pachetului este afectată de insolvența agenției organizatoare sau când călătorii se află în imposibilitatea întoarcerii în țara din motivul nerespectării de către agenția organizatoare a obligațiilor contractuale asumate cu aceștia și în contractul privind comercializarea pachetului de servicii de calatorie este inclus transportul de pasageri, garanția este disponibilă gratuit pentru a asigura repatrierile și, în cazul în care este necesar, plata cazării înainte de repatriere. Pentru serviciile de calatorie care nu au fost efectuate, rambursările se acordă fără întârzieri nejustificate, după solicitarea călătorului, ce se va adresa prin intermediul Agenției.

În temeiul Ordinului nr. 1183/2018 al Ministerului Turismului, Agenția organizatoare va efectua raportarea informațiilor privind activitatea de organizare a serviciilor turistice prin transmiterea, în scris, a Declarației prevăzută în Anexa nr. 1 a Ordinului.

Agenția răspunde exclusiv pentru: nefurnizarea informațiilor precontractuale sau furnizarea parțială ori eronată a acestora, nefurnizarea modificărilor survenite anterior încheierii contractului sau furnizarea acestora parțial ori eronată, dezinformarea sau gresită informare a călătorului privind conținutul serviciilor/pachetului de servicii turistice ale Agenției organizatoare, erori privind datele de identificare ale călătorilor, netransmiterea contractului semnat de călător în sistemele de rezervări on-line al Agenției organizatoare, nefurnizarea către călător a informațiilor privind comisioanele, taxele, tarifele practicate de terți-parteneri și/sau terți-furnizori de servicii suplimentare, neincluse în pachet, penalitățile de întârziere ori alte costuri suplimentare sau furnizarea parțială ori eronată a acestor informații, omisiunea de a remite călătorului un exemplar al contractului, pe suport durabil, erori vizând emiterea facturilor fiscale, chitanțelor, efectuarea plăților etc.

7. Agenția organizatoare își rezervă dreptul de a efectua modificări privind ora sau locul de imbarcare. Aceste modificări pot fi operate din motive independente de Agenția organizatoare, respectiv ca urmare a modificărilor efectuate de parteneri și/sau ca urmare a condițiilor meteorologice. Agenția organizatoare va comunica, în cel mai scurt timp posibil, aceste modificări Agenției, care are obligația la rândul său de a le comunica de îndată călătorilor, sub sancțiunea suportării de către Agenție a tuturor consecințelor ce decurg din neinformare ori informarea incompletă și/sau incorectă.

Agenteia organizatoare își rezervă dreptul de a modifica unitățile de cazare menționate în oferta, având obligația de a oferi călătorului cea mai apropiată variantă din locația respectivă de o calitate echivalentă sau superioară, fără ca modificarea să aibă consecințe asupra pretului achitat de călător. Agenția organizatoare va putea oferi servicii turistice în compensare, în măsura în care călătorul accepta compensarea cu alte servicii turistice și își exprimă acordul în acest sens. Agenția are obligația de a aduce la cunoștința călătorului această posibilitate de compensare.

8. În situațiile independente de Agenția organizatoare generatoare de cazuri de *overbooking*, **Agenteia organizatoare**, prin intermediul Agenției, are obligația de a oferi călătorilor cea mai apropiată variantă din locația respectivă de o calitate echivalentă sau superioară, fără ca modificarea să aibă consecințe asupra pretului achitat de călător, iar, în situația în care pot fi asigurate doar spații de categorie inferioară celor contractate **Agenteia organizatoare** va rambursa diferența de pret. Agenția organizatoare va putea oferi servicii turistice în compensare, în măsura în care călătorul accepta compensarea cu alte servicii turistice și își exprimă acordul în acest sens. Agenția are obligația de a aduce la cunoștința călătorului această posibilitate de compensare.

9. In termen de 5 zile lucratoare de la efectuarea platii finale, Agentia va putea descarca din sistemele de rezervare on-line ale Agentiei organizatoare documentele de calatorie in baza carora calatorul poate efectua serviciile turistice achizitionate si le va putea remite calatorului.

10. Agentia Organizatoare furnizeaza calatorului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii de calatorie care nu fac parte din oferta proprie/standard a agenției de turism și care necesită confirmarea rezervării din partea altor prestatori. În cazul solicitării unor pachete de servicii de calatorie care se regăsesc în oferta proprie a agenției de turism sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, Agentia Organizatoare poate furniza calatorului un bon de comandă, dacă consideră necesar, fara a constitui in sa o obligatie in sarcina sa.

În înțelesul prezentului contract se consideră comunicare făcută în scris inclusiv comunicarea făcută prin poșta electronică (e-mail). Comunicarea se considera a fi efectuata in prima zi lucratoare ce urmeaza zilei in care a fost expediată comunicarea. Călătorul are la dispoziție un termen de 48 de ore pentru a informa Agentia organizatoare cu privire la decizia sa. În cazul lipsei unui răspuns în termenul menționat mai sus, se consideră că turistul a acceptat modificările propuse de Agentia organizatoare și nu mai poate înceta contractul sau solicita vreo despăgubire.

11. Agentia organizatoare nu răspunde si nu ii pot fi imputate in vreo modalitate întârzierile înregistrate în timpul derularii programului turistic din motive care nu ii sunt imputabile (ex.: întârzierea curselor aeriene, conditii meteorologice nefavorabile, formalitati vamale, greva transportatorilor, etc.).

12. Agentia Organizatoare este raspunzatoare de executarea serviciilor de calatorie incluse in prezentul contract, indiferent daca aceste servicii urmeaza sa fie furnizate de organizator sau de un alt furnizor de servicii de calatorie, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

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

13. Agentia are obligatia să furnizeze în scris calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu calatorul (e-mail, fax, sms etc.), cu 7 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

- orele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;
- denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentanței locale a Agentiei Organizatoare și/sau a intermediarului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea Agentiei Organizatoare și/sau a intermediarului;
- 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;

14. Agentia organizatoare, prin intermediul Agentiei, are obligatia să acorde prompt asistență adecvata calatorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici Agentia Organizatoare, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita in special prin:

- furnizarea de informatii corespunzatoareprivindserviciile de sanatare, autoritatile locale si asistenta consulara; si
- acordarea de asistenta calatorului in ceea ce priveste efectuarea comunicariilor la distanta si sprijinirea acestuia in gasirea unor servicii de calatorie alternative.

Agentia 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 va depasi in niciun caz costurile efective suportate de Organizator.

15. Atunci cand o parte semnificativa a serviciilor de calatorie nu poate fi executata, Agentia organizatoare are obligatia sa ofere, fara costuri suplimentare pentru calator, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului de servicii de calatorie, 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. În cazul schimbării cazării, se consideră a fi serviciu alternativ corespunzător pentru continuarea derulării pachetului oferirea cazării în aceeași locație, în cea mai apropiată variantă față de cea inițială.

In cazul in care serviciile alternative propuse sunt de o calitate mai scazuta decat calitatea serviciilor de calatorie contractate prin prezentul contract, Agentia Organizatoare va acorda o reducere adecvata a pretului. Agentia Organizatoare poate propune calatorului prestarea unor servicii suplimentare/alternative in contul reducerii oferite.

Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse doar in cazul in care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit prin contract sau reducerea de pret acordata este inadecvata.

Daca este imposibil sa se furnizeze servicii alternative sau calatorul respinge serviciile alternative propuse, calatorul are dreptul, dupa caz, la reducerea pretului si/sau la despagubiri fara a rezilia contractul de servicii privind pachetul de calatorie.

Daca pachetul include transportul de pasageri, Agentia Organizatoare asigura repatrierea calatorului cu transport echivalent fara întârzieri nejustificate si fara costuri suplimentare pentru calator.

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 privind pachetul de servicii de călătorie fără plata unei penalități de încetare și, după caz, poate să ceară reducerea prețului și/sau despăgubiri.

16. Excursiile optionale se efectueaza la fata locului cu agentii locale, care poarta intreaga responsabilitate pentru organizarea si desfasurarea acestor excursii. Sumele aferente excursiilor optionale nu se incaseaza in numele si pentru Agentia Organizatoare. Preturile excursiilor optionale pot fi mai mari decât cele cumparate de la receptia hotelurilor, având in vedere ca turistii vor avea la dispozitie mijloace de transport de la hotel la obiective si retur, ghid etc. Pretul excursiilor se calculeaza in general, pentru grupuri de aproximativ 25 de persoane. In cazul neintrunirii acestui numar minim, fie tarifele pot fi majorate proportional, fie excursia poate fi anulata.

17. Agentia organizatoare nu este răspunzătoare pentru erorile de rezervare imputabile călătorului sau cauzate de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

18. **Agentia**, actionand in calitate de mandatar al Agentiei organizatoare, are obligatia de a nu modifica continutul si/sau preturile serviciilor turistice sau pachetelor de servicii turistice vandute in numele si pentru Agentia organizatoare.

19. **Agentia** are obligatia de a incheia cu calatorul **contractul de comercializare a serviciilor turistice si/sau pachetelor de servicii turistice in formatul pus la dispozitie de Agentia organizatoare.**

Agentia organizatoare isi rezerva dreptul de a nu lua in considerare si a nu executa contractele incheiate de Agentie, in numele si pe seama sa care nu au fost transmise acesteia in conditiile mentionate in prezentul contract. **In aceste situatii rezervarea se considera ca nu a fost efectuata, iar raspunderea fata de calator pentru neexecutarea contractului revine integral si exclusiv Agentiei.**

Calatorul declara ca intelege, isi insuseste si accepta, in mod expres, prevederile prezentei clauze contractuale.

20. **Agentia** se obliga sa informeze **corect si complet** calatorul, respectiv sa furnizeze, in mod clar, inteligibil si bine evidentiat, informatiile standard prevazute la art. 5 din O.G. nr. 2 / 2018, ale caror prevederi declara ca le cunoaste, le intelege, si le insuseste.

21. **Agentia** are obligatia ca, inainte de incheierea contractului privind pachetul de servicii turistice, sa furnizeze calatorului informatii cu privire la toate modificarile ce vizeaza informatiile precontractuale, dar si cu privire la comisioanele, taxele, tarifele practicate de terti-parteneri si/sau terti-furnizori de servicii suplimentare, neincluse in pachet, penalitatile de incetare sau alte costuri suplimentare, informare ce trebuie efectuata intr-un mod clar, inteligibil si bine definit.

In situatia in care Agentia nu va respecta aceste obligatii si nu va putea face dovada ca a furnizat toate informatiile precontractuale stabilite prin lege, precum si modificarile aduse acestora, Agentia va suporta toate consecintele ce decurg de aici.

22. Agentia are obligatia de a aduce la cunostinta calatorului faptul ca acesta din urma raspunde pentru toate pagubele pe care le produce pe parcursul desfasurarii pachetelor de servicii turistice si ca aceste pagube sunt in sarcina sa, precum si faptul ca aceste pagube trebuie achitate inainte de incheierea pachetului de servicii. In situatia in care Agentia nu efectueaza aceasta informare a calatorului, va raspunde, in solidar, cu calatorul pentru repararea pagubelor, fara a se putea antrena raspunderea Agentiei organizatoare.

23. **Agentia** are obligatia de a aduce la cunostinta calatorilor faptul ca unitatile de cazare sunt clasificate de autoritatile abilitate din tara/tarile de destinatie.

24. Pentru aspectele ce au legatura obligatiile Agentiei organizatoare, **Agentia** are obligatia de a asigura, fara intarzieri nejustificate, contactarea Agentiei organizatoare de catre calator, exclusiv, prin intermediul sau, atat in faza precontractuala, cat si in oricare dintre fazele executarii contractului. Agentia se obliga sa aduca la cunostinta calatorului faptul ca orice comunicare, sesizare, reclamatie etc. se adreseaza Agentiei organizatoare numai prin intermediul Agentiei.

Agentia va raspunde integral si exclusiv daca nu va transmite Agentiei organizatoare, de indata, fara intarziere, orice comunicare pe care calatorul o adreseaza Agentiei organizatoare, producand astfel intarzieri in transmiterea unui raspuns si rezolvarea situatiei invocate.

Calatorul declara ca intelege, isi insuseste si accepta, in mod expres, prevederile prezentei clauze contractuale.

25. **Agentia** are obligatia de a verifica, ca atentie, inainte de efectuarea rezervarilor si incheierea contractului cu calatorii **documentele de identificare**, dar si tipul actului de identitate (informand calatorii asupra faptului ca buletinul de identitate nu este acceptat la trecere frontierei), termenul de valabilitatea al documentelor de calatorie.

26. Agentia se obliga sa aduca la cunostinta calatorului despre posibilitatea si necesitatea incheierii politiei de asigurare medicala si/sau politiei de asigurare storno si sa ii informeze

despre prestatiile neincluse in pachetul de servicii turistice, precum si despre conditiile de calatorie in strainatate, inclusiv conditiile ce trebuie indeplinite pentru calatoriile cu minorii, indicand site-ul MAE in vederea consultarii.

Agentiei ii revine intreaga responsabilitate pentru neindeplinirea sau indeplinirea necorespunzatoare a obligatiilor mentionate anterior. Prejudiciile cauzate calatorilor prin neinformatia sau informare eronata vor fi reparate integral de catre Agentie, acestea revenindu-i intreaga raspundere.

Calatorul declara ca intelege, isi insuseste si accepta, in mod expres, prevederile prezentei clauze contractuale

I. Drepturile si obligatiile calatorului

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

5.2. In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, turistul are obligatia sa respecte urmasorul 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 inscrite 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 turistului.

5.3. In cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorarii, turistul poate rezilia/denunta unilateral contractul fara nicio obligatie fata de Agentie, acesta avand dreptul la rambursarea imediata de catre Agentie a sumelor platite, inclusiv comisionul.

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

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

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

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

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

5.7. In toate cazurile mentionate la pct. 5.6, turistul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire, al carei quantum 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:

- a) anularea s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar Agentia a informat in scris turistul cu cel putin 15 zile calendaristice premergatoare datei plecarii;
- b) anularea s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprezibile, independente de vointa celui care le invoca si ale cror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, in aceasta nefiind incluse suprazrezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unitatii de cazare) sau unor cauze dintre cele prevazute la cap. IV pct. 4.7 lit. b);
- c) anularea s-a facut din vina turistului.

5.8. Turistul are dreptul sa rezilieze/denunte unilateral in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care rezilierea/denuntarea 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. Despagubirea se poate ridica la maximum pretului pachetului de servicii turistice contractat.

5.9. In cazul in care turistul alege sa se mute la un alt hotel decat cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Agentia va rezolva cerintele turistului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmand a fi suportate de catre turist.

Daca turistul 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.

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

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

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

5.13. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre turist a unor formalitati suplimentare (de exemplu, calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele turistului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informatie optima, Agentia recomanda si consultarea site-ului Politiei de Frontiera. In cazul in care turistul 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.

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

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

5.16. Turistul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel 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 turist ca urmare a nerespectarii acestui alineat. In cazul in care turistul produce din vina sa daune companiei transportatoare pe parcursul calatoriei si unitatii de cazare pe parcursul desfasurarii programului turistic, acesta are obligatia de a despagubii firma transportatoare si unitatea de cazare.

5.17. Turistul 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 turistic contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre turist a prevederilor privind locurile de intalnire si orarele vor fi suportate de catre acesta.

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

5.19. Turistul are dreptul si poate incheia asigurari facultative pentru asistenta in caz de boala, accident etc.

5.20. In cazul in care turistul decumanda serviciile turistice din motive medicale, rambursarea contravalorii pachetului contractat se va face de catre compania de asigurare si numai in baza unei asigurari storno, incheiata la contractarea pachetului.

5.21. In cazul in care pachetul turistic include transport cu avionul turistul se obliga sa respecte toate regulile impuse de compania aeriana pe durata zborului. In cazul in care compania aeriana nu stabileste alte limite, greutatea maxima a bagajelor este de 20 kg + 5 kg bagaj de mana.

5.22. Agentia este exonerata de raspundere, valabilitatea si clauzele contractului de calatorie nu sunt afectate in cazul unei eventuale modificari de orar de zbor impus de companiile aeriene, datorita caruia ora decolarii se decaleaza de la o zi calendaristica la alta.

5.23. Turistul raspunde pentru siguranta propriilor bagaje.

5.24. Turistul raspunde pentru respectarea prevederilor legale privind regimul vizelor, al documentelor de calatorie, regimul vamal, sanitar etc. ale tarilor de destinatie sau tranzitate.

5.25. Turistul are dreptul sa sesizeze toate erorile si neconcordanțele fata de serviciile comandate, imediat ce ele sunt constatate sau in termen de 5 zile de la sfarsitul sejurului; sesizarea se face in scris si numai in nume propriu, la fel ca si confirmarea inregistrarii acesteia de catre HTS Travel. Reclamiile ulterioare sau cele formulate altfel decat in scris sau fara confirmarea primirii, nu vor fi luate in considerare. HTS Travel se obliga sa inainteze turistului un raspuns scris la sesizarea depusa la sediul agentiei in termen de maxim 15 zile calendaristice.

5.26. Turistul are obligativitatea de a respecta programul anexat contractului încheiat, fara a incerca sa perturbe buna desfasurare a programului si fara a perturba bunastarea celorlalti participanti la excursie.

5.27. Turistul se obliga sa respecte data, ora si locul plecarii atat la dus cat si la intors. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre turist a prevederilor privind locurile de intalnire si orarele, vor fi suportate de catre acesta.

5.28. Turistul este obligat sa citeasca orice document emis de catre agentia HTS Travel si sa semneze toate notele atasate programului la incheierea contractului de prestari servicii turistice.

5.29. Turistul NU are voie sa consume bauturi alcoolice/substante stupefiante in autocar/avion/tren, pe parcursul deplasarii acestora. Ghidul cat si reprezentantul societatii transportatoare isi rezerva dreptul de a confisca bauturile alcoolice/substantele stupefiante pana la destinatie. In cazul in care turistul refuza pe cale amiabila renuntarea la consumul de bauturi alcoolice/substante stupefiante ghidul isi rezerva dreptul de a lua alte masuri pentru siguranta si bunastarea celorlalti participanti la excursie (inclusiv debarcarea turistului pe traseu).

V. Renuntari, penalizari, despagubiri

6.1. In cazul in care turistul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza

6.1.1. In cazul serviciilor turistice externe penalizarile sunt de:

- 15% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu pana la 60 de zile calendaristice inainte de data plecarii.
- 25% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu pana la 40 de zile calendaristice inainte de data plecarii.
- 35% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 39 - 35 zile calendaristice inainte de data plecarii.
- 60% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 34 - 16 zile calendaristice inainte de data plecarii.
- 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 16 zile calendaristice inainte de plecare sau pentru neprezentarea la program;
- 100% din pretul pachetului de servicii, în cazul în care acesta, beneficiază de programele “early booking”, “oferte speciale” , BONUSURI” i/sau alte forme de reduceri i oferte speciale, oferte speciale cu denumiri comerciale, last minuturi s.a.m.d.
- 100% din pretul pachetului de servicii in cazul in care cesionarile de contract nu sunt posibile in cazul ofertelor de tip Early booking, First minute, Last minute, Oferte speciale, Bonusuri, Paste, Revelion, Rusalii, 1 Mai. vacanta in rate sau alte programe ce nu permit modificari de nume si persoane.

6.1.2. In cazul serviciilor turistice interne, penalizarile sunt de:

- 50% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 30 zile calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- 75% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 16-30 de zile calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
- 100% din pretului pachetului de servicii turistice, in cazul in care a achizitionat pachet de servicii turistice din cadrul programului special ("early booking" , "oferte speciale" si/sau alte forme de reduceri si oferte speciale, oferte, oferte cu denumiri comerciale) indiferent de data la care turistul solicita renuntarea.

6.2. In cazul in care turistul care a contractat un pachet de servicii turistice 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 turistului cu retinerea penalizarilor prevazute la pct. 6.1.

6.3. Pentru biletele de odihna si/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agentia va face restituirii numai in baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.

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

6.5. Penalizarile echivalente cu cele indicate la pct. 6.1.1 lit. c) sau d) , respectiv 6.1.2 lit. b) sau c) se aplica si in cazul in care turistul 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. Turistul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice 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 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 turistice achitat de turist, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.6.10. In cazul in care turistul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii turistice refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, turistul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.6.11. Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica si in cazul in care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca nu are actele in regula sau daca este intors de la granita de catre politia de frontiera. In cazul rezervarilor de tip "EARLY BOOKING" penalizarea pentru anulare, modificarea de sejur este de 100% din valoarea pachetului.6.12. In cazul unor modificari de nume se vor percepe taxe în functie de destinatie si de contractele pe care HTS Travel le are cu partenerii locali.6.13. Turistul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice, cu un mar de inregistrare la agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.6.14. Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.6.15. Modificarea contractului la solicitarea turistului, altele decat cele prevazute special in prezentul contract si care presupun anularea contractului, se taxeaza cu 10 % /persoana din valoarea pachetului, daca este sub valoarea totala de 1000 lei/ persoana, sau 50 euro, daca este peste valoarea totala de 1000 lei.6.16. In cazul in care un turist devine violent verbal/fizic atat in autocar cat si in unitatea de cazare pe perioada desfasurarii sejurului, agentia de turism organizatoare poate decide incheierea serviciilor turistice.

VI Reclamatii

7.1. In cazul in care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris la fata locului, clar si explicit, cu privire la deficientele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atat reprezentantului Agentiei, cat si prestatorului de servicii turistice (conducerei hotelului, restaurantului, reprezentantilor locali ai turoperatorului), iar acestia vor intocmi la fata locului un proces verbal de constatare.

Datele de contact ale Agentiei: Telefon: 021.335.08.65 / 0734.650.598 / 0757.637.740 E-mail: office@htstravel.ro / rezervari@htstravel.ro / bus@htstravel.ro 7.2. 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, turistul va depune la sediul Agentiei o reclamatie in scris alaturi de procesul verbal incheiat, in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, Agentia urmand ca, in termen de 30 de zile calendaristice, sa comunice turistului in scris raspunsul la sesizare si despagubirile care i se cuvin, dupa caz. 7.3. In cazul in care turistul nu respecta termenul si conditiile prevazute pentru depunerea reclamatiei scrise si a procesului verbal de constatare, agentia nu este raspunzatoare sa plateasca despagubiri. Se vor lua in considerare numai reclamatii facute in nume personal. Nu vor fi acceptate reclamatii facute in numele mai multor persoane la finalul programului.7.4. In cazul in care turistul sesizeaza nerespectarea serviciilor turistice din partea agentiei si în acelasi timp se incearca solutionarea acesteia pe cale amiabila, fie in timpul derularii contractului cat si in termenul prescris in contractul de prestarii servicii turistice de 15 de zile calendaristice, acesta NU ARE VOIE sa posteze impresii si comentarii pe site-urile de socializare, forum-urile de specialitate, sau sa publice orice fel de comentariu la adresa agentiei HTS Travel pana la solutionarea reclamatiei. In caz contrar acesta (turistul) își asuma responsabilitatea celor postate cat si a contractului semnat si poate atrage dupa sine actionarea in instanta a acestuia (a turistului). Turistul poate posta impresiile doar dupa solutionarea reclamatiei.

VII. Asigurari

8.1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta, in cazul insolabilitatii sau falimentului Agentiei, la Societatea de Asigurare S.C. OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A cu sediul in municipiul Bucuresti, Str. Aleea Alexandru, nr.51, Sector 1, Polita de asigurare nr.49038 valabila pana la data de 06.06.2018 este afisata pe pagina web a agentiei de turism <http://www.htstravel.ro> **HTS TRAVEL**

8.2. Facultativ, turistul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidente, de boala sau deces, ori a unui contract de asigurare pentru bagaje.

8.3. Turistul are posibilitatea de a incheia la agentie asigurarea medicala de calatorie, care este valabila pe perioada desfasurarii serviciilor turistice, in acest caz sunt valabile conditiile asiguratorului.

8.4. Agentia va recomanda, optional, incheierea asigurarii storno, care acopera penalitatile pe care ar trebui sa le suporte turistul in cazul in care renunta la calatorie datorita urmatoarelor situatii: deces, imbolnavire grava, citare intr-un proces, etc. Acest contract de asigurare storno se intocmeste in momentul semnarii contractului de prestari servicii

turistice, prima de asigurare variind în funcție de valoarea totală a pachetului de servicii turistice. În momentul întocmirii contractului de asigurare storno turistul va lua la cunoscință și va respecta prevederile asiguratorului privind condițiile de asigurare în cazul riscului de anulare a călătoriei.

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

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

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

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

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

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

8.5.6. Documentele justificative constau în principal în:

a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;

b) confirmările de primire precizate la pct. 8.2.2, 8.2.3 și 8.2.5;

c) fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;

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

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

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

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

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

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

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

a) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz;

b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;

c) cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale Agenției puse la dispoziția turistului, în format tipărit sau pe suport electronic.

IX Clauze finale

Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă. În situația în care nu este posibilă rezolvarea pe cale amiabilă părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente. Contractului îi sunt aplicabile și va fi interpretat conform legilor din România.

XIV. Prevederi legislative

Art. 5 alin. 1 lit. a – O.G. nr. 2/2018

(1) Înainte de asumarea de către călător a unui contract privind pachetul de servicii de călătorie sau a oricărei oferte corespunzătoare, agenția de turism organizatoare și agenția de turism intermediară, atunci când pachetul este vândut prin intermediul acesteia, furnizează călătorului informațiile standard prin intermediul formularului din partea A sau B, după caz, din anexa nr. 1, precum și următoarele informații, dacă acestea sunt aplicabile pachetului:

a) principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie:

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

(ii) 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;

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

(iv) serviciile de masă oferite;

(v) vizitele, excursiile sau alte servicii incluse în prețul total convenit al pachetului;

(vi) 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;

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

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

f) 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;

g) 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);

h) 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.

Art. 7 alin. 3 lit. a – O.G. nr. 2/2018

(3) Contractul privind pachetul de servicii de călătorie sau confirmarea contractului prezintă întregul conținut al acordului care include toate informațiile prevăzute la art. 5 alin. (1), precum și următoarele informații:

a) cerințele speciale ale călătorului pe care agenția de turism organizatoare le-a acceptat.

Prezentul contract este întocmit în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte contractantă, ambele având aceeași valoare juridică.

Nume și prenume _____

Semnătură _____

Agentia de turism

. SC HELLAS TRAVEL SRL

Semnatura

Stampila