

CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE
NR...../.....

1. PĂRȚI

SUNMEDAIR TRAVEL & TOURISM SERVICES SRL, cu sediul în București, str. Lt. Al. Păulescu nr. 31, sector 2, înregistrată la Oficiul Național al Registrului Comerțului sub nr. J40/1161/2001, CUI 13683142, cont bancar....., deschis la..... titular a licenței de turism nr. pentru Agenția de turism Go Travel, cu sediul în București, str. Lt. Al. Păulescu nr. 31, sector 2, detinatoare a licenței de turism nr. 1988 din 04.11.2016, emisa de către Autoritatea Nationala pentru Turism, reprezentată de dl. Cătălin Mușat, în calitate de Director General, denumită în continuare **Agenția**, și

....., domiciliat/domiciliată în....., identificată cu, serie....., nr....., eliberat/eliberată de....., la data de, telefon....., e-mail, denumit în continuare **Turist**,

au convenit încheierea prezentului Contract;

2. OBIECTUL CONTRACTULUI

2.1. Obiectul contractului este reprezentat de vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în voucher/bilet de odihnă/tratament/bilet de excursie/alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie;

3. ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI

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

3.1.1. în momentul semnării lui de către Turist sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice;

3.1.2. în momentul în care turistul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agenție, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă. Este responsabilitatea Agenției de a informa Turistul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, e-mail, fax, etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervări de servicii, Agenția poate solicita un avans de până la% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care turistul solicită serviciile.

- 3.1.2.1. În cazul în care conținutul bonului de comandă nu diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice și confirmarea s-a efectuat în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, Turistul care decide să renunțe la călătoria turistică datorează Agenției penalități conform cap. 7.
- 3.1.2.2. În cazul în care conținutul bonului de comandă diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice primite în scris de la Agenție sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, Turistul poate considera că voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite.
- 3.1.3. În momentul eliberării documentelor de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în care pachetele de servicii turistice fac parte din oferta standard a agenției de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea alor prestatori.
- 3.2. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția turistului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul Agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax, etc.), obligația de informare a turistului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de Agenție, nefiind necesară înscrierea în formă scrisă a contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv dacă prezentul contract prezentat Turistului în modalitățile prevăzute mai sus conține clauzele prevăzute la art. 12 alin. (2) din OG nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice republicată.
- 3.3. Contractul încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii turistice înscris în documentele de călătorie.

4. PREȚUL CONTRACTULUI ȘI MODALITĂȚILE DE PLATĂ

- 4.1. Prețul contractului este de și se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și TVA. Avansul este de _____ iar plata finală se va face până la data de _____.
- Prețul contractului se va achita, în termenele menționate la Art. 4.1 și/sau 4.2. în contul bancar nr. RO09 BUCU 0137 6541 2511 RO01 (RON) sau RO63 BUCU 0137 6541 2511 EU01 (EUR) deschise la Alpha Bank Unirii, fie direct la Agenție în numerar sau cu cardul.
- Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă (dacă există), alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție turistului, site-ul Agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură
- 4.2. Modalități de plată:

- 4.2.1. La încheierea contractului se percepe un avans de% din prețul stabilit sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii turistice.
- 4.2.2. În cazul în care la încheierea contractului s-a perceput un avans, plata finală se va face astfel:
- a. Pentru serviciile turistice care necesită confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plată comunicate de Agenție în scris prin bonul de comandă sau alte mijloace de comunicare;
 - b. Pentru serviciile turistice care nu necesită confirmare din partea prestatorilor, după cum urmează:
 - i.
 - ii.
 - iii.
- 4.3. Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată în contract sau în RON, la cursul de referință BNR din ziua emiterii facturii, la care se adaugă un comision de risc valutar de 2%.
- 4.4. Dovada plății de către Turist se va face prin transmiterea ordinului de plată către Agenție la numărul de fax al acesteia sau la adresa de e-mail indicată în cuprinsul contractului, în cazul în care plata a fost efectuată prin bancă. Agenția va considera plata efectuată în urma încasării efective a acesteia.
- 4.5. Nerespectarea de către Turist a termenelor de plată menționate în cuprinsul contractului, dă dreptul Agenției să considere contractul rezolvit de plin drept, fără punere în întârziere, fără intervenția instanței și fără îndeplinirea altor formalități și să solicite daune interese. În acest sens, contractul va înceta de la data trimiterii unei notificări către Turist, Agenția fiind îndreptățită să solicite pe această cale și despăgubiri pentru daunele suferite.
- 4.6. În cazul în care Turistul înregistrează mai multe debite deopotrivă scadente, Agenția va face imputația plății, în termen de o zi de la data primirii dovezii plății, urmând a înștiința Turistul cu privire la datoria care a fost stinsă.

5. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE AGENȚIEI

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

- 5.2. În cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale contractului, cum ar fi serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare, Agenția are obligația de a informa turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data începerii călătoriei. În cazurile prevăzute la pct. 5.7. lit. b) și c), informarea se va face în timp util pentru a permite Turistului să decidă începerea călătoriei.
- 5.3. În cazul achiziționării unui pachet de servicii turistice având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste turiștii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11.02.2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului de îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborului și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin HG nr. 1912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.
- 5.4. În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica, din motive ce țin de siguranța navigării, numărul cabinei și locația acesteia pe punți (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupa sau spre prova, etc.), doar cu o cabină de aceeași categorie cu cea rezervată inițial, caz în care Turistul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.
- 5.5. Agenția poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de preț ale contractului și numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor de turist ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.
- 5.6. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau Agenția constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

- a. Să ofere Turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;
 - b. Să restituie Turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;
 - c. În cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al Turistului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.
- 5.7. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:
- a. Când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează Turistului;
 - b. Când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră, prin acestea înțelegându-se circumstanțe anormale și imprevizibile, independente de voința celui care le invocă, și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda eforturilor depuse sau unui eveniment pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii cu care Agenția colaborează, cu tot efortul depus, nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întâzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice, cauze naturale care împiedică desfășurarea transportului și/sau a cazării, greve, demonstrații), neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate Turistului ca urmare a întâzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări asupra cărora răspunderea revine exclusiv în sarcina transportatorului, Agenția neavând nicio obligație să ramburseze contravaloarea serviciile achiziționate;
 - c. 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, cum este cazul în următoarele situații :
 - i. refuzului organelor de control de la punctele de trecere a frontierei române sau străine de a permite intrarea/ieșirea Turistului, în pofida respectării condițiilor de ieșire din țară, respectiv de intrare în alte state, prevăzute de legislația în vigoare:
 - ii. când hotelierii solicită plăți suplimentare pentru utilizarea facilităților din cameră și hotel care nu sunt incluse în prețul contractului (ex. : minibar/frigider, seif,

prosoape la piscină, etc). Vă rugăm ca în momentul sosirii la hotel să solicitați recepționarului să vă informeze cu exactitate asupra acestora;

- iii. când tipul de cameră prezentat în fotografiile din ofertă nu este cel primit la momentul cazării. Pentru vizualizarea camerelor vă rugăm să accesați pagina de web a hotelului. Mobilierul, designul și culoarea așternuturilor pot să difere de la o cameră la alta. Cazarea în camere se face la ora 14.00, iar eliberarea camerelor la ora 12.00 în ziua plecării. Categoria hotelurilor este atribuită de Autoritatea Națională de Turism a țării de destinație, conform standardelor proprii.

Distribuirea camerelor la hotel se face în momentul cazării de către personalul recepției. Orice problemă legată de amplasarea sau aspectul camerei se rezolvă de către Turist direct la recepție, asistat de reprezentantul local al Agenției. Hotelierii acceptă plângeri referitoare la serviciul de cazare numai în timpul în care Turistul este la destinație, însoțite de dovezi reale. Vă rugăm ca în cazul în care sunteți nemulțumiți de calitatea cazării, să raportați în scris și să solicitați o copie a plângerii către hotel apoi să contactați imediat Agenția pentru a vă ajuta să rezolvați în timpul sejurului dvs. problema apărută. După părăsirea hotelului, Agenția nu va mai putea să vă acorde suportul necesar, conform condițiilor impuse de hotelier.

Eventualele reclamații referitoare la excursiile opționale și care nu sunt incluse în prezentul contract se fac direct operatorului local, Agenția nefiind implicată în organizarea sau desfășurarea acestora.

- iv. Când Turistul trebuie să achite taxe suplimentare anunțate înainte de începerea programul turistic, în cazul în care acestea vor apărea ca urmare a majorării taxelor de aeroport, a taxelor de combustibil anunțate de compania aeriană transportatoare, Compania Aviatică, fără a cere acordul Agenției are dreptul de a modifica orele de zbor ale curselor, prin urmare Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul excursiei.

5.8. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu turistul (e-mail, fax, sms etc.), cu 5 zile, dar nu mai puțin de 3 zile, înainte de data plecării, următoarele informații:

- a. Orele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de Turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse, exceptând avionul;
- b. Denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentanței locale a Agenției ori, în lipsa acestora cele ale autorităților locale care pot ajuta Turistul în caz de nevoie; ~~în cazul în care aceste autorități nu există~~, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea Agenției;

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

OBSERVAȚII : Minorii trebuie să îndeplinească condițiile speciale pentru a călători în străinătate. Conform Legii nr. 248/20.07.2005. minorii însoțiți de ambii părinți trebuie să îndeplinească aceleași condiții ca și aceștia pentru a călători în străinătate. În cazul în care unul dintre părinți poartă alt nume decât minorul, este necesară prezentarea certificatului de naștere al minorului. Minorii însoțiți doar de unul dintre părinți trebuie să la frontiera română declarații notariale de acord al părintelui care NU călătorește. În cazul părinților divorțați sau decedați, se prezintă hotărârea judecătorească definitivă prin care minorul este încredințat părintelui împreună cu care călătorește sau după caz certificatul de deces. Minorii încredințați altor adulți, alții decât părinții sau ocrotitorii legali, trebuie să fie în posesia declarațiilor notariale ale ambilor părinți, iar adultul împuternicit trebuie să prezinte certificatul de cazier judiciar.

- d. Obligațiile Turistului prevăzute la pct. 6.10, 6.11 și 6.13;
 - e. Posibilitatea semnării unui contract de asigurare facultativă, care să acopere taxele de transfer al Turistului, sau a unui contract de asistență, care să acopere taxele de repatriere în caz de accidentare sau boală.
- 5.9. Agenția parte în contract este obligată să acorde prompt asistență turistului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici agenția de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita.

6. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE TURISTULUI

- 6.1. În cazul în care Turistul nu poate să participe la călătoria turistică independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate să ceseze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 5 zile înainte de plecarea, cu condiția obligatorie ca furnizorul respectivului serviciu să permită această cesiune. În acest caz, între Turistul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția de turism (debitor cedat) urmează să se încheie un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată agenției de turism (debitorului cedat). Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor, conform condițiilor stabilite de compania aviatică, Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

- 6.2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, turistul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regulă, la ora 18:00 a zilei de intrare și se termină, de regula, la ora 12.00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a turistului. În funcție de destinație, check-in-ul și check-out-ul se pot modifica.
- 6.3. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorării, Turistul poate rezilia/denuța unilateral contractul fără nicio obligație față de Agenție, acesta având dreptul la rambursarea imediată de către Agenție a sumelor plătite, inclusiv comisionul.
- 6.4. Turistul este obligat să comunice Agenției în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. 5 pct. 5.2, hotărârea sa de a opta pentru:
- rezilierea/denuțarea unilaterală a contractului fără plata penalităților; sau
 - acceptarea noilor condiții ale contractului.
- 6.5. În cazul în care turistul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile cap. 5 pct. 5.2 și cap. 6 pct. 6.4. se consideră că toate modificările au fost acceptate și Turistul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.
- 6.6. În cazul în care turistul reziliază/denuțe unilateral contractul în temeiul pct. 6.4 sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:
- să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;
 - să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț, în sensul rambursării diferenței de preț dintre cele două pachete turistice, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;
 - să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.
- 6.7. În toate cazurile menționate la pct. 6.6, Turistul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire, al cărei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al părților sau în baza unei hotărâri a instanței de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

- a. anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat în scris turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;
 - b. anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe anormale și imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la cap. 5 pct. 5.7 lit. b)
 - c. anularea s-a făcut din vina turistului, inclusiv dar fără a se limita la neplata prețului contractului.
- 6.8. Turistul are dreptul să rezilieze/denunțe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, conform condițiilor de rezervare și anulare comunicate în scris de către agenție la momentul efectuării rezervării ferme, iar în cazul în care rezilierea/denunțarea unilaterală îi este imputabilă este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. 7, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica la maximum prețului pachetului de servicii turistice contractat.
- 6.9. În cazul în care turistul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția va rezolva cerințele turistului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către turist. Dacă turistul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la cap. 7 la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.
- 6.10. Turistul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție.
- 6.11. Turistul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de Agenție (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament etc.), în vederea acordării serviciilor turistice. În cazul în care turistul beneficiază de bilete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.
- 6.12. Turistul poartă întreaga răspundere pentru declararea la vama și respectarea prevederilor legale privind regimul vizelor, al documentelor de călătorie, regimul vamal, sanitar, regimul transportului materialelor sau produselor cu regim special (animale de companie, lichide, valuta/obiecte pretioase, arme, munitii) etc. ale țărilor de destinație sau de tranziție.

- 6.13. Turistul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contractul cu agenția de turism sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar agenția de turism nu are nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.
- 6.14. Turistul are obligația să verifice documentele de călătorie (bilete, vouchere de servicii, asigurări etc.), precum și alte documente eliberate de Agenție și să rețină toate informațiile furnizate de reprezentanții Agenției, indiferent de forma prezentării (scris sau verbal).
- 6.15. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei, transportul animalelor de companie etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră. În cazul în care turistul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agenției (de exemplu, în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.
- 6.16. Agenția de turism recomandă turiștilor contactarea acesteia cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).
- 6.17. În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de turiști, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.
- 6.18. Turistul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Agenția nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de turist ca urmare a nerespectării acestui alineat.
- 6.19. Turistul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus, cât și la întors, itinerariul integral, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către turist a prevederilor privind locurile de întâlnire și orele vor fi suportate de către acesta.
- 6.20. În cazul în care turistul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii turistice refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac

cheltuieli de orice natură cu acesta, turistul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

6.21. Dacă Turistul nu beneficiază total sau parțial de serviciile comandate din motive neimputabile Agenției, Turistul nu poate pretinde acesteia restituirea contravalorii lor.

7. RENUNȚĂRI, PENALIZĂRI, DESPĂGUBIRI

7.1. În cazul în care turistul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

7.1.1. În cazul serviciilor turistice externe, penalizările sunt de:

- a. 30% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 31 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- b. 75% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16 - 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- c. 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 15 zile calendaristice înainte de plecare sau prin neprezentarea la program;
- d. 100% din prețul pachetului de servicii, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special (de exemplu: Early Booking etc.), indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

7.1.2. În cazul serviciilor turistice interne, penalizările sunt de:

- a. 30% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 31 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;
- b. 75% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16 - 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- c. 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 15 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;
- d. 100% din prețul pachetului de servicii turistice, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special (de exemplu: Early Booking etc.), indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

7.2. Penalizările menționate în art. 7.1. se aplică în cazul în care nu s-au menționat alte reguli proprii de achitare, anulare, penalizare ale ofertei pe baza căreia Turistul a făcut rezervarea (de exemplu, programe de Paște, Crăciun, Revelion, Early booking, oferte speciale tour-operatori străini).

7.3. În cazul în care turistul care a contractat un pachet de servicii turistice cu Agenția și a achitat un avans nu se prezintă în termenul specificat în bonul de comandă sau în termenul

comunicat în scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului cu reținerea penalizărilor prevăzute la pct. 7.1.

- 7.4. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și ștampilate de reprezentantul organizației sindicale.
- 7.5. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor reține toate cheltuielile datorate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare și rezervare proprii acestuia.
- 7.6. Penalizările echivalente cu cele indicate la pct. 7.1.1 lit. c) sau d), respectiv 7.1.2 lit. b) sau c) se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare (pasaport / CI) în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia sau insotitorilor acestuia. Agenția nu poate fi făcută responsabilă de validitatea, valabilitatea, conformitatea actelor necesare călătoriilor în afara țării, toate aceste sarcini cad în responsabilitatea exclusivă a turistului.
- 7.7. Turistul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.
- 7.8. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract, despăgubiri care nu pot depăși prețul pachetului de servicii turistice înscris în contract.
- 7.9. Agenția nu răspunde în situații de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, situații de urgență, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situații care nu sunt imputabile niciunei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Agenția.
- 7.10. Toate sumele menționate la pct. 7.1, 7.2, 7.4, 7.5, 7.11 și 7.12 se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii turistice achitat de turist, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.
- 7.11. Reducerea de Early booking este inclusă în pachetul turistic și procentul precizat este aplicabil la cazare. Nu se acceptă modificări de nume și de perioadă, anulări decât cu penalizare de 100% pentru întregul pachet turistic.

- 7.12. În cazul în care Turistul solicită efectuarea unor modificări în contract, inclusiv dar fără a se limita la modificarea datei de plecare, a numelui, a localității sau a hotelului, Agenția are dreptul să solicite o despăgubire egală cu suma de anulare-decomandare.

8. RECLAMAȚII

- 8.1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fața locului având număr de înregistrare, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai turoperatorului). Datele de contact ale Agenției :Telefon: +4021.305.99.55 Fax: +4021.305.99.50 E-mail: vacante@gotravel.ro sau customercare@gotravel.ro
- 8.2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 de zile calendaristice, să comunice turistului în scris despăgubirile care i se cuvin, după caz. Vor fi luate în considerare doar reclamațiile făcute în nume personal, nu vor fi luate în considerare reclamațiile făcute în numele mai multor persoane la finalul serviciilor turistice, despre care Agenția nu a fost informată în scris la data producerii evenimentului.

9. ASIGURĂRI

- 9.1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, la Societatea de Asigurare OMNIASIG VIG S.A. Polița de asigurare seria I nr. 48487 valabilă până la data de 17.05.2018 este afișată pe pagina web a agenției de turism (www.gotravel.ro).
- 9.2. Condițiile în care turistul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:
- 9.2.1. În cazul în care Agenția nu efectuează repatrierea turistului, acesta are obligația de a anunța imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În această situație societatea de asigurare nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa după întoarcerea turistului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între Agenție și societatea de asigurare.
- 9.2.2. În cazul în care turistul solicită Agenției contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către Agenție prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Turistul are obligația să păstreze

fotocopii 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.

- 9.2.3. Turistul are obligația de a notifica societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată Agenției privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute la pct. 9.2.2.
- 9.2.4. În cazul în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmării de primire a documentelor justificative de către Agenție, turistul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.
- 9.2.5. În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, Turistul are obligația de a transmite societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative.
- 9.2.6. Documentele justificative constau în principal în:
 - a. contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
 - b. confirmările de primire precizate la pct. 9.2.2, 9.2.3 și 9.2.5;
 - c. fotocopii de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
 - d. fotocopii de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Societatea de asigurare are dreptul să solicite turistului și alte documente justificative.
- 9.2.7. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de turist în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice și nici sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.
- 9.2.8. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către societatea de asigurare a documentelor justificative de la turist.
- 9.2.9. În cazul în care, după plata despăgubirii, Agenția plătește debitul către turist, acesta are obligația de a restitui asigurătorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la Agenție a sumelor reprezentând debitul.
- 9.2.10. Facultativ, turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boala 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.

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

10. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

- 10.1. Conform dispozițiilor Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date, agenția Sunmedair Travel & Tourism Services SRL, în calitate de operator de date cu caracter personal, colectează și prelucrează datele cu caracter personal furnizate de Turist prin acest document, având ca scop colectarea datelor pentru emiterea biletelor de avion, furnizarea de servicii turistice, a serviciilor de cazare și a documentelor de facturare a serviciilor turistice achiziționate. Prin furnizarea datelor personale, Turistul înțelege și este de acord cu transferarea acestora către companiile afiliate sau colaboratoare, partenerilor contractuali din țară și/sau străinătate. Agenția administrează datele personale ale Turistului pe durata necesară pentru furnizarea serviciilor de mai sus, în conformitate cu depozitiile Anexei la prezentul contract. Datele Turistului vor fi furnizate de Agenție autorităților competente și instanțelor de judecată la cerere și în cazul în care acest lucru este impus de legislația română.
- 10.2. Prin încheierea prezentului contract, Turistul arată faptul că a luat cunoștință de faptul că datele sale cu caracter personal urmează a fi colectate, procesate și transmise de către Agenție, în vederea executării serviciilor turistice ce fac obiectul contractului.
- 10.3. Părțile declară faptul că scopul pentru care datele personale sunt transmise este cuprins în Anexa la prezentul contract, iar în toate cazurile nu poate depăși necesitatea executării serviciilor turistice și respectarea legislației în vigoare, cu excepția existenței acordului expres al Turistului pentru prelucrarea în alte scopuri.
- 10.4. Prin prezentul contract, Agenția se obligă să respecte întrutotul legislația în materie, precum cum toate drepturile Turistului cuprinse în Anexa prezentului contract.

- 10.5. Prin semnarea prezentului contract, Turistul a luat la cunoștință de faptul că datele sale cu caracter personal vor fi transmise către terțe persoane, ce pot fi tur-operatori, unități de cazare, transportatori, alte persoane fizice și/sau juridice implicate în prestarea serviciilor și/sau pachetelor de servicii, ce se pot afla în cadrul Uniunii Europene ori în afara acesteia, în funcție de obiectul contractului.
- 10.6. Printre altele, Agenția va asigura sistemele și procedurile necesare prelucrării datelor cu caracter personal potrivit dispozițiilor legale în vigoare, va asigura păstrarea datelor cu caracter personal în condiții de strictă confidențialitate și nu va divulga aceste date fără acordul expres al Turistului acestor date, cu excepția cazurilor prevăzute de lege ori a solicitărilor exprese ale autorităților publice, va lua măsurile necesare pentru a asigura siguranța datelor transmise către furnizorii de servicii, acesta transmitând date numai către acei furnizori ce în mod rezonabil asigură siguranța acestora în conformitate cu legislația în vigoare.
- 10.7. În cazul în care obiectul contractului este reprezentat de prestarea unor servicii turistice în afara Uniunii Europene, Turistul ia la cunoștință asupra faptului că, deși Agenția depune toate eforturile pentru garantarea procesării datelor de către partenerii externi în aceleași condiții ca și în Uniunea Europeană, Agenția nu poate garanta și asigura respectarea aceluiași obligații, ca în cazul partenerilor europeni, conform art. 49 din Regulamentul (UE) 2016/679.
- 10.8. Agenția, în condițiile legislației în vigoare, va informa de îndată Turistul în cazul existenței oricărei pierderi de informații și va lua toate măsurile necesare de remediere.
- 10.9. Prezentul capitol este completat cu Anexa la prezentul contract ce cuprinde acordul expres al Turistului cu privire la procesarea datelor cu caracter personal.

11. DOCUMENTELE CONTRACTULUI

- 11.1. Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele:
- a. voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz;
 - b. programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;
 - c. cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale Agenției puse la dispoziția turistului, în format tipărit sau pe suport electronic.

12. DISPOZIȚII FINALE

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

- 12.2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 107/1999 republicata.
- 12.3. Contractul poate fi prezentat și sub forma unui catalog, pliant sau alt înscris, dacă Turistul este informat despre aceasta și dacă documentul conține informațiile prevăzute de Ordonanței Guvernului nr. 107/1999 republicata.
- 12.4. Modificarea prezentului contract se poate realiza prin acordul de voință al ambelor părți și în baza unui act adițional încheiat în formă scrisă de ambele părți.
- 12.5. Contractul intră în vigoare de la data semnării de către cele două părți și este valabil până la data îndeplinirii tuturor obligațiilor asumate de părți.
- 12.6. Toate unitățile de cazare, precum și mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale țărilor de destinație, conform procedurilor interne și normativelor locale, acolo unde acestea există, care diferă de la o țara la alta și de la un tip de destinație la altul.
- 12.7. Turistul declară ca Agenția de turism l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 107/1999 republicata. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, turistul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, în conformitate cu oferta agenției de turism.
- 12.8. Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente de la sediul Agenției.
- 12.9. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

SUNMEDAIR TRAVEL & TOURISM SERVICES SRL,

Agentia GoTravel

Director General

Catalin Musat

.....

.....