

CONTRACT
de comercializare a pachetelor de servicii turistice
Nr. din

Partile contractante

Agentia de turism intermediara, cu sediul social în....., Nr. reg. com, CUI, reprezentata prin, denumita în cele ce urmeaza Intermediar, actionand în numele si pe seama **Agentiei de turism organizatoare AeroVacante SRL**, cu sediul în **Str. Str. Mintuleasa, nr 31, etaj 1, sector2, BUCURESTI**, înregistrata la ORC Bucuresti sub nr. **J40/14212/19.11.2015**, Cod Unic de Înregistrare **RO35249170**, cont bancar **RO09BTRLRONCRT0330788701 - RON, deschis la Transilvania**polita de asigurare la Societatea de Asigurare Omnisig Vienna Insurance Group cu sediul în localitatea BUCURESTI, Aleea Alexandru nr.51, sector 1, telefon 0214057420, Nr. 58911 valabila pana la data de 15.12.2025 valoarea acoperita prin asigurare fiind în cuantum de 50.000 EUR privind protectia în caz de insolventa a agentiei de turism organizatoare, German Romanian Assurance POLITA SERIA IF NR. 4255, suma asigurata 40.000 EUR, cu licenta de turism nr 1074/11.02.2019, reprezentata prin Domnul Horea Belenes în calitate de Administrator, denumita în acest contract AGENTIA/Organizatorul/Agentia de turism organizatoare

si Calatorul / Reprezentantul calatorului,
domnul/doamna , domiciliat/domiciliata în , telefon , email , posesor/poseoare al/a buletinului/cartii de identitate seria , nr. , eliberat/eliberata de la data de , au convenit la încheierea prezentului contract.

....., domiciliat/domiciliata în , **Str.** , telefon , email , posesor al CI/BI seria , nr. , eliberat/eliberata de la data de , CNP Sau Persoana juridica , cu sediul în , înregistrata la ORC sub nr. , CUI , telefon , email , cont bancar , reprezentata prin , în calitate de TURIST

au convenit încheierea prezentului contract, în conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, republicata.

I. Dispozitii generale

1. Pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract a fost organizat de Societatea Comerciala SC AEROVACANTE SRL, cu sediul social si punct de lucru în Bucuresti, str. Mantuleasa nr. 31, et. 1, sector 2, societate înregistrata la ORC Bucuresti sub nr. .J40/14212/20.11.2015, Cod Unic de Înregistrare RO35249170, cod IBAN RO09 BTRL EURC RT03 3078 8701, deschis la Banca Transilvania sucursala Lacul Tei – Bucuresti, cu Licenta de turism categoria TOUR OPERATOR nr. 1074/11.02.2019 care garanteaza buna executare a acestuia în baza contractului încheiat cu Agentia. 2. Agentia comercializeaza pachete de servicii turistice în urmatoarele variante:

- servicii de calatorie la cererea clientului, care se refera la programele organizate în mod special, ca urmare a solicitarilor calatorilor, denumite în continuare servicii la cerere;
- servicii de calatorie preorganizate de agentia de turism si puse la dispozitie clientului prin materiale de prezentare de tipul: cataloage, brosur, pliante si alte oferte letrice, denumite în continuare servicii din oferta standard;
- servicii de calatorie interne, comercializate pe baza de vouchere de servicii de calatorie interne sau bilete de odihna si/sau de tratament, denumite în continuare bilete de odihna si/sau de tratament, bilet de excursie sau alt înscris anexat contractului. Aceste servicii reprezinta un caz particular al serviciilor de calatorie din oferta standard.

Prezentul contract detine prevederi comune celor trei variante de servicii de calatorie, precum si prevederi specifice fiecareia dintre ele.

3. Bonul de comanda, confirmarea de servicii, biletul de odihna si/sau de tratament, precum si oferta standard a agentiei de turism expusa în materialele de prezentare fac parte integranta din prezentul contract.

II. Aparitia raporturilor contractuale

4. încheierea contractului:

- 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;
- în momentul în care turistul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agenție, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă. Este responsabilitatea agenției de turism de a informa turistul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervări de servicii, Agenția poate solicita un avans de până la 100% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care calatorul solicită serviciile.

- în cazul în care conținutul bonului de comandă nu diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice și confirmarea s-a efectuat în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, turistul care decide să renunțe la călătoria turistică datorează Agenției penalități conform cap. VI.
- în cazul în care conținutul bonului de comandă diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice pimate în scris de la Agenție sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termenul de 50 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, turistul poate considera că voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite; în momentul eliberării documentelor de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în care pachetele de servicii turistice fac parte din oferta standard a agenției de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

III. Obiectul contractului

5. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de catre Agentie, prin Intermediar, a uneia dintre variantele de servicii de calatorie prevazute la cap.I, în schimbul platii pretului. Caracteristicile serviciilor de călătorie, prețul total al pachetului de servicii turistice (inclusiv informațiile privind eventualele costuri suplimentare), modalitatea de plată, numărul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet să poată fi executate și termenul înainte de începerea executării pachetului până la care este posibilă încetarea contractului, precum și informațiile privind posibilitatea călătorului de a înceta contractul oricând înainte de începerea executării pachetului, cu plata unei penalități de încetare corespunzătoare sau, după caz, a penalității de încetare standardizate dacă nu se întunește acest număr privind sunt parte integrantă a contractului și pot fi modificate exclusiv prin acordul părților.

6. Caracteristicile serviciilor de calatorie la care se obliga Agentia se afla descrise în materialele de prezentare (cataloage, brosur, pliante, oferte letrice), în cazul ofertei standard si a biletelor de odihna si/sau de tratament, sau în confirmarea de servicii, în cazul serviciilor la cerere; obligația de informare a calatorului este considerata îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de Agenție/Intermediar.

7. Orice alte servicii de calatorie neînscrise în materialele de prezentare sau în confirmarea de servicii nu fac obiectul prezentului contract si nu atrag raspunderea Agentiei.

8. Serviciile contractate sunt conform bonului de comanda.

Servicii	Turisti

Statusul rezervarii / comenzii în momentul încheierii contractului: ☒ confirmata ☐ neconfirmata (în curs de confirmare)

9. contractul înceteaza odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii de calatorie înscris în documentele de calatorie.

IV. Pretul

10. Pretul contractului este EUR si cuprinde costul serviciilor de calatorie efective, comisionul Agentiei si T.V.A. Pachetul de servicii este organizat de agentia organizatoare Aerovacante (Societatea Comerciala AEROVACANTE SRL) cu sediul social în Bucuresti, str. Mantuleasa nr. 31, et. 1, sector 2, societate înregistrata la ORC Bucuresti sub nr. J40/14212/20 11.2015, Cod Unic de Înregistrare 35249170, cod IBAN RO09 BTRL EURC RT03 3078 8701, deschis la Banca Transilvania sucursala Lacul Tei – Bucuresti, cu Licenta de turism categoria ORGANIZATOR nr. 1074/11.02.2019 polita de asigurare la Societatea de Asigurare Omnisig Vienna Insurance Group cu sediul în localitatea BUCURESTI, Aleea Alexandru nr.51, sector 1, telefon 0214057420, Nr. 58911 valabila pana la data de 15.12.2025, valoarea acoperita prin asigurare fiind în cuantum de 50.000 EUR privind protectia în caz de insolventa a agentiei de turism organizatoare, afisata pe pagina web a agentiei de turism reprezentata - https://www.aerovacante.ro/despre-noi/ German Romanian Assurance POLITA SERIA IF NR. 4255, suma asigurata 40.000 EUR.

În situatia contractarii serviciilor de calatorie în regim early booking, reducerea este inclusa în pretul pachet sau al serviciilor. În acest caz, orice modificare a contractului, solicitata de calator, determina anularea rezervarii cu penalizari si refacerea acesteia la pretul si conditiile din momentul reinscrierii. De asemenea, nerespectarea conditiilor de plata aplicate rezervarilor tip Inscrieri Timpurii (Early Booking) determina modificarea pretului pachetului conform ofertei standard.

11. Pretul este publicat în bonul de comanda, sau pe site-ul agentiei sau site-ul Intermediarului, pliante ori alte mijloace de comunicare, în cadrul ofertei tiparite a Agentiei sau este înscris în confirmarea de servicii, în cazul serviciilor la cerere.

Pretul contractului poate fi modificat, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor: a) costurilor de transport, inclusiv costul carburantului;

b) redeventelor si taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare în porturi si aeroporturi si ale taxelor de calator;

c) cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii de calatorie contractat.

13. Preturile stabilite în contract nu pot fi majorate, în nici un caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

14. În cazul în care preturile stabilite în contract sunt majorate cu peste 8% indiferent de motivele majorării, calatorul urmează să notifice Agenția în termen de 5 zile de la data notificării Agenției privind majorarea de preț, indicând dacă acceptă majorarea de preț sau solicită încetarea contractului, caz în care aceasta din urma va avea obligatia de a rambursa calatorului toate sumele aferente calatoriei turistice platite de acesta, inclusiv comisionul în termenele de 14 zile de la data încetării.

V. Modalitati de plata

Modalitati de plata a pretului contractului sunt:

-
-

15. În cazul în care nu sunt specificate conditiile de plata mai sus avansul se plateste catre Intermediar după cum urmează:

- în cazul serviciilor la cerere si a celor din oferta standard, minim 30 % din pretul contractului, astfel cum este prevazut în bonul de comanda;

TERMENE DE PLATA OFERTA STANDARD:

- 30% din pretul pachetului de servicii de calatorie - la înscriere;

- 70% din pretul pachetului de servicii de calatorie - cu minim 30 zile inaintea plecării;

Efectuarea plății finale nu va fi solicitata cu mai mult de 5 zile înainte de data la care Agentia transmite călătorului documentele de călătorie în baza cărora călătorul poate efectua serviciile de călătorie

achiziționate.

Procentul aferent primei plăți sa va calcula în funcție de momentul înscrierii. Dacă înscrierea intervine cu mai puțin de 30 zile înaintea plecării, pachetul de servicii de calatorie se va achita integral.

În cazul nerespectării termenelor de plată, Organizatorul își rezervă dreptul de a anula rezervarea.

b. în cazul biletelor de odihnă și/sau de tratament, avansul reprezintă minimum 10% din pretul contractului.

Avansul este reținut de Agenție cu titlu de penalități, în situația în care calatorul renunță la contract din voință sa, în 60 de zile de la confirmarea serviciilor. În cazul în care conținutul confirmării de servicii diferă de la cel al bonului de comandă sau confirmarea nu s-a făcut în termenul de 60 de zile, Agenția va restitui imediat contravaloarea avansului încasat.

16. Plata finală a pachetului de servicii se face conform esalonării prevăzute în bonul de comandă, în cazul serviciilor la cerere și al serviciilor din oferta standard.

17. În cazul serviciilor comercializate pe baza de bilete de odihnă și/sau de tratament, Agenția, prin Intermediar, aplică sistemul de vânzare în rate, în baza acordului cu calatorul.

18. Pentru serviciile prestate în baza prezentului contract, Intermediarul va emite în nume propriu facturi corespunzătoare. Cu privire la destinațiile și rezervările efectuate în străinătate, factura va fi emisă în valută, plata efectuându-se în aceeași monedă.

VI. Drepturile și obligațiile Agenției

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

20. În cazul în care Agenția este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului, are obligația prin Intermediar să informeze calatorul cu cel puțin 20 zile înainte de data plecării. În cazurile prevăzute la art.21 lit. b) și c), informarea se va face în timp util pentru a permite calatorul să decidă începerea călătoriei.

21. În cazul în care, după începerea calatoriei turistice, o parte importantă din serviciile de calatorie prevăzute în contract nu este realizată sau agenția de turism organizatoare constată că nu le va putea realiza, Agenția este obligată:

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

22. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, inclusiv în situația în care aceste obligații trebuiau îndeplinite de către o altă agenție de turism sau de către alți prestatori de servicii, cu excepția următoarelor cazuri:

- a. când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează calatorului;
- b. când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau a unor împrejurări pe care nici Agenția, nici prestatorul de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificări de orar sau itinerar, întârzieri în traficul mijl de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim de călători sau renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții etc). Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate calatorului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice
- c. când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

23. Agenția are obligația să acorde prompt asistență calatorului 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 și să furnizeze în scris (prin orice modalitate care permite confirmarea) calatorului, prin Intermediar, în termen de 4 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

- a. orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de calator în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract;
- b. denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului ori, în lipsa acestora, cele ale autorităților locale care pot ajuta calatorul în caz de nevoie; în cazul în care aceste reprezentanțe sau autorități locale nu există, calatorul trebuie să dispună de un număr de apel de urgență sau de orice altă informație care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a intermediarului;
- c. pentru calatoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;
- d. posibilitatea semnării unui contract de asigurare facultativă, care să acopere taxele de transfer al calatorului, sau a unui contract de asistență, care să acopere taxele de repatriere în caz de accidentare ori de boală.
- e. obligațiile calatorului prevăzute la pct. 30, 31, 32, 33, 35, 36 și 37.

VII. Drepturile și obligațiile calatorului

24. În cazul în care calatorul nu poate să participe la calatoria turistică, indiferent de motive, acesta poate să cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile prevăzute în pachetul de servicii de calatorie contractat, cu obligația de a anunța Agenția, prin Intermediar, cu cel puțin 7 zile înainte de data plecării.

Calatorul care cedează pachetul sau de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata pretului calatoriei și a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedări. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine în sarcina cedentului sau cesionarului, niciodată în sarcina Agenției.

25. Calatorul este obligat să comunice Agenției, prin Intermediar, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la art.20 hotărârea sa de a opta pentru:

a) încetarea contractului fără plata penalităților; sau b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

În cazul în care calatorul decide să participe la calatoria turistică asupra căreia s-au operat modificări în condițiile art.20 se consideră că toate modificările au fost acceptate și calatorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

26. În cazul în care calatorul încetează contractul în temeiul art.24 lit. a sau Agenția anulează calatoria turistică înaintea datei de plecare, calatorul are dreptul:

- a. să accepte la același pret un alt pachet de servicii de calatorie de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție prin Intermediar;
- b. să accepte un pachet de servicii de calatorie de calitate inferioară, propus de Agenție prin Intermediar, cu rambursarea imediată a diferenței de pret;
- c. să i se ramburseze toate sumele achitate în virtutea contractului.

27. Agenția de turism organizatoare poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie și poate oferi călătorului rambursarea completă a tuturor plăților efectuate pentru pachet, dar nu este răspunzătoare pentru plata unor despăgubiri suplimentare, în unul dintre următoarele cazuri:

- a. nerealizarea numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția prin Intermediar a informat calatorul în scris, în termenul menționat în contract, termen care nu poate fi mai mic de 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;
- b. circumstanțe inevitabile și extraordinare (războaie, pandemii, fenomene naturale etc.) și înștiințează călătorul cu privire la încetarea contractului, fără întârziere și înainte de începerea executării pachetului.
- c. este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contract privind pachetul de servicii de călătorie și este imprevizibilă sau inevitabilă. Călătorul nu

are dreptul la despăgubiri pentru daune în cazul în care agenția de turism organizatoare dovedește că neconformitatea apare într-una din următoarele situații:

- a. este imputabilă călătorului;
- b. este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contract privind pachetul de servicii de călătorie și este imprevizibilă sau inevitabilă;
- c. este cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

În caz de culpă a calatorului pentru încetarea Contractului, Agenția de turism efectuează orice rambursare necesară din care se scade penalitatea de încetare corespunzătoare.

28. Calatorul are dreptul să înceteze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, caz în care este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica maxim la valoarea pachetului de servicii de calatorie.

28.1. În cazul în care calatorul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția va rezolva cerințele calatorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către calator.

28.2. Dacă calatorul, după achitarea și confirmarea serviciilor, solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre servicii, acestea echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la cap. IX, și încheierea unui nou contract.

28.3. În cazul achiziționării unui pachet de servicii de calatorie 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/atenzarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste calatori conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1.912/2006. 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 de calatorie, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

28.4. De asemenea Agenția nu este răspunzătoare iar Călătorul nu poate invoca neîndeplinirea obligațiilor contractuale în cazul în care transportul include mai multe escale decât cele inițial prevăzute, modificări ale orelor de zbor, întârzieri de orice fel ori schimbarea transportatorului aerian, dacă politica comercială ori nevoile tehnice impun astfel de măsuri.

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

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

30. În cazul biletelor de odihnă și/sau de tratament, calatorul are obligația de a respecta programul de acordare a serviciilor în România, respectiv: în stațiunile de pe litoral cazarea se face la ora 18,00 a zilei de intrare și se termină la ora 12,00 a zilei înscrise pe biletul de odihnă și/sau de tratament; în stațiunile din țară, alte decât cele de pe litoral, cazarea se face începând cu ora 12,00 a zilei de intrare și se termină cel târziu la ora 12,00 a zilei următoare celei înscrise pe bilet.

31. Calatorul 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.

32. Calatorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de calatorie eliberat (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament etc) în vederea acordării serviciilor de calatorie, sa pastreze integritatea bunurilor din unitățile de cazare, alimentele publice, mijloace de transport, în caz contrar urmând sa suporte contravaloarea pagubelor produse. În cazul biletelor de tratament, calatorul se obliga sa prezinte la recepția hotelului biletul de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale la zi.

33. Calatorul ia la cunoștință ca serviciile pe care le achiziționează la destinație, fără sa facă parte din contractul cu agenția, sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație iar agenția nu are nici o responsabilitate asupra prestatorilor în cauză.

34. Calatorul este obligat ca în prealabil cu 24 de ore fata de inceperea a desfasurarii serviciilor contractate sa contacteze si sa confirme in scris cu Agenției ca detine in posesie toate documentele si informatiile necesare calatoriei (inclusiv orar imbarcare, zbor etc). Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către calator a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele calatorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc.), acestea 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 calatorul 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 - enunțarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

35. Calatorul are obligația de a furniza informații de contact complete și corecte: telefon, fax, adresă de email. Culpă aparține calatorului pentru furnizarea de informații de contact incorecte, iar comunicarea se considera a fi efectuată către datele de contact indicate, chiar dacă acestea erau incorecte și calatorul nu a recepționat informațiile emise de Agenție. Calatorul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus, cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către calator a prevederilor privind locurile de întâlnire și orele vor fi suportate de către acesta.

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.

36. Calatorul 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 acestuia alinait.

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

VIII. Asigurări

Condițiile în care calatorul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:
38. Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolabilității sau falimentului agentiei prin polita de asigurare încheiată la Societatea de Asigurare Omniasig Vienna Insurance Group cu sediul în localitatea BUCUREȘTI, Aleea Alexandru nr.51, sector 1, telefon 0214057420, Nr. 58911 valabilă până la data de 15.12.2025, valoarea acoperită prin asigurare fiind în cuantum de 50.000 EUR privind rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de către calatori, German Romanian Assurance POLITA SERIA IF NR. 4255, suma asigurată 40.000 EUR.

39. În cazul în care Agenția nu efectuează repatrierea calatorului, calatorul are obligația de a anunța imediat asigurătorul prin telefon, fax sau e-mail. În această situație asigurătorul nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a o rambursa după întoarcerea calatorului în România, în condițiile poliței de asigurare.

40. Calatorul poate solicita asigurătorului rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii de calatorie sau de la data repatrierii în baza documentelor justificative transmise către asigurat prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Calatorul are obligația să păstreze fotocopii de pe respectivele documente justificative.

41. Calatorul are obligația de a notifica asigurătorul, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, solicitarea adresată asigurătorului privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data la care Asiguratul a confirmat de primire.

42. Evenimentul asigurat are loc în condițiile în care calatorul nu primește despăgubiri în termen de 15 (cincisprezece) zile de la confirmarea de primire de către asigurat a documentelor justificative.

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

44. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de calator în contractul de comercializare a pachetului de servicii de calatorie, precum și sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale.

45. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către asigurător a documentelor justificative de la calator. Documentele justificative constau în:
Documentele justificative constau în:

- contractul de comercializare a pachetului de servicii de calatorie;
- confirmările de primire precizate la pct. 41, 42 și 43 din prezentul contract;
- fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de calator;
- fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Societatea de asigurare are dreptul să solicite calatorului și alte documente justificative.

46. În cazul în care după plata despăgubirii asiguratul plătește debitul către calator, calatorul are obligația de a restitui asigurătorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la asigurat a sumelor reprezentând debitul.

47. Facultativ, calatorul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, ori a unui contract de asigurare pentru bagaje, asigurare storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare, Agenția neputând fi responsabilă pentru politele încheiate prin intermediul acesteia.

X. Renunțări, penalizări, despăgubiri

48. În cazul în care calatorul renunță din vîna sa la pachetul de servicii de calatorie care face obiectul prezentului contract el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

- 31.03.2025 - 14.06.2025 suma 619 EUR**
- 15.06.2025 - 15.07.2025 suma 1238 EUR**

În situația în care nu sunt disponibile si nu sunt menționate condițiile de renunțare și penalizările în prezentul articol de contract sau pe bonul de comandă, se aplică condițiile de Renunțare și penalizările de mai jos (Articolele de la 49.1 la 49.4).

48.1. în cazul **Pachetelor de servicii turistice**, penalizările sunt:

CONDITII GENERALE DE ANULARE / PENALIZARI OFERTE INSCRIERI TIMPURI (EARLY BOOKING):

- 30% din pretul pachetului turistic dacă renunțarea se face din momentul confirmării rezervării;
- 60% din pretul pachetului turistic dacă renunțarea se face după data de expirare a ofertei de tip Inscriseri Timpurii (EARLY BOOKING).
- 100% din pretul pachetului turistic dacă renunțarea se face cu mai puțin de 30 zile înainte de plecare.

Aceste condiții sunt standard și se pot modifica în cazul în care furnizorul de servicii la sol impune condiții speciale de anulare.

NOTIFICARI SUPLIMENTARE SPECIFICE OFERTELOR INSCRIERI TIMPURI:

- Nerespectarea condițiilor de plată aplicate rezervărilor tip EB conduce la modificarea pretului pachetului conform ofertei standard.
- Orice modificare reprezintă anularea rezervării inițiale cu penalizări și refacerea acesteia la prețul și condițiile din momentul reinscrierii.

CONDITII GENERALE DE ANULARE / PENALIZARI OFERTA STANDARD:

- 30% din pretul pachetului turistic dacă renunțarea se face în intervalul 89 zile - 60 zile înainte de plecare;
- 60% din pretul pachetului turistic dacă renunțarea se face în intervalul 59 zile - 30 zile înainte de plecare;
- 100% din pretul pachetului turistic dacă renunțarea se face cu mai puțin de 30 zile înainte de plecare.

Aceste condiții sunt standard și se pot modifica în cazul în care furnizorul de servicii la sol impune condiții speciale de anulare. NOTIFICARI SUPLIMENTARE VALABILE PENTRU TOATE TIPURILE DE OFERTE:

- Orice modificare de nume sau tip de cameră efectuată după înscriere dar înainte de emiterea documentelor de calatorie se va confirma sau infirma în funcție de condițiile furnizorilor prestatorului și va fi supusă plății unei taxe de modificare de 10 euro/cameră.
- Schimbarea perioadei, a hotelului sau a destinației este considerată anulare (cu penalizările aferente) și refacerea rezervării în noile condiții de comercializare și de pret.

Atat pentru ofertele EARLY BOOKING cât și pentru ofertele STANDARD, penalizarea se calculează în procent 100%:

- în cazul anulării rezervării cu mai puțin de 31 zile înainte de data plecării;
- în cazul în care calatorul nu se prezintă la program;
- în cazul în care calatorul nu este lăsat să treacă una din frontierele de pe traseul excursiei, din motive care sunt legate exclusiv de persoana sa sau din motive care nu pot fi imputate Agenției;
- în cazul în care calatorul nu respectă condițiile generale ale Agenției, prezintă acte incomplete sau false, nu are pasaport sau nu achită integral excursia în termenele stipulate;

Aceste penalizări se aplică la prețul pachetului de calatorie.

Toate sumele menționate mai sus se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

Aceste condiții de plată și penalizări sunt general valabile.

Ofertele speciale pot avea condiții de plată și retragere specifice. Aceste condiții speciale sunt comunicate odată cu oferta și fac parte integrală din contractul de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie.

Aceste condiții sunt standard și se pot modifica în cazul în care furnizorul de servicii la sol impune condiții speciale de anulare.

48.2. în cazul **serviciilor turistice externe**, penalizările sunt:

- 30% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai puțin de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- 80% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16-30 de zile înainte de data plecării;
- 100% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.
- 100% din pretul din prețul pachetului de servicii, în cazul în care calatorul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului " Early Booking " , indiferent de data la care calatorul solicită renunțarea.

48.3. În cazul **serviciilor turistice interne**, penalizările sunt de:

- % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai puțin de zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;
- % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;
- % din prețul pachetului de servicii turistice, în cazul în care calatorul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special (de exemplu, Early Booking etc.) indiferent de data la care calatorul solicită renunțarea.

49. În cazul **biletelor de odihnă și/sau de tratament**, pentru retragerea din vîna calatorului se aplică următoarele penalizări:

- dacă cererea de restituire se depune în orice moment după achitarea avansului și până cel târziu cu 3 zile înainte de începerea sejurului, penalizarea este egală cu contravaloarea comisionului Agenției cu T.V.A. aferentă;
- dacă cererea de restituire se depune într-un interval mai mic de 3 zile înainte de data începerii sejurului sau dacă calatorul nu se prezintă în stațiune la data înscrisă în bilet, penalizarea va fi de 100% din pret ori din valoarea încasată până la acea dată de Agenție;
- pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumparate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și stampilate de reprezentantul organizației sindicale.

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

51. Penalizările echivalente cu cele indicate la art. 49.1., 49.2 sau 49.3 se aplică și în cazul în care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, dacă nu poate pleca în calatorie pentru că nu are actele în regulă sau dacă este întors de la granița de către poliția de frontieră, sau din motive ce țin de persoana acestuia.

52. Calatorul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii de calatorie, cu număr de înregistrare la Intermediar la care a achitat serviciile. În caz contrar cererea de renunțare nu este luată în considerare.

53. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract. Agenția nu răspunde în situații de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situații care nu sunt imputabile niciunei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Agenția. Toate sumele menționate la art.49- 50 se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

54. În cazul în care calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie cu agenția și a achitat un avans, nu se prezintă în termenul specificat în bonul de comandă sau în termenul comunicat în scris pt a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat, iar agenția are dreptul să anuleze rezervările efectuate în beneficiul calatorului, cu reținerea penalizărilor prevăzute la art.49.

X. Reclamații

55. În cazul în care calatorul este nemulțumit de serviciile de calatorie primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris, clar și explicit cu privire la deficiențele constatate la fata locului, legate de realizarea pachetului de servicii de calatorie contractat, ce se va transmite prompt atât Agenției prin Intermediar, cât și prestatorului de servicii (conducătorul hotelului, restaurantului), reprezentantului local al Agenției Organizatoare.

Datele de contact ale Intermediarului:

Telefon: +40 (0) 21 316 73 06

Fax: 0362 401491

E-mail: office@idealtour.ro

Datele de contact ale Agenției Organizatoare:

Telefon: 021.316.73.06

Fax: 021.316.73.03

E-mail: contact@aerovacante.ro

56. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, calatorul va depune la sediul Agenției sau prin Intermediar o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea calatoriei, Agenția urmând ca în termen de 30 zile calendaristice să comunice calatorului despăgubirile care i se cuvin în condițiile prezentului contract.

57. Calatorul ia act și acceptă interdicția de a face publicitate negativă Agenției și serviciilor prestate de aceasta, fără ca procedura de înregistrare și soluționare a reclamațiilor prevăzute în cap X să fi fost îndeplinită, cu atât mai mult dacă neconformitatea a fost remediată în mod corespunzător. Nerespectarea acestei prevederi dă dreptul agenției să solicite instanței despăgubiri corespunzătoare prejudiciului suferit.

X. Dispoziții finale

58. Prezentul contract a fost încheiat azi, în doua exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

59. Comercializarea pachetelor de servicii de călătorie se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative.

60. 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 înregistrări/etc. ale Agenției puse la dispoziția calatorului, în format tipărit sau pe suport electronic.

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

62. Calatorul declară că Agenția de turism l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, calatorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, în conformitate cu oferta agenției de turism.

63. 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.

64. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

În conformitate cu prevederile art. 1203 C. Civil privind clauzele contractuale neuzuale, părțile declară că au negociat și au acceptat în mod expres conținutul următoarelor articole:

Agentia de turism,
Denumirea
Reprezentantul

Reprezentantul
Semnătura / Ștampila

Subsemnatul(a), imi dau consimtamantul pentru prelucrarea datelor mele cu caracter personal pentru marketing, promovare/evaluare servicii, promovare evenimente concursuri, loterii publicitare, fidelizare, fiind informat în mod corespunzător că îmi pot retrage acest consimțământ.

Calatorul,
Nume și prenume
Semnătură / Ștampila
Persoana juridică
Reprezentata prin
Semnătură

BON COMANDA

Destinația	Perioada/data plecare/ data sosire	Pret
Unitatea de cazare	Categoria	Tip camere
Masa	Transport, categorie	Transfer
Alte mentiuni	Nr persoane adulte	Nr copii/varste
Conditii de plata		
a.		
b.		
Avans cu chitanța din data de		

La semnarea bonului de comanda, clientul va achita agentiei un avans reprezentand o cota de minim 30 % din pretul serviciilor solicitate. Data limita pentru plata integrala este cu minim 20 de zile inainte de inceperea excursiei. In cazul in care nu s-a efectuat restul de plata la data limita stabilita, Agentia poate anula rezervarea iar avansul achitat nu se mai restituie. Prezentul bon de comanda capata valoare contractuala intre agentia de turism si client in termen de 3 zile lucratoare de la semnarea lui (termen de confirmare). Exceptie face cazul in care agentia de turism - din cauze obiective - este in imposibilitate de a confirma comanda. In acest caz agentia de turism are obligatia de a-l informa pe turist in termenul mai sus specificat si de a-i restitui integral suma incasata cu titlu de avans. Conditile generale de participare la excursie si voucher-ul (biletul de excursie) fac parte integrata a prezentului in scris.

Precizez ca accept in mod irevocabil datele inscrise in acest bon de comanda, precum si conditiile generale de participare la excursie (prevazute in contract) in numele meu, precum si a tuturor persoanelor pentru care am facut prezenta comanda.
Turist