

Anexa la contractul de comercializare a pachetelor de servicii turistice Nr.din data de

Calatorul/reprezentantul calatorului, domnul/doamna domiciliat/domiciliata indeclara ca Agentia de turism intermediară, respectiv societatea, cu sediul social in, si punctul de lucru situat in Brasov, B-dul 15 Noiembrie Nr 8, inregistrata in Registrul Comertului sub nr, email: rezervari@viotoptravel.ro, titular al licentei de turism nr. cu polita de Asigurare, in calitate de agentie de turism intermediară, i-a facut, inainte de incheierea contractului de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, informarea de mai jos si i-a transmis toate celelalte date necesare pentru incheierea contractului in deplina cunostinta de cauza, dupa cum urmeaza:
Atunci când combinatia de servicii de calatorie pusa la dispozitia dumneavoastra este un pachet in intelesul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018, veti beneficia de toate drepturile UE care se aplica pachetelor. Agentia de turism organizatoare va fi pe deplin responsabila pentru executarea corespunzatoare a pachetului in ansamblu. In plus, conform legislatiei, societatea detine protectie pentru a va rambursa sumele încasate de aceasta de la dvs si, in cazul in care transportul este inclus in pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastra in cazul in care devine insolventă.

Agentia de turism organizatoare este societatea
Drepturi principale in temeiul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018

- calatorii primesc toate informatiile esentiale privind pachetul anterior incheierii contractului privind pachetul de servicii de calatorie.
- exista intotdeauna cel putin un comerciant care raspunde pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in contract.
- calatorilor li se pune la dispozitie un numar de telefon de urgenta (Telefoane urgente 0730.101791, 0730101.793) sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legatura cu agentia de turism organizatoare sau cu agentul de turism.
- calatorii pot transfera pachetul unei alte persoane, in urma unei instiintari efectuate in mod rezonabil si eventual a platii unor costuri suplimentare
- pretul pachetului poate fi marit numai daca cresc costurile specifice (de exemplu, preturile carburantilor) si daca acest lucru este prevazut in mod expres in contract, si in orice caz nu mai tarziu de 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului. In cazul in care cresterea pretului este mai mare de 8% din pretul pachetului, calatorul poate inceta contractul. In cazul in care agentia de turism organizatoare isi rezerva dreptul de a creste pretul, calatorul are dreptul la o reducere de pret daca apare o scadere a costurilor relevante.
- calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, inainte de inceperea executarii pachetului, in circumstante exceptionale, de exemplu in cazul unor probleme grave de securitate la destinatie care sunt susceptibile de a afecta pachetul in plus, calatorii au posibilitatea de a inceta contractul in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului, in schimbul achitarii unei penalitati de incetare adecvate si justificabile.
- in cazul in care, dupa inceperea executarii pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite calatorului servicii alternative corespunzatoare, fara a implica plata unor costuri suplimentare. Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, in cazul in care serviciile nu sunt executate in conformitate cu contractul si acest fapt afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar agentia de turism organizatoare nu remediaza problema, calatorii au de asemenea dreptul la o reducere a pretului si/sau la plata unor despagubiri pentru daune in cazul in care serviciile de calatorie nu sunt executate sau sunt executate in mod necorespunzator.
- agentia de turism organizatoare trebuie sa ofere asistenta in cazul in care calatorul se afla in dificultate.
- in cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa, platile vor fi rambursate de catre agentia de turism organizatoare. In cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa dupa inceperea executarii pachetului, iar transportul este inclus in pachet, repatrierea calatorilor este garantata de catre agentia organizatoare. Calatorii pot contacta aceasta entitate sau, dupa caz, autoritatea competenta - Ministerul Turismului - Adresa: Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, Bucuresti, Telefon: 004 021 303 78 37, Fax: 004 021 303 78 93, e-mail: registratura@mturism.ro, in cazul in care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolventei agentiei de turism organizatoare. In sensul prezentului formulare prin agentie de turism organizatoare se intelege agentia de turism organizatoare stabilita pe teritoriul Romaniei sau agentia de turism intermediara stabilita pe teritoriul Romaniei, care cumpara in mod direct pachete de la o agentie de turism organizatoare care nu este stabilita in Romania, dupa caz, conform art. 14 din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018. In cazul prevederilor referitoare la insolventa, agentia de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din Romania, dupa caz. Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 este accesibila pe site-ul web: <http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233>.

Deasemenea, calatorul a primit de la Agentia de turism intermediară si urmatoarele informatii:

a) Principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie:

- destinatia (destinatiile) calatoriei, itinerariul si perioadele sejurului, cu datele corespunzatoare si, in cazul in care cazarea este inclusa, numarul de nopti incluse, mijloacele de transport, caracteristicile si categoriile acestora, locurile, datele si orele de plecare si de intoarcere. In cazul in care nu este inca stabilita ora exacta, agentia de turism organizatoare si, dupa caz, agentia de turism intermediara informeaza calatorul cu privire la ora aproximativa de plecare si de intoarcere. Informarea de calatorie ce cuprinde ora de plecare, locul de imbarcare, numarul persoanei de contact se vor transmite de catre agentia organizatoare si respectiv agentia intermediara inainte cu 48 h de plecare. La momentul semnarii contractului orarul de zbor poate sa nu fie stabilit, aceste informatii urmand a fi comunicate ulterior primirii de la agentia organizatoare.
- locatia, principalele caracteristici si, dupa caz, categoria turistica a unitatilor de cazare conform normelor din tara de destinatie
- serviciile de masa oferite
- vizitele, excursiile sau alte servicii incluse in pretul total convenit al pachetului
- daca nu este clar din context, faptul ca oricare dintre serviciile de calatorie vor fi furnizate calatorului ca parte a unui grup si, in acest caz, in masura posibilului, dimensiunea aproximativa a grupului
- daca posibilitatea calatorului de a beneficia de alte servicii turistice depinde de comunicarea orala efectiva, limba in care vor fi furnizate serviciile, respective
- situatia in care calatoria sau vacanta este adaptata in general pentru persoanele cu mobilitate reduca si, la cererea calatorului, informatii precise privind gradul de adecvare a calatoriei sau vacantei, luand in considerare nevoile calatorului
- numarul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet sa poata fi executate si termenul prevazut la art. 13 alin. (5) lit. e) din OG nr. 2/2018 inainte de inceperea executarii pachetului pana la care este posibila incetarea contractului, daca nu se intruneste acest numar; Toate aceste detalii se pot regasi in detaliile pachetului comercializat, in contract, in programul detaliat sau orice alta anexa aferenta produsului comercializat.

b) Pretul total al pachetului de servicii de calatorie este de

c) Conditii si modalitatile de plata.

Conditii de plata difera in functie de tipul pachetului de servicii turistice, de tipul de oferta si vor fi specificate in fiecare rezervare, in rezumatul contractului sau in anexa aferenta produsului comercializat.

o perioada de maximum 5 ani în bazele de date sau pentru perioade mai mari, doar în situatia în care acest lucru este obligatoriu potrivit unor dispozitii legale. . Agentia de turism se angajeaza sa adopte masuri de securitate tehnice si organizatorice adecvate pentru a împiedica orice persoana neautorizata sa aiba acces la sistemele informatice de prelucrare date cu caracter personal.

Executarea contractului cadru nu este conditionata in niciun fel de semnarea prezentei declaratii de consimtamant, valabilitatea contractului nefiind afectata in situatia in care calatorul nu isi exprima consimtamantul, doar in cazul in care pentru efectuarea rezervarii nu sunt necesare date cu caracter personal.

Imi exprim consimtamantul

Nu imi exprim consimtamantul

Semnatura calator, **Data,**
.....

CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE

Nr. / din data de

I. Partile

contractante

Societatea, cu sediul social in, si punctul de lucru situat in, inregistrata in Registrul Comertului sub nr tel 0730.101.791, email: rezervari@viotoptravel.ro, titular al licentei de turism nr. , cu polita de Asigurare in calitate de Agenție de turism intermediară

si calatorul/reprezentantul calatorului, domnul/doamna, domiciliat/domiciliata in, posesor/-oare al/a buletinului/cartii de identitate seria si nr., email, telefon, denumit in continuare Calator, au convenit la incheierea prezentului contract.

II. Obiectul

contractului

2.1. Il constituie vanzarea de catre Agentia de turism organizatoareprin agentia intermediaraa pachetului de servicii de calatorie compus din mai multe servicii turistice inscise in anexa prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

III. Pretul si modalitatile de plata

3.1 **Pretul total** al pachetului de servicii de calatorie descrise mai sus este de

3.2 Pretul mentionat include toate taxele, comisioanele, tarifele, cu exceptia costurilor care nu pot fi calculate in mod rezonabil anterior incheierii contractului. Astfel de costuri suplimentare pot fi, spre exemplu, penalitati de incetare, care urmeaza sa fie stabilite atunci cand este cazul pe baza prevederilor din cuprinsul prezentului contract, a anexelor aferente si a legislatiei aplicabile. De asemenea, tariful nu include pretul asigurarilor, excursiilor optionale, taxelor de statiune si a celor de traversare cu ferry-boat-ul, doar in cazul in care in programele anexa sau continutul pachetului nu este mentionat altceva; enumerarea este doar exemplificativa.

3.4 Plata serviciilor turistice aferente contractului se poate efectua in valuta specificata in contract sau in RON la cursul de referinta a BNR+2% din ziua platii.

3.5 **Modalitati de plata.** Plata se poate face in EUR sau in RON, cash ,sau card. Pachetele se pot achita astfel:

- prin banca – depunere directa sau transfer bancar, in unul din conturile mentionate pe factura, link de plata securizat – MobilPay. Plata serviciilor turistice interne se poate efectua si cu vouchere de vacanta. Pachetel de servicii turistice care poate fi achizitionat pe baza voucherelor de vacanta va cuprinde servicii de cazare (minim si obligatoriu), alimentatie publica, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfasurare pe teritoriul Romaniei.

IV. Termene de plata

4.1 Condițiile de plata diferă în funcție de tipul pachetului de servicii turistice, de tipul de oferta și vor fi specificate în fiecare rezervare, în rezumatul contractului sau în anexa aferentă produsului comercializat.

4.2 Condițiile standard sunt: la înscriere se achită un avans de 30% din pretul pachetului, urmând ca plata finală să se facă cu până la 30 de zile înainte de plecare. Insa acestea vor fi înlocuite de cele derogatorii de la regula generală, comunicate conform art. 4.1 de mai sus, întotdeauna aplicându-se condițiile derogatorii, ori de câte ori acestea sunt menționate în oferta, rezumat sau anexele contractului.

4.3 Nerespectarea de către calator a termenelor de plata da dreptul Agenției de turism să rezilieze contractul fără notificare în prealabil și să solicite despăgubiri pentru daunele suferite.

V. Drepturile și obligațiile Agenției de turism intermediare și ale celei organizatoare

5.1 Agenția de turism organizatoare se obligă să depună toate eforturile pentru asigurarea serviciilor contractate în condiții normale și la timp.

5.2 Agenția de turism intermediară se obligă să informeze calatorul corect și complet cu privire la toate elementele esențiale prevăzute de legislația aplicabilă.

5.3 Agenția de turism organizatoare/intermediară își rezervă dreptul să modifice sau să anuleze programul turistic în anumite cazuri: calamități naturale, mișcări sociale, greve, războaie, schimbări politice, întârzieri, anulari sau închideri temporare ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, fără a notifica calatorii dacă acestea intervin într-un interval de timp prea scurt pentru a anunța toți participanții. Aceleași situații pot determina schimbarea tipului sau categoriei mijloacelor de transport ori a unităților de cazare.

5.4 Agenția de turism organizatoare este răspunzătoare pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse în contract. În situația în care programul turistic a fost realizat, nu se pot pretinde daune sau penalizări și nici rambursarea pretului.

5.5 Agenția de turism intermediară/organizatoare nu este răspunzătoare pentru erorile de rezervare imputabile calatorului sau cauzate de circumstanțe inevitabile și extraordinare. Agenția de turism intermediară este răspunzătoare pentru orice erori ce îi aparțin, făcute în sistemele de rezervări ale agenției organizatoare.

5.6 Înainte de începerea executării pachetului de servicii, Agenția de turism intermediară/organizatoare poate modifica în mod unilateral și alte clauze ale contractului privind pachetul de servicii de calatorie decât cele legate de pret, atunci când modificarea este nesemnificativă și calatorul a fost informat în scris cu privire la modificare.

5.7 În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, Agenția de turism organizatoare este constransă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie ce fac obiectul prezentului contract sau nu poate îndeplini cerințele speciale ale calatorului, pe care în prealabil le acceptase, sau propune să mărească pretul pachetului cu mai mult de 8%, va informa calatorul, în scris, prin intermediul Agenției intermediare, cu privire la modificările propuse și impactul acestora asupra pretului pachetului, iar calatorul are posibilitatea ca, într-un termen de 48 de ore să accepte modificarea propusă sau să înceteze contractul fără a plăti vreo penalitate de încetare. Atunci când e cazul, Agenția de turism organizatoare/intermediară va comunica calatorului și pachetul de substituție oferit și pretul acestuia. Dacă modificarea intervine după începerea calatoriei, informarea se va face în cel mai scurt timp de la momentul când a fost cunoscută de Agenția de turism organizatoare. Calatorul are la dispoziție un termen de **48 de ore** de la primirea informării de a anunța Agenția de turism intermediară/organizatoare despre decizia sa. În cazul lipsei unui răspuns în termenul menționat mai sus, se consideră că, calatorul a acceptat modificările propuse și nu mai poate înceta contractul sau solicita vreo despăgubire.

5.8 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 organizatoare/intermediară, care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția organizatoare/intermediară nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic. Datorită unor situații neprevăzute agenția organizatoare are dreptul de a modifica compania aeriană, orarul de zbor, sau traseul acestuia, contractate inițial și de a informa agenția intermediară. Agenția intermediară are obligația de a informa turistul despre aceste modificări. În cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului. Organizatorul/intermediarul nu este răspunzător pentru prejudiciile cauzate calatorului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje, 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 ultima oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului.

5.9 În cazul în care calatorul accepta modificările propuse nu poate pretinde ulterior daune, penalizări și returnări.

5.10 Agenția de turism organizatoare/intermediară nu răspunde pentru amănările sau întârzierile de orice fel determinate de îndeplinirea formalităților solicitate de reprezentanțele țării de destinație sau tranzitate, cum ar fi eliberarea vizelor cu întârziere și nu datorează daune pentru eventualele prejudicii produse calatorului de aceste întârzieri.

5.11 Agenția de turism organizatoare/intermediară nu răspunde pentru întârzierile înregistrate în timpul derulării programului turistic din motive ce nu-i sunt imputabile, cum ar fi întârzierea curselor aeriene, condiții meteorologice nefavorabile, formalități vamale etc. Este exclusă răspunderea agenției organizatoare/intermediară pentru eventualele daune rezultate ca urmare a pierderii legăturilor, întâlnirilor comerciale etc.

5.12 Agenția intermediară are obligația să furnizeze în scris calatorului sau prin orice mijloc de comunicare electronică convenite în scris cu calatorul următoarele tipuri de informații:

- de confirmare/modificare hotel, doar dacă pachetul contractat nu este cu confirmare imediată
- de orice modificare ulterioară survenită asupra pachetului inițial
- de plecare: orele, locurile escalelor și legăturile, punctele de imbarcare, unitățile de cazare, persoanele de contact, etc.

Informările de plecare se transmit automat din sistem cu 3 zile înainte de începerea pachetului turistic. În înțelesul prezentului contract se consideră comunicare făcută în scris inclusiv comunicarea făcută prin posta electronică (e-mail), SMS, telefonic, sau verbal.

VI. Drepturile și obligațiile calatorului

6.1 Calatorul are dreptul la o informare corectă și completă cu privire la pachetul de servicii oferit de Agenția de turism intermediară, inclusiv cu privire la pretul acestuia, astfel încât să nu fie posibile interpretări echivoce. Prin semnarea prezentului contract calatorul declară că a primit aceste informații în perioada precontractuală.

6.2 Pretul, conținutul și programul pachetului de servicii pot fi descrise și în pliante, broșuri, programe detaliate, website etc. Agenția de turism intermediară/organizatoare nu răspunde pentru prestarea defectuoasă a serviciilor specificate în secțiunea "Pretul nu include", acestea fiind opționale și prestate de către partenerii locali ai Agenției de turism organizatoare sau de către alți prestatori.

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

6.4 Calatorul are dreptul să poată încheia asigurări facultative storno sau pentru asistență în caz de boală, accident, etc. Pretul, modalitățile de

incheiere si particularitatile sunt diferite in functie de societatea de asigurare.
6.5 Calatorul are dreptul sa faca cunoscut Agentiei de turism intermediare solicitarile sale speciale in perioada precontractuala, urmand a fi incluse in contract, daca sunt acceptate de agentia organizatoare. Nicio cerinta speciala a calatorului nu se considera acceptata daca nu este inscrisa in contract.

In cazul in care calatorul este o persoana cu mobilitate redusa trebuie sa anunte agentia de turism intermediară înainte de achizitionarea pachetului, iar agentia intermediară, pe baza informațiilor primite de la agentia organizatoare, trebuie sa ii ofere informatii precise privind gradul de adecvare a calatorie sau vacanate, luand in considerare nevoile acestuia.

6.6 In cazul in care calatorul nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa transfere contractul privind pachetul de servicii unei persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile contractului respectiv, dupa ce notifica in scris Agentia de turism intermediară cu cel putin 14 zile inainte de inceperea executarii pachetului, daca acesta permite.

Agentia de turism intermediară informeaza persoana care transfera contractul cu privire la costurile efective ale transferului. Persoana care transfera contractul privind pachetul de servicii de calatorie si persoana careia ii este transferat contractul raspund in solidar pentru achitarea soldului si a tuturor comisioanelor, tarifelor si altor costuri suplimentare generate de acest transfer.

In cazul in care Agentia de turism intermediară nu primeste in termenul stabilit de ea si comunicat persoanei care doreste sa transfere contractul aceste sume de bani, contractul se considera nemodificat (netransferat), iar neparticiparea calatorului la programul turistic nu ii da dreptul acestuia de a solicita vreo rambursare de pret sau vreo despagubire.

Odata cu plata costurilor suplimentare cauzate de transferul contractului sau ulterior acestui moment dar pana la inceperea executarii serviciilor turistice, atat calatorul cedent cat si cel care preia contractul se vor prezenta la unul din punctele de lucru ale Agentiei de turism intermediare si vor semna rezilierea contractului initial si incheierea unui nou. In situatia in care mijlocul de transport este avionul, cedarea contractului este conditionata de posibilitatea transferarii locului in avion, care depinde in mod exclusiv de compania aeriana.

6.7 Calatorul poarta intreaga raspundere pentru respectarea prevederilor legale privind regimul vizelor, al documentelor de calatorie, regimul vamal, sanitar etc. ale tarilor de destinatie sau tranzitate.

6.8 Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre calator a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, efectuarea unor vaccineri, etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale.

6.9 Calatorul are obligatia sa verifice documentele de calatorie (bilete, vouchere, asigurari, orar de zbor, ore de transfer etc.) precum si alte documente eliberate de Agentia de turism organizatoare si sa retina toate informatiile furnizate de reprezentantii agentiei, indiferent de forma prezentarii (scris, verbal sau prin email). Agentia de turism organizatoare nu va fi responsabila de nicio sesizare ulterioara semnarii documentelor si confirmarii produselor cu privire la corectitudinea celor comunicate mai sus si, nicio modificare, anulare nu va fi acceptata, decat in conditiile contractuale.

6.10 Calatorul are obligatia sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentia de turism organizatoare. Acestea sunt mentionate in programele anexe si difera in functie de clasificarea hotelului si de destinatie.

6.11 Calatorul 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 nici o responsabilitate asupra prestatii in cauza.

6.12 Agentia de turism intermediară/organizatoare transmite informarea de plecare pe e-mail, telefon sau SMS, cu 3 zile inainte de plecare. Calatorul se obliga sa anunte agentia de turism intermediară daca si-a modificat datele de contact confirmate in momentul incheierii prezentului contract, si anume e-mailsi telefon

Acestea sunt singurele canale de comunicare cu calatorul si vor fi folosite de catre Agentia de turism intermediară/organizatoare pentru transmiterea diferitelor informatii ce tin de rezervarea efectuata.

VII. Modificarea pretului contractului

7.1 Pretul pachetului de servicii turistice este stabilit prin contract.

Orice modificare, referitoare la schimbarea unitatii de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea persoanelor titulare de contract sau orice element principal ce face obiectul contractului, la cererea titularului din contract se taxeaza de catre Agentia de turism organizatoare/intermediara cu o suma ce va fi comunicata calatorului dupa solicitarea modificarii, iar modificarea se va face numai daca exista aceasta posibilitate si daca nu intra in contradictie cu penalizarile de anulare a pachetului. Calatorul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare/modificare la pachetul de servicii turistice la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea nu este luata in considerare.

7.2 Dupa incheierea contractului privind pachetul de servicii de calatorie, preturile pot fi marite unilateral de Agentia de turism intermediară/organizatoare. Cresterile de preturi sunt posibile numai ca o consecinta directa a schimbarilor legate de cel putin unul dintre urmatoarele aspecte: (i) pretul transportului de pasageri care rezulta din costul carburantilor sau al altor surse de energie, (ii) nivelul taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de calatorie incluse in contract, impuse de parti terte care nu sunt direct implicate in executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de imbarcare sau debarcare in porturi si aeroporturi; si (iii) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

In ipoteza unei cresteri de pret, Agentia de turism intermediară/organizatoare va trimite calatorului o notificare in scris privind aceasta crestere, insotita de o justificare a cresterii respective si de un calcul, cu cel putin 15 zile inainte de inceperea executarii pachetului.

VIII. Modificari, retrageri, anulari

8.1 Calatorul poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie in orice moment inainte de inceperea acestuia. In cazul in care calatorul inceteaza contractul privind pachetul de servicii de calatorie, acesta poate fi obligat sa plateasca Agentiei de turism organizatoare o penalitate de incetare adecvata si justificabila.

8.2 Orice modificare, referitoare la schimbarea unitatii de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea persoanei titular de contract sau orice alt element principal ce face obiectul contractului, la cererea titularului acestuia, se poate face numai daca exista aceasta posibilitate si daca nu intra in contradictoriu cu penalizarile de anulare a pachetului. Toate solicitarile de modificare sau anulare se accepta doar in scris si se solutioneaza conform conditiilor aferente fiecarui program/produs.

8.3 Conditii de anulare difera in functie de tipul pachetului de servicii turistice comercializat, de tipul de oferta si vor fi specificate in fiecare rezervare, in rezumatul contractului sau in anexa aferenta produsului vandut. Conditii standard sunt:

- 30% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 31 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- 50% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 16-30 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 data plecarii;
- 100% din pretul pachetului de servicii, in cazul in care calatorul a achizitionat pachetul de servicii turistice din cadrul programelor speciale de tip Early Booking, Black Friday, Last Minute, sau alte programe similare indiferent de data la care calatorul solicita renuntarea.

Condițiile standard vor fi înlocuite de cele comunicate mai sus, întotdeauna aplicându-se condițiile cele mai restrictive pentru calator, respectiv cele mai favorabile pentru agentia de turism organizatoare.

8.4 Agentia de turism organizatoare poate înceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie și poate oferi calatorului rambursarea completa a tuturor platilor efectuate pentru pachet, dar nu este răspunzatoare pentru plata unor despăgubiri suplimentare, în unul dintre următoarele cazuri:

a) numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decât numărul minim stabilit în contract, iar Agentia de turism organizatoare îl înștiințează pe calator cu privire la încetarea contractului în termenul stabilit în contract, dar nu mai târziu de:

- 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul calatoriilor care durează mai mult de șase zile;
- 7 zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul calatoriilor care durează între două și șase zile;
- 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul calatoriilor care durează mai puțin de două zile;

b) Agentia de turism intermediară/organizatoare nu poate executa contractul din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare și înștiințează calatorul cu privire la încetarea contractului, fără întârziere și înainte de începerea executării pachetului.

8.5 Pe parcursul desfășurării programului turistic sau prestării serviciilor turistice, calatorul poate renunța total sau parțial la serviciile oferite; în acest caz el nu are dreptul la nicio rambursare sau despăgubire.

În cazul în care calatorul invocă ca motiv al încetării unilaterale a contractului motive medicale, rambursarea contravalorii pachetului de servicii turistice se va face către compania de asigurare, dacă calatorul a încheiat o astfel de asigurare storno.

8.6 Dacă o parte semnificativă din serviciile de calatorie nu poate fi executată așa cum s-a convenit în contract, Agentia de turism organizatoare va oferi, fără costuri suplimentare pentru calator, servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea calatorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit. În cazul schimbării cazării, se va oferi o altă unitate de cazare de aceeași locație sau zonă, în cea mai apropiată variantă față de cea inițială, disponibilă la momentul respectiv. Atunci când serviciile alternative propuse de Agentia de turism intermediară/organizatoare au drept consecință un pachet de calitate mai scăzută decât cea specificată în contractul privind pachetul de servicii de calatorie, calatorul va beneficia de o reducere adecvată a pretului, stabilită de agentie. Calatorul poate respinge serviciile alternative numai dacă acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contract sau dacă reducerea de pret acordată este inadecvată.

8.7 Agentia organizatoare va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

8.8 În cazul în care din motive independente de Agentia de turism organizatoare, calatorul nu va beneficia de unul dintre serviciile incluse în pachet, Agentia de turism organizatoare va returna maxim contravaloarea serviciului respectiv.

IX. Reclamații și litigii, asistenta calatorilor și răspunderea contractuală

9.1 În cazul în care calatorul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fața locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agentiei de turism organizatoare, cât și prestatorului de servicii turistice (conducătorului hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai operatorului).

9.2 Atât Agentia de turism organizatoare ca și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, calatorul poate depune la sediul Agentiei de turism organizatoare o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea calatoriei, Agentia urmând ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice calatorului răspunsul punctual, referitor la situația semnalată. Nu se vor accepta sesizări care sunt depuse peste termenul admis. Vor fi luate în considerare numai reclamațiile făcute în nume personal. Nu vor fi acceptate reclamațiile făcute în numele mai multor persoane la finalul programului, despre care Viotop Travel & Turism nu a fost informată în scris la data producerii evenimentului.

9.3 În cazul în care unul din serviciile de calatorie nu se execută în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii turistice, Agentia de turism organizatoare, dacă a fost informată imediat de calator, remediază neconformitatea, cu excepția unuia din următoarele cazuri: a) neconformitatea nu poate fi remediată; b) remedierea implică cheltuieli disproportionale, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

În cazul în care, pentru astfel de motive, Agentia de turism organizatoare nu remediază neconformitatea, calatorul are dreptul la o reducere de pret. Dacă Agentia de turism organizatoare nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de calator, calatorul poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare.

9.4 Agentia de turism organizatoare este absolvită de orice răspundere pentru neconformitățile despre care nu a fost informată imediat de către calator.

9.5 Calatorul nu are dreptul la despăgubiri pentru daune în cazul în care neconformitatea apare într-una din următoarele situații: a) este imputabilă calatorului; b) este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de calatorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de calatorie și este imprevizibilă sau inevitabilă; c) este cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

9.06 Prin prezentul contract părțile, de comun acord, convin că despăgubirea care trebuie plătită de Agentia de turism organizatoare, atunci când aceasta este datorată calatorului, nu poate depăși valoarea contractuală a serviciilor turistice prestate necorespunzător și al cărui beneficiar este acesta.

9.7 În cazul unor divergențe în legătură cu încheierea sau executarea prezentului contract, părțile vor depune toate eforturile pentru rezolvarea amiabilă a litigiului. De asemenea, pot utiliza și mecanismele de soluționare alternativă a litigiilor, denumite SAL, în conformitate cu Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, cu modificările ulterioare.

9.8 Litigiile care nu pot fi soluționate pe cale amiabilă vor fi soluționate pe cale judecătorească, instanța competentă fiind cea de la locul încheierii contractului, respectiv sediul Agentiei de turism organizatoare.

9.9 Agentia de turism organizatoare acordă asistenta calatorului aflat în dificultate prin (i) furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistenta consulară și (ii) efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea calatorului în găsirea unor servicii de calatorie alternative. Atunci când calatorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență, Agentia de turism organizatoare are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistentă.

9.10 Pentru contactarea Agentiei de turism organizatoare, inclusiv pentru a solicita asistenta atunci când se află în dificultate sau să reclame orice neconformitate sesizată în timpul executării pachetului, calatorul poate folosi următoarele date de contact: Agentia intermediară telefon 0730101791 sau 0730101793, e-mail: rezervari@viotoptravel.ro

X. Clauze finale

10.1 Contractul corespunde prevederilor legale în vigoare la data redactării. Acesta poate suferi modificări impuse de noua legislație.

10.2 Prin achitarea facturii aferente serviciilor contractate prin prezentul contract, Calatorul confirmă că a luat la cunoscință de condițiile, drepturile și obligațiile din prezentul contract, cât și condițiile generale de calatorie afișate pe site-ul Ministerului Afacerilor Externe român (MAE) la adresa www.mae.ro și specifică fiecărei țări în parte la pagina web <https://www.mae.ro/travel-alerts>. Agentia de

turism organizatoare recomanda instalarea aplicatiilor specifice dezvoltate de MAE pentru informarea la destinatie, cu ajutorul careia turistii pot primite alertele de calatorie si oricare alta informatie necesara desfasurarii in siguranta a calatoriei si care se gasesc la https://www.mae.ro/app_cs . Agentia de turism organizatoare recomanda si consultarea site-lui Politiei de Frontiera, dar este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei.

10.3. 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.

10.4. Calatorul declara ca Organizatorul l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin semnarea acestui contract, sau prin acceptarea pachetelor de servicii de călătorie inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, calatorul isi exprima acordul și luarea la cunostinta cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, în conformitate cu oferta Organizatorului.

10.5 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. Declar pe proprie raspundere ca am luat la cunostinta toate clauzele prevazute in Anexa la Contract (programul turistic, detaliile serviciilor turistice, pret, toate celelalte informatii) si sunt de acord cu ele.

10.6 Contractul va fi interpretat conform legilor din România. Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente.

Agentia de turism intermediara,

Calator,

.....

.....