



## CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII DE CALATORIE

Nr. .... /din.....

### Partile contractante:

**Societatea GMA PREMIER TOUR SRL**, cu sediul social in Bucuresti, Sector 1, Str. Aldeni, Nr. 87, Nr. Registrul Comertului J40/3296/2020, CUI 42363664, e-mail [office@gma-premiertour.ro](mailto:office@gma-premiertour.ro), titulara a Licentei de turism nr. **2278**, reprezentata prin **SIMONA-ANDREEA ISPAS**, in calitate de **ADMINISTRATOR**, denumita in continuare **AGENTIE DE TURISM ORGANIZATOARE**,

si

### CĂLĂTORUL / Reprezentantul CĂLĂTORULUI,

Nume si Prenume.....; CNP:.....; Adresa:.....;Telefon: .....; Data de nastere:.....
<b>OBIECTUL CONTRACTULUI</b> il constituie vanzarea de catre <b>AGENTIA DE TURISM ORGANIZATOARE</b> a pachetului de servicii de calatorie mentionate mai jos si inscrise in voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, oferta turistica anexata(program) la prezentul contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.
<b>I. SERVICII CONTRACTATE</b> / numar de persoane:
<b>II 1. PRETUL TOTAL AL CONTRACTULUI ESTE.....</b> (...../pax) si cuprinde costul serviciilor de calatorie efective, comisionul Agentiei si T.V.A.
<b>2. AVANSUL</b> este de ....., achitat cu ..... in data de ..... diferenta de plata.....pana la data de .....
<b>Destinatia si perioada:</b>
<b>Transport / ruta: CONF. PROGRAM</b>
<b>Tip unitate de cazare: CONF. PROGRAM</b>
<b>Tip camera:</b>
<b>Tip masa: (pensiune completa, demipensiune, mic dejun) CONF. PROGRAM</b>
<b>Durata programului(plecare / sosire):</b>
<b>Acte necesare:</b> pasaport valabil minim 6 luni de la data returului sau carte de identitate in functie de programul ales.
Numarul minim de persoane necesar pentru realizarea programului si termenul limita pentru informarea turistului, in caz de anulare a calatoriei turistice ( <b>CONF. PROGRAM</b> ).
Vizitele si excursiile se realizeaza conform programului.

### III. Incheierea Contractului

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

a) în momentul semnării lui de către călător sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice;

b) Pentru procesarea unei rezervări de servicii, Agenția poate solicita un avans între 30-60% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care călătorul solicită serviciile.

c) 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 de călătorie fac parte din oferta standard a agenției de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor 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 călătorului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de Agenție, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, respectiv dacă prezentul contract prezentat turistului în modalitățile prevăzute mai sus conține clauzele prevăzute la art. 7 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 republicată privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie.

**3.3.** Contractul încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii de călătorie înscris în documentele de călătorie.

#### **IV. Modalitati de plata**

**4.1.** Plata serviciilor de calatorie externe aferente contractului se poate efectua in valuta specificată în contract / program turistic anexat sau in RON la cursul de referinta a BNR din ziua efectuării plății la care se adaugă 2%, comision de risc valutar.

**4.2.** Plata serviciilor de calatorie interne (cu locul de desfasurare in Romania) se poate efectua si cu vouchere de vacanta. Plata serviciilor de calatorie se face respectand prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice si anexelor acesteia. In cazul in care calatorul renunta la pachetul de servicii de calatorie achizitionat cu vouchere de vacanta, Agentia ii poate oferi acestuia un pachet de servicii de calatorie la o valoare initiala, mai putin penalitatile aferente, calculate conform prevederilor pct. 7.1. sau ii poate oferi calatorului un pachet de servicii de calatorie la o valoare mai mare fata de pachetul achizitionat initial din care au fost scazute penalitatile aferente, cu plata diferentei de pret.

**4.3.** Depasirea termenului de plata determina aplicarea unei penalitati de 0,3% pentru fiecare zi de intarziere, procent aplicat la suma neachitata.

**4.4.** Conform OUG nr. 8/2009, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii de calatorie de catre calator, agentia de turism nu poate restitui calatorului voucherele de vacanta sau contravaloarea acestora in bani. Voucherele de vacanta pot fi restituite calatorului de catre agentia de turism, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii de calatorie, doar daca acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere de vacanta conform procedurii legale

stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanta.

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

**4.6.** In cazul in care calatorul doreste sa efectueze plata catre agentie prin transfer bancar, pentru serviciile achizitionate, toate costurile bancare vor reveni partii care initiaza plata, respectiv calatorului.

## **V. Drepturile și obligațiile Agenției**

**5.1.** Agenția se obligă să furnizeze călătorului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii de călătorie care nu fac parte din oferta proprie/standard a agenției de turism și care necesită confirmarea rezervării din partea altor prestatori. În cazul solicitării unor pachete de servicii de călătorie 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 călătorului un 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 călătorul cu cel puțin 20 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 de călătorie 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 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.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 de călătorie, 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 ca cea rezervată inițial, caz în care călătorul 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 călător 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, o parte importantă din serviciile de călătorie prevăzute în contract nu este realizată sau Agenția constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

a) să ofere călătorului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei fără majorarea prețului, respectiv serviciile de călătorie oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;

b) să restituie călătorului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei;

c) în cazul în care nu pot fi oferite călătorului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al călătorului 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 călătorului;

b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice, neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate călătorului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice;

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.

**5.8.** Agenția are obligația să furnizeze în scris călătorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu călătorul (e-mail, fax, sms etc.), cu minim 3 zile înainte de data plecării orice modificare la următoarele informații:

- a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de către călător în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a intermediarului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a intermediarului ;
- 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;
- d) obligațiile călătorului prevăzute la pct. 6.10, 6.11 și 6.13.

**5.9.** Agenția acordă asistență adecvată fără întârzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forta majora sau al unui eveniment pe care nici organizatorul, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita, în special cu privire la:

- a) furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară;
- b) efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea călătorului în găsirea unor servicii de călătorie alternative. Agenția are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență în cazul în care călătorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență. Comisionul nu depășește în niciun caz costurile efective suportate de Agenție.

**5.10.** 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) numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decât numărul minim stabilit în contract, iar agenția de turism organizatoare îl înștiințează pe călător cu privire la încetarea contractului în termenul stabilit în contract, dar nu mai târziu de:
  - (i) 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile;
  - (ii) șapte zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între două și șase zile;

(iii) 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de două zile;

b) anularea s-a datorat unui caz de forta majora (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricărui eforturi depuse, în această nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la pct. 5.7 lit. b);  
c) anularea s-a făcut din vina călătorului.

**5.11.** Agenția informează persoana care transferă contractul (cedentul), în conformitate cu pct. 6.1, alin. 1 din prezentul contract, cu privire la costurile efective ale transferului.

**5.12.** Atunci când o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit prin prezentul contract, Agenția oferă, fără costuri suplimentare pentru călător, 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 călătorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit.

**5.13.** În cazul în care serviciile alternative propuse au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în prezentul contract, Agenția acordă călătorului o reducere adecvată a prețului. Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit prin prezentul sau reducerea de preț acordată este inadecvată.

**5.14.** Dacă este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau călătorul respinge serviciile alternative propuse în conformitate cu pct. 5.13 al doilea paragraf din prezentul contract, călătorul are dreptul, după caz, la reducerea prețului și/sau la despăgubiri, fără a înceta contractul de servicii privind pachetul de călătorie.

**5.15.** Dacă pachetul include transportul de pasageri, Agenția asigură de asemenea, în cazurile prevăzute la pct. 5.13 și 5.14 din prezentul contract, repatrierea călătorului cu transport echivalent, fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru călător.

## **VI. Drepturile și obligațiile călătorului**

**6.1.** Transferul contractului privind pachetul de servicii de călătorie către un alt călător:

(1) Călătorul poate transfera contractul privind pachetul de servicii de călătorie unei persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile contractului respectiv, după ce notifică agenția de turism organizatoare într-un termen rezonabil înainte de începerea executării pachetului, pe un suport durabil. Se consideră a fi transmisă într-un termen rezonabil notificarea cu cel puțin șapte zile înainte de începerea executării pachetului.

(2) Persoana care transferă contractul privind pachetul de servicii de călătorie și persoana căreia îi este transferat contractul răspund în solidar pentru achitarea soldului și a tuturor comisioanelor, tarifelor și altor costuri suplimentare generate de acest transfer.

(3) Agenția de turism organizatoare informează persoana care transferă contractul cu privire la costurile efective ale transferului. Aceste costuri sunt rezonabile și nu depășesc costurile suportate efectiv de agenția de turism organizatoare ca urmare a transferului contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

(4) Agenția de turism organizatoare prezintă persoanei care transferă contractul dovezi cu privire la costurile suplimentare, comisioanele sau alte costuri generate de transferarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

(5) În cazul în care mijlocul de transport este avionul, cesionarea poate fi efectuată numai dacă transportatorul aerian permite această modificare.

**6.2.** Serviciile de călătorie achitate total sau parțial cu vouchere de vacanță nu pot fi cesionate în conformitate cu prevederile **art.7 alin.1 din OUG nr.8/2009** privind acordarea voucherelor de vacanță.

**6.3.** 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 regulă, 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.

**6.4.** În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorării, călătorul poate:

a) să accepte modificarea propusă,

b) să rezilieze contractul, fără a plăti vreo penalitate de reziliere. În cazul în care reziliaza prezentul contract călătorul poate accepta un pachet de substituție, atunci când acesta este oferit de Agenție, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară.

**6.5.** Călătorul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiințării prevăzute la pct. 5, pct. 5.2 privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, în cazul în care se aplică clauzele prevăzute la cap.5, pct. 5.7, lit. b) și c), hotărârea să de a opta pentru:

a) rezilierea / denunțarea unilaterală a contractului fără plata penalităților; sau

b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

**6.6.** În cazul în care turistul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile cap. V pct. 5.2 se consideră că toate modificările au fost acceptate și turistul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

**6.7.** În cazul în care turistul reziliază/denunță unilateral contractul în temeiul pct. 5.6 sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;

b) 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;

c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

**6.8.** În toate cazurile menționate la pct. 6.7, calatorul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire, al cărei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al partilor sau în baza unei hotărâri a instanței de judecată, pentru neindeplinirea 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 calatorul cu cel puțin:

(i) 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile;

(ii) șapte zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între două și șase zile

(iii) 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de două zile;

b) anularea s-a datorat unui caz de forta majora (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricărui efort depus, în această nefiind incluse suparezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la pct. 5.7, lit. b,

c) anularea s-a făcut din vina calatorului.

**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. VI la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

**6.10.** 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.

**6.11.** 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.

**6.12.** Dacă pentru efectuarea calătoriei este necesară îndeplinirea de către calător a unor formalități suplimentare (de ex. calătoria împreună cu minori, situația în care numele calătorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei, etc), calătorul are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea site-ului <http://www.politiadefrontiera.ro>. De asemenea, în cazul calătoriei în anumite destinații care necesită obținerea unei vize, Agenția recomandă consultarea site-ului: <http://www.mae.ro/node/1422>, pentru informații complete privind regimul vizelor. În cazul în care calătorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării calătoriei, care nu sunt în sarcina Agenției (de ex. necesitatea obținerii vizei sau necesitatea de a avea pasaport sau/si carte de identitate sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării calătoriei.

**6.13.** Calătorul are obligația de a contacta Agenția cu 24 ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc îmbarcare, etc.)

**6.14.** În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de calători, termenii și condițiile generale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

**6.15.** Calătorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acestora ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Agenția nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de calător ca urmare a nerespectării acestui alineat.

**6.16.** Calătorul 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 de calătorie contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către calător a prevederilor privind locurile de întâlnire și orele, vor fi suportate de către acesta.

## **VII. Renunțări, penalizări, despăgubiri**

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

**a) 30% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 31 zile calendaristice înainte de data plecării;**

b) 50% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 16-30 zile calendaristice inainte de data plecarii;

c) 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 16 zile calendaristice inainte de data plecarii;

d) 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, Oferta Speciala, sau alte programe similare indiferent de data la care se solicita renuntarea.

**7.2.** Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica si in cazul in care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatie, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca documentele personale, necesare in vederea efectuarii calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasii teritoriului tarii fiind intors de catre politia de frontiera din alte motive ce tin de persoana acestuia.

**7.3.** In cazul in care plata pentru serviciile de calatorie interne a fost facuta cu, sau si cu vouchere de vacanta, penalizarea se va deduce in primul rand din valoarea voucherelor de vacanta. Daca penalizarea este mai mare decat valoarea voucherelor de vacanta, diferenta care depaseste valoarea voucherelor de vacanta se va retine din valoarea achitata prin alte instrumente de plata. In cazul in care valoarea voucherelor de vacanta este mai mare decat valoarea penalizarii, diferenta nu se restituie nici in vouchere de vacanta si nici in numerar in cazul in care calatorul nu doreste un alt serviciu turistic. Daca calatorul isi manifesta dorinta de a achizitiona un alt serviciu turistic, pentru o perioada ulterioara, atunci diferenta dintre valoarea voucherelor si valoarea penalizarii se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul in care calatorul poate beneficia de noul pachet de servicii de calatorie este de **maxim 3 luni** de la data rezilierii contractului/renuntarea la serviciile de calatorie initiale si se ofera calatorului în funcție de disponibilitatea agenției de turism organizatoare. Optiunea calatorului pentru noua destinatie aleasa se mentioneaza de catre acesta in cererea si la data prezentarii cererii de reziliere / renuntare a serviciilor de calatorie. In cazul in care calatorul nu isi exprima optiunea in aceasta perioada, Agentia nu ii mai poate oferi acestuia nici un pachet de servicii de calatorie ulterior.

**7.4.** In cazul in care calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie cu Agentia si a achitat un avans, nu se prezinta in termenul specificat in bonul de comanda sau in termenul comunicat in scris pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul calatorului, cu retinerea penalizarilor prevazute la pct.7.1.

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

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

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

**7.8.** Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract, conform prevederilor pct. 6.8.

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

**7.10.** Toate sumele mentionate in prezentul capitol se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

## **VIII. Reclamații**

**8.1.** În cazul în care călătorul este nemulțumit de serviciile de călătorie 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 de călătorie contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agenției, cât și prestatorului de servicii de călătorie (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai turoperatorului).

- **Datele de contact ale Agenției: GMA PREMIER TOUR SRL**

- **Telefon: 0760.304.844**

- **E-mail: [office@gma-premiertour.ro](mailto:office@gma-premiertour.ro)**

**8.2.** Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii de călătorie vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, călătorul 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 călătorului despăgubirile care i se cuvin, după caz.

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

**8.4.** Vor fi luate in considerare numai reclamatii facute in nume personal.

## **IX. Asigurări**

**9.1.** Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, la Societatea de Asigurare S.A.R. CITY INSURANCE, cu sediul in Bucuresti, Str. Barbu Vacarescu, nr 241A, mezanin, tel: 021/210.54.74, polita seria BN, nr 1841/2020.

**9.2.** Facultativ, turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Turistul se poate informa în agenție 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 asigurator.

**9.4.** Călătorul poate încheia facultativ asigurarea STORNO, care asigură un eveniment incert și imprevizibil, survenit în perioada de asigurare și precizat în condițiile de asigurare, a cărui producere determină anularea călătoriei la inițiativa Asiguratului și în urma căruia Asiguratorul acordă despăgubiri, în baza condițiilor de asigurare

**9.5.** Sunt de acord cu încheierea asigurării **STORNO**, primind condițiile de asigurare a anularii calatoriei. (se completeaza de către călător si se incheie in ziua in care s-a achizitionat pachetul)

**DA**, doresc asigurarea STORNO

**NU**, nu doresc asigurarea STORNO

## **X. 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.

d) Anexa 1 – GDPR, Anexa 2 – Formular cu informații standard privind pachetele de servicii de călătorie în alte situații decât cele care fac obiectul părții A.

## **XI. Procedura de soluționare a litigiilor (SAL)**

**11.1.** Soluționarea alternativă a litigiilor (SAL) reprezintă un mecanism alternativ în sistemul judiciar, prin care consumatorilor li se oferă posibilitatea de soluționare a litigiilor pe care le pot avea cu comercianții, atunci când se confruntă cu o problemă legată de achiziționarea unui produs sau serviciu. Astfel, reclamațiile împotriva comercianților sunt prezentate voluntar de către consumatori, urmând a fi soluționate într-un mod independent, imparțial, transparent, rapid și echitabil.

**11.2.** Direcția de soluționare alternativă a litigiilor ( Direcția SAL) din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC), are competența să soluționeze alternativ litigii naționale și transfrontaliere izvorâte din contractele de vânzări sau din contractele de prestări servicii încheiate cu un comerciant care desfășoară activități în România, în sectoarele de activitate în care ANPC este competentă.

**11.3.** Cererea de aplicare SAL, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL, și legislația aplicabilă poate fi consultată aici - <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>

## **XII. Clauze 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. 2 / 2018**, republicată.

**12.3.** 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.

**12.4.** Turistul declară că 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. 2 / 2018, republicată. 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.

**12.5.** Conducătorul de grup își rezerva dreptul de a modifica programul în funcție de anumite situații obiective ce pot interveni în timpul excursiei.

**12.6.** Agentia de turism organizatoare nu raspunde în cazul refuzului autoritatilor de la punctele de frontiera de a primi turistul pe teritoriul propriu sau de a-i permite sa paraseasca teritoriul propriu.

**12.7.** Clasificarea pe stele a unitatilor de cazare din program este cea atribuita de oficialitatile de resort din tarile ce vor fi vizitate conform standardelor proprii;

**12.8.** Distributia camerelor la hotel se face de catre receptia acestuia; problemele legate de amplasarea sau aspectul camerei se rezolva de catre turist direct la receptie, asistat de insotitorul de grup.

**12.9.** Pentru anumite facilitati din hotel sau din camera, hotelierul poate solicita taxe suplimentare (minibar/frigider, seif etc.); in momentul sosirii la hotel solicitati receptionerului sa va informeze cu exactitate asupra lor.

**12.10.** Agentia de turism organizatoare nu se obliga sa gaseasca partaj persoanelor care calatoresc singure.

**12.11.** Asezarea in autocar se face începând cu bancheta a doua, in ordinea achitarii, conform Anexei. Nr. 1 atasata prezentului contract.

**12.12.** Îmbarcarea si debarcarea calatorilor se face conform programului anexat.

**12.13.** Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente.

**12.14.** Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

**Agenția de turism organizatoare:**

**GMA PREMIER TOUR**

**Calator / Reprezentant calator:**

Nume / Prenume:

**ANEXA. DECLARATIE PRIVIND CONSIMTAMANTUL ACORDAT PENTRU PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL IN SCOP DE MARKETING**

Calatorul, ....., isi exprima consimtamantul pentru prelucrarea de catre Agentia organizatoare, GMA PREMIER TOUR SRL, cu sediul in Str. Aldeni, nr 87, Sector 1, Bucuresti si de catre partenerii acesteia, a datelor sale cu caracter personal furnizate prin intermediul sau in legatura cu executarea obiectului contractului, respectiv nume si prenume, adresa de e-mail, numar de telefon, adresa de corespondenta, in scop de marketing.

Sursa din care provin datele cu caracter personal este contractul cadru incheiat cu Agentia, sau informatiile furnizate Agentiei in legatura cu executarea contractului. Astfel, in anumite situatii, datele cu caracter personal ale turistului vor fi utilizate cu scopul transmiterii unor mesaje de marketing, oferte, stiri, informari, viitoare campanii, invitatii la diverse evenimente, sau cu scopul realizarii unor sondaje de opinie. Turistul isi poate retrage oricand consimtamantul acordat, prin adresarea unei cereri Agentiei, GMA PREMIER TOUR.

Executarea contractului cadru nu este conditionata in niciun fel de semnarea prezentei declaratii de consimtamant, valabilitatea contractului nefiind afectata in situatia in care turistul 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

**ANEXA 1. PARTEA A** Formular cu informații standard pentru contractele privind pachete de servicii de călătorie atunci când este posibilă utilizarea de hyperlinkuri

Combinatia de servicii de călătorie pusă la dispoziția dumneavoastră este un pachet în înțelesul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative. Prin urmare, veți beneficia de toate drepturile UE care se aplică pachetelor. Societatea (societățile) XY va (vor) fi pe deplin responsabilă (responsabile) pentru executarea corespunzătoare a pachetului în ansamblu. În plus, conform legislației, societatea (societățile) XY deține (dețin) protecție pentru a vă rambursa plățile și, în cazul în care transportul este inclus în pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastră în cazul în care devine (devin) insolventă (insolvente). Informații suplimentare referitoare la principalele drepturi în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 [a se furniza sub forma unui hyperlink].

Urmărind hyperlinkul, călătorul va primi următoarele informații:

Drepturi principale în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018

- Călătorii vor primi toate informațiile esențiale privind pachetul anterior încheierii contractului privind pachetul de servicii de călătorie.
- Există întotdeauna cel puțin un comerciant care răspunde pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract.
- Călătorilor li se pune la dispoziție un număr de telefon de urgență sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legătura cu agenția de turism organizatoare sau cu agentul de turism.
- Călătorii pot transfera pachetul unei alte persoane, în urma unei înștiințări efectuate în mod rezonabil și eventual a plății unor costuri suplimentare.
- Prețul pachetului poate fi mărit numai dacă cresc costurile specifice (de exemplu, prețurile carburanților) și dacă acest lucru este prevăzut în mod expres în contract, și în orice caz nu mai târziu de 20 de zile înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care creșterea prețului este mai mare de 8% din prețul pachetului, călătorul poate înceta contractul. În cazul în care agenția de turism organizatoare își rezervă dreptul de a crește prețul, călătorul are dreptul la o reducere de preț dacă apare o scădere a costurilor relevante.
- Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare și pot obține rambursarea integrală a oricărui plăți în cazul în care oricare dintre elementele esențiale ale pachetului, altul decât prețul, s-a modificat în mod semnificativ. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, comerciantul răspunzător de pachet anulează pachetul, călătorii au dreptul la rambursare și, după caz, la o despăgubire.



- Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, înainte de începerea executării pachetului, în circumstanțe excepționale, de exemplu în cazul unor probleme grave de securitate la destinație care sunt susceptibile de a afecta pachetul.

- În plus, călătorii au posibilitatea de a înceta contractul în orice moment înainte de începerea executării pachetului, în schimbul achitării unei penalități de încetare adecvată și justificabilă.

- În cazul în care, după începerea executării pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite călătorului servicii alternative corespunzătoare, fără a implica plata unor costuri suplimentare. Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, în cazul în care serviciile nu sunt executate în conformitate cu contractul și acest fapt afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar agenția de turism organizatoare nu remediază problema.

- Călătorii au de asemenea dreptul la o reducere a prețului și/sau la plata unor despăgubiri pentru daune în cazul în care serviciile de călătorie nu sunt executate sau sunt executate în mod necorespunzător.

- Agenția de turism organizatoare trebuie să ofere asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate. - În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență, plățile vor fi rambursate. În cazul în care aceasta intră în insolvență după începerea executării pachetului, iar transportul este inclus în pachet, repatrierea călătorilor este garantată. XY a contractat protecția în caz de insolvență cu YZ [entitatea responsabilă pentru protecția în caz de insolvență]. Călătorii pot contacta această entitate sau, după caz, autoritatea competentă (datele de contact, inclusiv numele, adresa geografică, adresa de e-mail și numărul de telefon) în cazul în care serviciile sunt refuzate din cauza insolvenței XY. În sensul prezentului formular prin agenție de turism organizatoare se înțelege agenția de turism organizatoare stabilită pe teritoriul României sau agenția de turism intermediară stabilită pe teritoriul României, care cumpără în mod direct pachete de la o agenție de turism organizatoare care nu este stabilită în România, după caz, conform art. 14 din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018. În cazul prevederilor referitoare la insolvență, agenția de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din România, după caz.

Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 [hyperlink] **PARTEA B** Formular cu informații standard pentru contractele privind pachete de servicii de călătorie în alte situații decât cele care fac obiectul părții A Combinația de servicii de călătorie pusă la dispoziția dumneavoastră este un pachet în înțelesul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin urmare, veți beneficia de toate drepturile UE care se aplică pachetelor. Societatea (societățile) XY va (vor) fi pe deplin responsabilă (responsabile) pentru executarea corespunzătoare a pachetului în ansamblu. În plus, conform legislației, societatea (societățile) XY deține (dețin) protecție pentru a vă rambursa plățile și, în cazul în care transportul este inclus în pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastră în cazul în care devine (devin) insolventă (insolvente).

Drepturi principale în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018.

- Călătorii primesc toate informațiile esențiale privind pachetul anterior încheierii contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

- Există întotdeauna cel puțin un comerciant care răspunde pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract.

- Călătorilor li se pune la dispoziție un număr de telefon de urgență sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legătura cu agenția de turism organizatoare sau cu agentul de turism.
- Călătorii pot transfera pachetul unei alte persoane, în urma unei înștiințări efectuate în mod rezonabil și eventual a plății unor costuri suplimentare.
- Prețul pachetului poate fi mărit numai dacă cresc costurile specifice (de exemplu, prețurile carburanților) și dacă acest lucru este prevăzut în mod expres în contract, și în orice caz nu mai târziu de 20 de zile înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care creșterea prețului este mai mare de 8% din prețul pachetului, călătorul poate înceta contractul. În cazul în care agenția de turism organizatoare își rezervă dreptul de a crește prețul, călătorul are dreptul la o reducere de preț dacă apare o scădere a costurilor relevante.
- Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare și pot obține rambursarea completă a oricăror plăți în cazul în care oricare dintre elementele esențiale ale pachetului, altul decât prețul, s-a modificat în mod semnificativ. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, comerciantul răspunzător de pachet anulează pachetul, călătorii au dreptul la rambursare și, după caz, la o despăgubire.
- Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, înainte de începerea executării pachetului, în circumstanțe excepționale, de exemplu în cazul unor probleme grave de securitate la destinație care sunt susceptibile de a afecta pachetul.
- În plus, călătorii au posibilitatea de a înceta contractul în orice moment înainte de începerea executării pachetului, în schimbul achitării unei penalități de încetare adecvat și justificabil.
- În cazul în care, după începerea executării pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite călătorului servicii alternative corespunzătoare, fără a implica plata unor costuri suplimentare. Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, în cazul în care serviciile nu sunt executate în conformitate cu contractul și acest fapt afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar agenția de turism organizatoare nu remediază problema.
- Călătorii au de asemenea dreptul la o reducere a prețului și/sau la plata unor despăgubiri pentru daune în cazul în care serviciile de călătorie nu sunt executate sau sunt executate în mod necorespunzător.
- Agenția de turism organizatoare trebuie să ofere asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate.
- În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență, plățile vor fi rambursate. În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență după începerea executării pachetului, iar transportul este inclus în pachet, repatrierea călătorilor este garantată. XY a contractat protecția în caz de insolvență cu YZ [entitatea responsabilă pentru protecția în caz de insolvență]. Călătorii pot contacta această entitate sau, după caz, autoritatea competentă (datele de contact, inclusiv numele, adresa geografică, adresa de e-mail și numărul de telefon) în cazul în care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolvenței XY. În sensul prezentului formular prin agenție de turism organizatoare se înțelege agenția de turism organizatoare stabilită pe teritoriul României sau agenția de turism intermediară stabilită pe teritoriul României, care cumpără în mod direct pachete de la o agenție de turism organizatoare care nu este stabilită în România, după caz, conform art. 14 din Ordonanța Guvernului nr.

2/2018. În cazul prevederilor referitoare la insolvență, agenția de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din România, după caz. [Site-ul internet pe care este accesibilă Ordonanța Guvernului nr. 2/2018]

**PARTEA C** Formular cu informații standard în cazul în care agenția de turism organizatoare transmite date unui alt comerciant în conformitate cu art. 3 pct. 12 lit. b) pct. (v)

Dacă încheiați un contract cu societatea AB în termen de maximum 24 de ore de la primirea confirmării de rezervare din partea societății XY, serviciul de călătorie prestat de XY și AB va constitui un pachet în înțelesul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin urmare, veți beneficia de toate drepturile UE care se aplică pachetelor. Societatea XY va fi pe deplin responsabilă pentru executarea corespunzătoare a pachetului în ansamblu. În plus, conform legislației, societatea XY deține protecție pentru a vă rambursa plățile și, în cazul în care transportul este inclus în pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastră în cazul în care devine insolventă. Informații suplimentare referitoare la principalele drepturi în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 [a se furniza sub forma unui hyperlink].

Urmărind hyperlinkul, călătorul va primi următoarele informații:

Drepturi principale în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018

- Călătorii primesc toate informațiile esențiale cu privire la serviciile de călătorie înainte de încheierea contractului privind pachetul de călătorie.
- Există întotdeauna cel puțin un comerciant care răspunde pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract.
- Călătorilor li se pune la dispoziție un număr de telefon de urgență sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legătura cu agenția de turism organizatoare sau cu agentul de turism.
- Călătorii pot transfera pachetul unei alte persoane, în urma unei înștiințări efectuate în mod rezonabil și eventual a plății unor costuri suplimentare.
- Prețul pachetului poate fi mărit numai dacă cresc costurile specifice (de exemplu, prețurile carburanților) și dacă acest lucru este prevăzut în mod expres în contract, și în orice caz nu mai târziu de 20 de zile înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care creșterea prețului este mai mare de 8% din prețul pachetului, călătorul poate înceta contractul. În cazul în care agenția de turism organizatoare își rezervă dreptul de a crește prețul, călătorul are dreptul la o reducere de preț dacă apare o scădere a costurilor relevante.
- Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare și pot obține rambursarea completă a oricărui plăți în cazul în care oricare dintre elementele esențiale ale pachetului, altul decât prețul, s-a modificat în mod semnificativ. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, comerciantul răspunzător de pachet anulează pachetul, călătorii au dreptul la rambursare și, după caz, la o despăgubire.
- Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, înainte de începerea executării pachetului, în circumstanțe excepționale, de exemplu în cazul unor probleme grave de securitate la destinație care sunt susceptibile de a afecta pachetul.

- În plus, călătorii au posibilitatea de a înceta contractul în orice moment înainte de începerea executării pachetului, în schimbul achitării unei penalități de încetare adecvate și justificabile.

- În cazul în care, după începerea executării pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite călătorului servicii alternative corespunzătoare, fără a implica plata unor costuri suplimentare. Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, în cazul în care serviciile nu sunt executate în conformitate cu contractul și acest fapt afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar agenția de turism organizatoare nu remediază problema. - Călătorii au de asemenea dreptul la reducerea prețului și/sau la plata unor despăgubiri pentru daune în cazul în care serviciile de călătorie nu sunt executate sau sunt executate în mod necorespunzător. - Agenția de turism organizatoare trebuie să ofere asistență în cazul în care un călător se află în dificultate.

- În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență, plățile vor fi rambursate. În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență după începerea executării pachetului, iar transportul este inclus în pachet, repatrierea călătorilor este garantată. XY a contractat protecție în caz de insolvență cu YZ [entitatea responsabilă pentru protecție în caz de insolvență]. Călătorii pot contacta această entitate sau, după caz, autoritatea competentă (datele de contact, inclusiv numele, adresa geografică, adresa de e-mail și numărul de telefon) în cazul în care serviciile sunt refuzate din cauza insolvenței XY. În sensul prezentului formular prin agenție de turism organizatoare se înțelege agenția de turism organizatoare stabilită pe teritoriul României sau agenția de turism intermediară stabilită pe teritoriul României, care cumpără în mod direct pachete de la o agenție de turism organizatoare care nu este stabilită în România, după caz, conform art. 14 din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018. În cazul prevederilor referitoare la insolvență, agenția de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din România, după caz. Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 [hyperlink]

**ANEXA 2 PARTEA A** Formular cu informații standard în cazul în care comerciantul care facilitează online un serviciu de călătorie asociat în înțelesul art. 3 pct. 16 lit. a) este un transportator care vinde un bilet dus-întors

Dacă, după alegerea și efectuarea plății pentru un serviciu de călătorie, rezervați servicii de călătorie suplimentare pentru călătoria sau vacanța dumneavoastră prin intermediul societății noastre/XY, NU veți beneficia de drepturile care se aplică pachetelor în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative. Prin urmare, societatea noastră/XY nu va fi răspunzătoare pentru executarea corespunzătoare a acestor servicii de călătorie suplimentare. În cazul unor probleme, vă rugăm să contactați furnizorul de servicii relevant. Totuși, dacă rezervați orice servicii de călătorie suplimentare în cadrul aceleiași vizite pe site-ul de rezervare al societății noastre/site-ul de rezervare al XY, serviciile de călătorie vor deveni parte a unui serviciu de călătorie asociat. În acest caz, conform dreptului UE, XY deține protecție pentru a restitui plățile dumneavoastră către XY pentru servicii neprestate din cauza insolvenței XY și, după caz, pentru repatrierea dumneavoastră. Vă rugăm să rețineți că acest lucru nu înseamnă furnizarea unei rambursări în cazul insolvenței furnizorului de servicii relevant. Informații suplimentare privind protecția în caz de insolvență [a se furniza sub forma unui hyperlink].

Urmărind hyperlinkul, călătorul va primi următoarele informații: XY a contractat protecție în caz de insolvență cu YZ [entitatea responsabilă pentru protecție în caz de insolvență]. Călătorii pot contacta această entitate sau, după caz, autoritatea competentă (datele de contact, inclusiv numele, adresa

geografică, adresa de e-mail și numărul de telefon) în cazul în care serviciile sunt refuzate din cauza insolvenței XY. Atenție: Această protecție în caz de insolvență nu acoperă contractele cu alte părți decât XY, care pot fi executate în ciuda insolvenței XY. Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 [hyperlink]

**PARTEA B** Formular cu informații standard în cazul în care comerciantul care facilitează online un serviciu de călătorie asociat în înțelesul art. 3 pct. 16 lit. a) este un comerciant, altul decât un transportator care vinde un bilet dus-întors

Dacă, după alegerea și efectuarea plății pentru un serviciu de călătorie, rezervați servicii de călătorie suplimentare pentru călătoria sau vacanța dumneavoastră prin intermediul societății noastre/XY, NU veți beneficia de drepturile care se aplică pachetelor în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin urmare, societatea noastră/XY nu va fi răspunzătoare pentru executarea corespunzătoare a acestor servicii de călătorie individuale. În cazul unor probleme, vă rugăm să contactați furnizorul de servicii relevant. Totuși, dacă rezervați orice servicii de călătorie suplimentare în cadrul aceleiași vizite pe site-ul de rezervare al societății noastre/site-ul de rezervare al XY, serviciile de călătorie vor deveni parte a unui serviciu de călătorie asociat. În acest caz, conform dreptului UE, XY deține protecție pentru a restitui plățile dumneavoastră către XY pentru servicii neprestate din cauza insolvenței XY. Vă rugăm să rețineți că acest lucru nu înseamnă restituirea în cazul insolvenței furnizorului de servicii relevant. Informații suplimentare privind protecția în caz de insolvență (a se furniza sub forma unui hyperlink). Urmărind hyperlinkul, călătorul va primi următoarele informații: XY a contractat protecție în caz de insolvență cu YZ [entitatea responsabilă pentru protecție în caz de insolvență]. Călătorii pot contacta această entitate sau, după caz, autoritatea competentă (datele de contact, inclusiv denumirea, adresa geografică, adresa de e-mail și numărul de telefon) în cazul în care serviciile sunt refuzate din cauza insolvenței XY.

Atenție: Această protecție în caz de insolvență nu acoperă contractele cu alte părți decât XY, care pot fi executate în ciuda insolvenței XY. Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 [hyperlink]

**PARTEA C** Formular cu informații standard în cazul serviciilor de călătorie asociate în înțelesul art. 3 pct. 16 lit. a) în cazul în care contractele sunt încheiate în prezența fizică simultană a comerciantului (altul decât un transportator care vinde un bilet dus-întors) și a călătorului

Dacă, după alegerea și efectuarea plății pentru un serviciu de călătorie, rezervați servicii de călătorie suplimentare pentru călătoria sau vacanța dumneavoastră prin intermediul societății noastre/XY, NU veți beneficia de drepturile care se aplică pachetelor în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin urmare, societatea noastră/XY nu va fi răspunzătoare pentru executarea corespunzătoare a acestor servicii de călătorie individuale. În cazul unor probleme, vă rugăm să contactați furnizorul de servicii relevant. Totuși, dacă rezervați orice servicii de călătorie suplimentare în cadrul aceleiași vizite sau al aceleiași contact cu societatea noastră/societatea XY, serviciile de călătorie vor deveni parte a unui serviciu de călătorie asociate. În acest caz, conform dreptului UE, XY deține protecție pentru a restitui plățile dumneavoastră către XY pentru servicii neprestate din cauza insolvenței XY. Vă rugăm să rețineți că acest lucru nu înseamnă restituirea în cazul insolvenței furnizorului de servicii relevant. XY a contractat protecție în caz de insolvență cu YZ (entitatea responsabilă pentru protecția în caz de insolvență). Călătorii pot contacta această entitate sau, după caz, autoritatea competentă (datele de contact, inclusiv denumirea, adresa geografică, adresa de e-mail și numărul de telefon) în cazul în care serviciile sunt refuzate din cauza insolvenței XY. Atenție: Această protecție în caz de insolvență nu acoperă contractele cu alte părți decât XY, care pot fi executate în ciuda insolvenței XY. Site-ul internet pe care este accesibilă Ordonanța Guvernului nr. 2/2018.

**PARTEA D** Formular cu informații standard în cazul în care comerciantul care facilitează online un serviciu de călătorie asociat în înțelesul art. 3 pct. 16 lit. b) este un transportator care vinde un bilet dus-întors Dacă rezervați servicii de călătorie suplimentare pentru călătoria sau vacanța dumneavoastră prin intermediul acestui link/acestor linkuri, NU veți beneficia de drepturile care se aplică pachetelor în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin urmare, societatea noastră/societatea XY nu va fi răspunzătoare pentru executarea corespunzătoare a serviciilor de călătorie suplimentare respective. În caz de probleme, vă rugăm să contactați furnizorul de servicii competent. Totuși, dacă rezervați servicii de călătorie suplimentare prin intermediul acestui link/acestor linkuri în termen de maximum 24 de ore de la primirea confirmării rezervării de către societatea noastră/societatea XY, serviciile de călătorie respective vor deveni parte dintr-un serviciu de călătorie asociat. În acest caz, conform dreptului UE, XY deține protecție pentru a restitui plățile dumneavoastră către XY pentru servicii neprestate din cauza insolvenței XY și, după caz, pentru repatrierea dumneavoastră. Vă rugăm să rețineți că acest lucru nu înseamnă restituirea în cazul insolvenței furnizorului de servicii relevant. Informații suplimentare privind protecția în caz de insolvență [a se furniza sub forma unui hyperlink]. Urmărind hyperlinkul, călătorul va primi următoarele informații: XY a contractat protecție în caz de insolvență cu YZ [entitatea responsabilă pentru protecția în caz de insolvență]. Călătorii pot contacta această entitate sau, după caz, autoritatea competentă (datele de contact, inclusiv numele, adresa geografică, adresa de e-mail și numărul de telefon) în cazul în care serviciile sunt refuzate din cauza insolvenței XY. Atenție: Această protecție în caz de insolvență nu acoperă contractele cu alte părți decât XY, care pot fi executate în ciuda insolvenței XY. Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 [hyperlink]

**PARTEA E** Formular cu informații standard în cazul în care comerciantul care facilitează online un serviciu de călătorie asociat în înțelesul art. 3 pct. 16 lit. b) este un comerciant altul decât un transportator care vinde un bilet dus-întors

Dacă rezervați servicii de călătorie suplimentare pentru călătoria sau vacanța dumneavoastră prin intermediul acestui link/acestor linkuri, NU veți beneficia de drepturile care se aplică pachetelor în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin urmare, societatea noastră/societatea XY nu va fi răspunzătoare pentru executarea corespunzătoare a respectivelor serviciilor de călătorie suplimentare. În caz de probleme vă rugăm să contactați furnizorul de servicii competent. Totuși, dacă rezervați servicii de călătorie suplimentare prin intermediul acestui link/acestor linkuri în termen de maximum 24 de ore de la primirea confirmării rezervării de către societatea noastră/societatea XY, serviciile de călătorie respective vor deveni parte dintr-un serviciu de călătorie asociat. În acest caz, conform dreptului UE, XY deține protecție pentru a restitui plățile dumneavoastră către XY pentru servicii neprestate din cauza insolvenței XY. Vă rugăm să rețineți că acest lucru nu înseamnă restituirea în cazul insolvenței furnizorului de servicii relevant. Informații suplimentare privind protecția în caz de insolvență [a se furniza sub forma unui hyperlink]. Urmărind hyperlinkul, călătorul va primi următoarele informații: XY a contractat protecție în caz de insolvență cu YZ [entitatea responsabilă pentru protecția în caz de insolvență]. Călătorii pot contacta această entitate sau, după caz, autoritatea competentă (datele de contact, inclusiv numele, adresa geografică, adresa de e-mail și numărul de telefon) în cazul în care serviciile sunt refuzate din cauza insolvenței XY. Atenție: Această protecție în caz de insolvență nu acoperă contractele cu alte părți decât XY, care pot fi executate în ciuda insolvenței XY. Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 [hyperlink]