

Bon de Comanda – Servicii Turistice
Nr...../ data.....

NUME/PRENUME TITULAR REZERVARE:	
TELEFON:	
Adresa domiciliu:	
CNP:	
SERIE/NR CI :	
Servicii:	
Destinatia:	
Transport(tip, categorie, caracteristici mijl. de transport)	
Tip unitate cazare(hotel, vila, motel, etc),denumire/categorie/adresa	
Perioada de calatorie/nr nopti incluse:	
Continut servicii cazare (camera dubla/single/ apartament/studio etc)	
Tip masa:	
Nr persoane(adulti/copii):	
Nume/prenume turisti:	
Orar de zbor- poate suferi modificari	
Conditii de plata:	
Conditii de anulare:	
Regimul pasapoartelor si al vizelor;	*C.I./Pasaport valabil minim 6 luni de la intoarcerea in tara ;Pentru copil – pasaportul este obligatoriu
Formalitati de sanatate necesare calatoriei, asigurari medicale obligatorii;	
Alte taxe neincluse in tarif	Taxele de statiune/oras se vor achita la destinatie
Asigurari facultative :	*Asigurare medicala si storno recomandata
Nr. minim de persoane necesar pt. efectuarea programului;	-----
Dacă realizarea pachetului de servicii turistice necesită un număr minim de persoane, data limită de informare a turistului privind anularea călătoriei turistice comandate :	
Vizitele, excursiile sau alte servicii care sunt incluse în prețul total convenit al pachetului de servicii turistice(ex.circuite):	
Pachetul de servicii este asigurat de agenția de turism Organizatoare (denumirea comerciala, sediul licenta, tel/email):	German Travel Solutions SRL ,str Calea Manastur nr 62, Cluj- Napoca,Jud Cluj, nr licenta 2672, Polita asigurare seria I NR 57962; email: contact@gts.com.ro
Vanzator pachet (denumirea comerciala, sediul licenta,email):	AOM Travel, P-ta Republicii Nr. 13-14, Turda, Jud. Cluj, Nr. Licenta 3070; e-mail turda@travelgate.ro
Tarif total pachet/moneda:	



la agenție sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, călătorul poate considera că voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite, dacă acesta nu optează pentru o variantă alternativă.

Turist reprezentant.....declar pe proprie raspundere ca reprezint cu puteri depline in conditiile

prezentului contract toti turistii inscrisi in bonul de comanda si semnez prezentul atat in numele meu cat si in numele acestora.

Am primit un exemplar din contract.

Link drepturi principale in temeiul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018: <https://shorturl.at/eLdOr>

Link ordonanta Guvernului nr. 2/2018: https://www.anat.ro/wp-content/uploads/2018/08/OG-2_2018.pdf

Prelucrarea datelor cu caracter personal

Călătorul declara ca a fost informat în mod expres de către Agenție, respectiv a luat la cunoștință și este de acord cu POLITICA DE CONFIDENȚIALITATE CU PRIVIRE LA PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL disponibilă și afișată în Agenție, cat și pe site-ul Agenției la <https://www.travelgate.ro/politica-confidentialitate/>

in contextul intrării în vigoare a Regulamentului European privind protecția datelor nr.679/2016 ("GDPR"). Prin semnarea contractului, călătorul declara în mod expres și este de acord inclusiv datele sale cu caracter personal sa fie transferate către parteneri din tari terțe, respectiv din afara spațiului european sau din afara spațiului economic european, doar în scopul realizării obiectului prezentului Contract, respectiv în vederea achiziționării serviciilor calatorice menționate la Cap I.

SEMNATURA-AGENTIA AOM TRAVEL SRL

SEMNATURA TURISTULUI

Sediul anexa licenta

Turda, P-ta. Republicii, Nr. 13-14
Jud. Cluj



CONTRACT CADRU

De comercializare a pachetelor de servicii de

calatorieNr din

.....

Părțile contractante

Societatea AOM TRAVEL SRL cu sediul social în Cluj Napoca, Str. Izlazului Nr. 4, jud Cluj (sediul licenta : P-ta Republicii ,nr 13-14, Turda,jud Cluj), e-mail: turda@travelgate.ro , www.travelgate.ro ; Cod de Înregistrare Fiscala 50237977, înregistrata la Registrul Comer ului sub numărul J12/2806/2024, titulara a Licentei de turism nr. 3070 , polița de asigurare seria emisa de către,valabila pana la pentru Agentia de turism AOM Travel, reprezentata prin Anca Olimpia Martinesc in calitate de – Administrator, denumita in continuare AGENTIA

Și

Călătorul/reprezentantul călătorului, domnul/doamna,, adresa:.....,CNP: ,
Serie/nr C.I , Telefon....., email.....
Au convenit la încheierea prezentului contract.

Servicii :

1. Obiectul contractului

Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii de călătorie înscris în voucher, bilet deodihnă, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

Pachetul de servicii este asigurat de agenția de turism organizatoare **GERMAN TRAVEL SOLUTIONS**, cu sediul in Cluj Napoca, Str. Fabricii de zahar nr. 165, jud. Cluj, punct de lucru situat in Cluj Napoca, Calea Manastur Nr. 62, jud. Cluj titulara a licenței de turism nr. 2672, emisă în 06.12.2022, polița de asigurare seria I nr.57962, valabila pana la data de 01.11.2024 emisa de SC OMNIASIG VIENNA INSURRANCE GROUP SA, privind rambursarea cheltuielilor de repatriere și/ sau a sumelor achitate de către turiști denumita in continuare "Agenția". Aceasta este responsabila sa asigure derularea programelor și serviciilor, cu respectarea in totalitate a serviciilor de călătorie prevăzute in program sau comanda Călătorului. In calitate de Agenție de turism mandatata, AOM TRAVEL SRL, are obligația sa informeze corect călătorii asupra serviciilor asigurate in program și a condițiilor de participare la excursie.

2. Durata contractului

- 2.1. Contractul va intra in vigoare in momentul semnării lui de către călător sau prin acceptarea condițiilor contractuale deservicii de călătorie, inclusiv in cazul celor achiziționate la distanta prin mijloace electronice;
- 2.2. In cazul in care prezentul contract este pus integral la dispoziția călătorului sub forma 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

călătorie, respectiv dacă prezentul contract prezentat călătorului în modalitățile prevăzute mai sus conține clauzele prevăzute la art. 7 alin. 2 din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii decălătorie.

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

2.4. Informații privind stările pe teritoriul cărora este decretată stare de urgență ori în privința cărora Ministerul Afacerilor Externe a formulat alerte de călătorie, sub formă de avertismente sau atenționări, sunt publice și pot fi consultate accesând <http://www.mae.ro/travel-alerts>. Prin urmare, Călătorul înțelege să contacteze serviciile ce fac obiectul prezentului contract fiind informat asupra acestor avertizări, atenționări sau alerte.

2.5. Informațiile furnizate călătorului înainte de încheierea contractului privind detaliile pachetului de călătorie, formează parte integrantă a contractului și nu pot fi modificate decât prin acordul explicit al părților contractante.

3. Prețul contractului și modalități de plată

3.1. Prețul contractului este de și se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și TVA. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în alte documente de călătorie, alte înscrisuri puse la dispoziție călătorului, site-ul Agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

3.2. Modalități de plată:

3.2.1. La încheierea contractului se poate percepe un avans din pretul stabilit sau, după caz, plata integrală a contavalorii pachetului de servicii turistice conform termenelor de plată comunicate de agenție în scris prin bonul de comandă sau alte mijloace de comunicare.

3.2.2. În cazul în care, la încheierea contractului s-a perceput un avans, plata finală se va face astfel:

a) pentru serviciile turistice care necesită confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plată comunicate de agenție în scris prin bonul de comandă sau alte mijloace de comunicare.

b) pentru serviciile turistice care nu necesită confirmare din partea prestatorilor, după cum urmează: conform termenelor de plată comunicate de agenție în scris prin bonul de comandă sau alte mijloace de comunicare.

3.2.3. Plata serviciilor de călătorie externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată în contract sau în RON la cursul de vânzare comunicat de Banca Transilvania, în ziua emiterii facturii, conform art. 290 alin. 2 Cod Fiscal.

3.2.4. Nerespectarea de către călător a termenelor de plată, da dreptul Agenției să rezilieze contractul fără notificare prealabilă și să solicite despăgubiri pentru daunele suferite.

3.2.5. Plățile se pot face, direct la sediul Agenției, prin virament sau depunere direct în conturile Agenției.

3.2.6. În situația contractării serviciilor de călătorie în regim early booking, reducerea este inclusă în pachet, iar procentul precizat se aplică numai serviciilor de cazare. În acest caz, orice modificare a contractului, solicitată de călător, determină anularea rezervării cu penalizări și refacerea acesteia la preț și condițiile din momentul reînscrisurii. De asemenea, nerespectarea condițiilor de plată aplicate rezervărilor tip EB determină modificarea prețului pachetului conform ofertei standard.

3.2.7. Plata serviciilor de călătorie interne (cu locul de desfășurare în România) se poate efectua și cu vouchere de vacanță. Plata serviciilor de călătorie se face respectând prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice și anexelor acesteia. În cazul în care călătorul renunță la pachetul de servicii de călătorie

achiziționat cu vouchere de vacanță, Agenția îi poate oferi acestuia un pachet de servicii de călătorie la o valoare mai mare față de pachetul achiziționat inițial din care au fost scăzute penalitățile aferente, cu plata diferenței de preț.

3.2.8. Conform OUG nr. 8/2009, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie de către călător, Agenția nu poate restitui călătorului voucherele de vacanță sau contravaloarea acestora în bani. Voucherele de vacanță pot fi restituite

călătorului de către Agenție, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie, doar dacă acestea sunt în format electronic. Restituirea se va efectua pe cardul de vouchere de vacanță cu care s-a efectuat plata, prin completarea cererii de rambursare emisă de către Banca Transilvania.

3.2.9. Pachetul de servicii de călătorie care poate fi achiziționat pe baza voucherelor de vacanță va cuprinde servicii de cazare (minim și obligatoriu), alimentație publică, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfășurare pe teritoriul României.

3.2.10. În cazul în care călătorul dorește să efectueze plata către Agenție prin transfer bancar, pentru serviciile achiziționate, toate costurile bancare vor reveni părții care inițiază plata, respectiv călătorului

4. Drepturile și obligațiile Agenției

4.1. Înainte de asumarea, de către călător, a acestui contract privind pachetul de servicii de călătorie sau a oricărei oferte

corespunzătoare, Agenția a furnizat călătorului, informațiile standard prin intermediul Formularului cu informații standard care are rol de ofertă și care, potrivit dispozițiilor Ordonanței nr. 2/2018, reprezintă parte integrantă a prezentului contract.

4.2. 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 15 zile înainte de data începerii călătoriei.

4.3. Agenția poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de preț ale contractului și numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor de turist ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii de călătorie contractat. Înainte de începerea executării pachetului, Agenția nu poate modifica în mod unilateral alte clauze ale contractului privind pachetul de servicii de călătorie decât cele legate de preț în conformitate cu prevederile privind modificarea prețului, cu

excepția cazului în care sunt îndeplinite, în mod cumulativ, următoarele condiții:

- a) prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie;
- b) nivelul taxelor sau al comisiunilor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele de călătorie, taxele de aterizare sau comisiunile de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi;
- c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

4.4. În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componentă 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. 1.912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și

responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator.

În cazul acestor pachete de servicii de călătorie, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

4.5 În situația achiziționării unui produs de tip croaziera, linia de croaziera 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.), dar cu o cabina de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care călătorul nu va fi despăgubit în nici un mod având în vedere că este vorba de același tip de cabina ca și cel rezervat. Altfel, destul de frecvent și prin simetrie, linia de croaziera poate modifica categoria cabinei (în special la cabinele din categoria Garantie) cu o cabina superioară ca și cea rezervată inițial (cabina exterioară / balcon în loc de cabina interioară, suita în loc de balcon, etc.), operație denumită upgrade, caz în care călătorul nu va trebui să plătească diferența de categorie, fiind un bonus din partea liniei.

4.6. Agenția este răspunzătoare de executarea serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, indiferent dacă aceste servicii urmează să fie furnizate de organizator sau de un alt furnizor de servicii de

călătorie, 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 urmare a unor renunțări de ultimă oră sau aneobșinerii vizelor de către 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 legătura cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

4.7. Agenția, prin mandatar, 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 cel puțin 3 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

a) orele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adrese e-mail ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a detailistului;

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.

4.8. Călătorul are obligația de a informa, fără întârzieri nejustificate, în cel mult 24 de ore, Agenția, în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării serviciului de călătorie inclus în prezentul contractul, ținând cont

de circumstanțele cazului.

4.9. Agenția acordă asistența adecvată fără întârzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici organizatorul, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îi 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.

4.10. Agenția informează persoana care transferă contractul (cedentul), cu privire la costurile efective ale transferului.

4.11. În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de călătorie, Agenția, va remedia neconformitatea, cu excepția unuia din următoarele cazuri:

- a) neconformitatea nu poate fi remediată;
- b) remedierea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

4.12. Atunci când o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, Agenția va oferi, fără costuri suplimentare pentru călător, servicii alternative

corespunzătoare pentru continuarea derulării contractului, 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. În cazul schimbării cazării, se consideră a fi serviciu alternativ corespunzător pentru continuarea derulării pachetului oferirea cazării în aceeași localitate, în cea mai apropiată variantă față de cea inițială.

4.13. În cazul în care serviciile alternative propuse, conform art. 4.12., au drept consecință un pachet de o calitate mai

scăzută decât cea specificată în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, Agenția va acorda călătorului o reducere adecvată a prețului.

4.14. Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse conform art. 4.12. doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie sau reducerea de preț acordată este inadecvată.

4.15. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Agenția a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către călător, acesta poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie fără plata unei penalități de încetare și, după caz, poate să ceară, în conformitate cu art.

5.14.-5.15, reducerea prețului și/sau despăgubiri

4.16. În măsura în care este imposibil să se asigure întoarcerea călătorului astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, Agenția va suporta costul cazării necesare, pe cât posibil de categorie echivalentă, pentru o perioadă care nu depășește trei nopți pe călător.

4.17. Agenția acordă asistență adecvată fără întârzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate, inclusiv în circumstanțele prevăzute la art.4.15., în special prin:

- a) furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistență consulară;
- b) efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea călătorului în găsirea unor servicii de călătorie alternative.

4.18. 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.

4.19. În cazul în care Agenția nu a îndeplinit cerințele în materie de informare cu privire la comisioanele, tarifele, penalitățile de încetare sau alte costuri suplimentare, înainte de încheierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie, călătorul nu va suporta respectivele comisioane, tarife, penalități de încetare sau alte costuri.

4.20. Agenția nu este răspunzătoare în cazul în care se solicita prezentarea unui test PCR negativ sau vaccin de către compania aeriană sau/și autoritatea țării de destinație, iar costurile sunt suportate de către CLIENT.

5. Drepturile și obligațiile călătorului

5.1. În cazul în care călătorul nu poate să participe la călătorie independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate să ceseze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii de călătorie contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 5 zile înainte de data de plecare. În

acest caz, între călătorul care nu poate participa la călătoria contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și Agenția de turism (debitor cedat) urmează să se încheie un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de călătorie contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Agenției de turism (debitorului cedat).

5.2. Călătorul care cedează pachetul sau de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului

călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări. În cazul în care mijlocul de transport este avionul, cesionarea poate fi efectuată numai dacă transportatorul aerian permite această modificare.

5.3. Agenția va informa persoana care transferă contractul cu privire la costurile efective ale transferului.

5.4. Agenția va prezenta persoanei care transferă contractul dovezi cu privire la costurile suplimentare, comisioanele sau alte costuri generate de transferarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

5.5. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, călătorul 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 la cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a călătorului.

5.6. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorării, călătorul poate rezilia/denunța unilateral contractul fără nicio obligație față de Agenție, acesta având dreptul la rambursarea imediată de

către Agenție a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

5.7. Călătorul este obligat să comunice opțiunea sa Agenției, într-un termen de 5 zile de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 4.2.-4.3. privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului, putând opta pentru:

- a) rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului fără plata penalităților; sau
- b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

5.8. În cazul în care călătorul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile cap. IV pct. 4.2.-4.3. se consideră că toate modificările au fost acceptate și călătorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

5.9. În cazul în care încetează contractul privind pachetul de servicii de călătorie, călătorul poate accepta un alt pachet, atunci când acesta este oferit de Agenție, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară.

5.10. Agenția va informa călătorul, fără întârzieri nejustificate și într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, pe un suport durabil, cu privire la:

- a) modificările propuse prevăzute la art. 4.2.-4.3. și art. 4.7. și, după caz, și în conformitate cu art. 5.11. impactul acestora asupra prețului pachetului;
- b) termenul în care călătorul trebuie să informeze Agenția cu privire la decizia sa în temeiul art. 4.8;
- c) consecințele lipsei reacției călătorului în termenul prevăzut la lit. b), cu respectarea prevederilor legale în vigoare;
- d) după caz, pachetul de substituție oferit și prețul acestuia.

5.11. În cazul în care modificările aduse contractului privind pachetul de servicii de călătorie prevăzute la art. 4.2.-4.3. sau art. 4.7. au drept consecință scăderea calității sau a costului pachetului, călătorul are dreptul la o reducere corespunzătoare a prețului.

5.12. În cazul în care contractul privind pachetul de servicii de călătorie este încetat în temeiul art. 4.2-4.3. și călătorul nu acceptă un alt pachet, Agenția va rambursa toate plățile efectuate de către sau pe seama călătorului, fără întârzieri

nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data încetării contractului, cu respectarea prevederilor privind reducerea prețului și acordarea de despăgubiri.

5.13. În aplicarea art. 4.2.-4.3. se consideră a fi modificare semnificativă inclusiv schimbarea locului de cazare. În acest caz se oferă călătorilor cea mai apropiată variantă din locația respectivă de o calitate echivalentă sau superioară. Totodată, prin modificări semnificative se înțelege schimbări importante aduse oricăreia dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie:

- destinația călătoriei, itinerarul și perioadele sejurului;
- mijloacele de transport, caracteristicile și categoriile acestora, locurile, datele și orele de plecare și de întoarcere, duratele și locurile opririlor intermediare și ale legăturilor de transport;
- locația, principalele caracteristici și, după caz, categoria turistică a unităților de cazare conform normelor din țara de destinație;
- serviciile de masă oferite;
- vizitele, excursiile sau alte servicii incluse în prețul total convenit al pachetului.

O modificare semnificativă este și imposibilitatea îndeplinirii cerințelor speciale ale călătorului, pe care agenția de turism organizatoare le-a acceptat în prealabil.

5.14. Călătorul beneficiază de o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Agenția dovedește că neconformitatea este imputabilă călătorului.

5.15. Călătorul are dreptul să primească despăgubiri adecvate din partea Agenției pentru orice daune pe care le suferă ca urmare a unei neconformități. Despăgubirea se acordă fără întârzieri nejustificate.

5.16. Călătorul nu are dreptul la despăgubiri pentru daune în cazul în care Agenția dovedește că neconformitatea apare într-una din următoarele situații:

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

5.17. Călătorul poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie în orice moment înainte de începerea

executării pachetului. În cazul în care călătorul încetează contractul privind pachetul de servicii de călătorie, acesta poate fi obligat să plătească Agenției o penalitate de încetare adecvată și justificabilă.

5.18. În contractul privind pachetul de servicii de călătorie pot fi prevăzute penalități de încetare standardizate rezonabile, în funcție de momentul încetării contractului înainte de începerea executării pachetului, precum și de economiile de costuri și de veniturile prevăzute, generate de executarea alternativă a serviciilor de călătorie. În absența unor penalități de încetare

standardizate, valoarea penalității de încetare corespunde prețului pachetului, din care se scad economiile de costuri și veniturile generate de executarea alternativă a serviciilor de călătorie. La cererea călătorului, Agenția va prezenta o justificare pentru cuantumul penalităților de încetare.

5.19. Prin excepție de la art. 5.17., călătorul are dreptul să înceteze contractul privind pachetul de servicii de călătorie

înainte de începerea executării pachetului, fără a plăti vreoa penalitate de încetare în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație.

5.20. În cazul încetării contractului privind pachetul de servicii de călătorie, în condițiile art. 5.19, călătorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreoa despăgubire suplimentară.

5.21. Agenția 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 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) 7 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) Agenția nu poate executa contractul din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare și înștiințează călătorul cu privire la încetarea contractului, fără întârziere și înainte de începerea executării pachetului.

5.22. Agenția va efectua orice rambursare necesară în temeiul art. 5.19 – 5.21. sau, după caz, conform art. 5.17., va rambursa orice plăți efectuate de către sau pe seama călătorului pentru pachetul respectiv, din care se va scădea penalitatea de încetare corespunzătoare. Aceste restituiri sau rambursări se vor efectua către călător fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la încetarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

5.23. Călătorul are dreptul să rezilieze/denunțe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denunțarea unilaterală îi este imputabilă este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica la maximum prețului pachetului de servicii de călătorie contractat.

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

Dacă călătorul 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.

5.25. Călătorul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție.

5.26. Călătorul 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 călătorul 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.

5.27. Călătorul 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.

5.28. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către călător a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele călătorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea șefului Poliției de Frontieră. În cazul în care călătorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agenției (de exemplu, în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

5.29. Agenția de turism recomandă călătorilor contactarea acesteia cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).

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

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

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

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

5.34. Pentru minorii neînsoțiți, se vor oferi informații Agenției, care să permită contactul acesteia din urmă direct cu minorul sau cu persoana responsabilă de acesta.

6. Renunțări, penalizări, despăgubiri

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

6.1.1. În cazul serviciilor de călătorie externe, penalizările sunt de:

a) 30% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul cuprins între ziua confirmării rezervării și 60 zile înainte de data plecării;

b) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 59 – 30 zile calendaristice înainte de data plecării;

c) 80 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 29 – 7 zile calendaristice înainte de data plecării;

d) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în interval mai mic de 7 zile calendaristice înainte de data plecării sau pentru neprezentarea la program.

e) 100% din prețul pachetului de servicii, în cazul în care călătorul a achiziționat pachetul de servicii de călătorie din cadrul programelor speciale de tip Early Booking, Black Friday, Last minute, sau alte programe similare indiferent de data la care călătorul solicită renunțarea.

In cazul în care în Bonul de comanda sunt prevazute alte conditii de penalizare decat cele din prezentul p. 6.1.1, intotdeauna se aplica exclusiv penalizarile din Bonul de comanda.

6.1.2. În cazul serviciilor de călătorie interne, penalizările sunt de:

a) 30% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul cuprins între ziua confirmării rezervării și 60 zile înainte de data plecării;

b) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 59 – 30 zile calendaristice înainte de data plecării;

c) 80 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 29 – 7 zile calendaristice înainte de data plecării;

d) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în interval mai mic de 7 zile calendaristice înainte de data plecării sau pentru neprezentarea la program.

e) 100% din prețul pachetului de servicii, în cazul în care călătorul a achiziționat pachetul de servicii de călătorie din cadrul programelor speciale de tip Early Booking, Black Friday, Last minute, sau alte programe similare indiferent de data la care călătorul solicită renunțarea.

In cazul în care în Bonul de comanda sunt prevazute alte conditii de penalizare decat cele din prezentul p. 6.1.2, intotdeauna se aplica exclusiv penalizarile din Bonul de comanda.

6.2. În cazul în care călătorul care a contractat un pachet de servicii de călătorie cu Agenția și a achitat un avans nu se

prezintă în termenul comunicat în scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat dedrept, iar Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul călătorului cu reținerea penalizărilor prevăzute la pct. 6.1.

6.3. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și ștampilate de reprezentantul organizației sindicale.

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

6.5. Penalizările echivalente cu cele indicate la pct. 6.1.1 lit. c) sau d), respectiv 6.1.2 lit. b) sau c) se aplică și în cazul în

care călătorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că

documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

6.6. Călătorul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii de călătorie la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

6.7. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

6.8. Agenția nu răspunde în situații de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situații care nu sunt imputabile niciunei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Agenția.

6.9. Toate sumele menționate la pct. 6.1, 6.2, 6.4 și 6.5 se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de călătorie achitat de călător, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

6.10 Condițiile de anulare/penalizare indicate sunt standard și se aplica în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de anulare/penalizare (vezi condițiile ofertei sau ale programului turistic –

exemple: programe de Revelion, turism individual, turism intern, croaziere, destinații exotice, sistemele germane de

rezervări Dertour și TUI etc). Pe lângă penalitățile indicate mai sus, călătorul va suporta și eventualele taxe (ex: taxa pentru obținerea vizelor), dacă acestea nu sunt incluse în valoarea contractului.

6.11 . În cazul în care plata pentru serviciile de călătorie interne a fost făcută cu, sau și cu vouchere de vacanță, penalizarea se va deduce în primul rând din valoarea voucherelor de vacanță. Dacă penalizarea este mai mare decât valoarea

voucherelor de vacanță, diferența care depășește valoarea voucherelor de vacanță se va reține din valoarea achitată prin alte instrumente de plată. În cazul în care valoarea voucherelor de vacanță este mai mare decât valoarea penalizării, diferența nu se restituie nici în vouchere și nici în numerar în cazul în care călătorul nu dorește un alt serviciu turistic.

6.12. În contextul pandemiei de SARS-CoV-2 (COVID19), Călătorul/reprezentantul Călătorului recunoaște și accepta în mod expres posibilitatea ca, ulterior încheierii prezentului contract, dar și pe parcursul sejurului calatoric, să fie instituite restricții sau noi condiții de călătorie atât în țara de destinație cât și în România (cu titlu exemplificativ, însă fără a se limita la: obligativitatea purtării măștii de protecție, prezentarea unui test antigen/PCR negativ sau obligativitatea efectuării

acestui în țara de destinație, intrarea în carantină sau autoizolare la întoarcerea în România). Prin semnarea prezentului contract, călătorul/reprezentantul călătorului își asumă riscul apariției unei sau mai multora dintre condițiile prezentate mai sus (riscuri care nu pot cădea în sarcina Agenției și care țin de decizii ale terților, cu titlu exemplificativ, însă fără a se limita la: autorități locale/naționale din statele de destinație sau din România respectiv recunoaște și accepta în mod expres ca în nicio situație acestea nu vor putea fi imputate Agenției și nu vor putea constitui un motiv de renunțare fără penalizare pentru călător.

6.13. Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul în care după începerea călătoriei, serviciul de grăniceri/politia de frontieră sau alta autoritate competentă refuză să acorde călătorului dreptul de ieșire/tranzit/intrare pe teritoriul unui stat, necesar pentru efectuarea serviciilor de călătorie. Călătorului i se va reține în această situație contravaloarea totală a pachetului de servicii de călătorie.

6.14. În cazul în care plata pentru serviciile de călătorie interne a fost făcută cu, sau și cu vouchere de vacanță, penalizarea se va deduce în primul rând din valoarea voucherelor de vacanță. Dacă penalizarea este mai mare decât valoarea

voucherelor de vacanță, diferența care depășește valoarea voucherelor de vacanță se va reține din valoarea achitată prin alte instrumente de plată. În cazul în care valoarea voucherelor de vacanță este mai mare decât valoarea penalizării,

diferența nu se restituie nici în vouchere de vacanță și nici în numerar în cazul în care călătorul nu dorește un alt serviciu calatoric. Dacă călătorul își manifestă dorința de a achiziționa un alt serviciu calatoric, pentru o perioadă ulterioară, atunci diferența dintre valoarea voucherelor și valoarea penalizării se va utiliza pentru acest nou serviciu.

6.15. În cazul călătoriei în anumite destinații care necesită obținerea unei vize sau îndeplinirea unor formalități legate de sănătate în țara de destinație, Agenția recomandă consultarea site-ului:

<http://www.mae.ro>, pentru informații complete

privind regimul vizelor și <https://www.mae.ro/travel-conditions>, pentru alte aspecte legate de condițiile de călătorie, printre care și cele referitoare la formalitățile de sănătate. În cazul în care călătorul nu își respectă obligația de a se informa cu

privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei, care nu sunt în sarcina Agenției (de ex.

necesitatea obținerii vizei sau necesitatea de a avea pașaport sau/și carte de identitate, în funcție de caz, asigurare de sănătate sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este

exonerata de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei. Calatorul este obligat sa comunice Agenției, la data semnării Contractului, cetățenia sa prezinte documentele în baza cărora intenționează sa călătorească.

7. Reclamații

7.1. Călătorul informează Agenția, prin mandatar, fără întârzieri nejustificate, în legătura cu orice neconformitate pe care oconstata pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contract.

7.2. In cazul in care călătorul este nemulțumit de serviciile de călătorie primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fata locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii calatorice contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agenției, cit și prestatorului de servicii calatorice

(conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai turoperatorului).

7.3. Atât Agenția, cat și prestatorul de servicii de călătorie vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. In cazul în care sesizarea nu este soluționata sau este soluționata 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, in termen de 30 de zile calendaristice, sa comunice călătorului despăgubirile care i se cuvin, după caz.

Datele de contact ale Agenției pentru asistenta: AOM TRAVEL SRL ; E-mail: turda@travelgate.ro

Datele de contact ale Agenției organizatoare pentru asistenta: GERMAN TRAVEL SOLUTIONS, e-mail: contact@gts.com.ro

7.4. In cazul in care călătorul nu-și îndeplinește obligațiile menționate la punctele 7.2 și 7.3 de mai sus, Agenția este exonerata de orice răspundere cu privire la deficiențele semnalate.

7.5. Daca oricare dintre serviciile de călătorie nu se executa in conformitate cu cerințele prezentului contract, Agenția remediază neconformitatea, cu excepția unuia din următoarele cazuri:

a) neconformitatea nu poate fi remediata;

b) remedierea implica cheltuieli disproporționate, ținând cont de neconformitatii si de valoarea serviciilor de anvergura calatorie afectate ;

Daca Agenția, în conformitate cu primul paragraf lit. a) sau b) din prezentul alineat, nu remediază neconformitatea, călătorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Agenția dovedește ca neconformitatea este imputabilă călătorului.

7.6. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Agenția a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către călător, acesta poate rezilia prezentul contract fără plata unor penalități de reziliere și, după caz, poate să ceară, reducerea prețului și/sau despăgubiri.

7.7. Călătorul ia act și accepta interdicția de a face publicitate negativă Agenției și serviciilor prestate de aceasta, fără ca procedura de înregistrare și soluționare a reclamațiilor prevăzută în capitolul XI să fi fost îndeplinită. Nerespectarea acestei prevederi da dreptul Agenției să solicite instanței despăgubiri corespunzătoare prejudiciului suferit.

7.8. Vor fi luate în considerare numai reclamațiile făcute în nume personal.

Procedura de soluționare alternativă a litigiilor ("SAL")

7.9 Soluționarea alternativă a litigiilor ("SAL") reprezintă un mecanism alternativ sistemului judiciar prin care consumatorilor li se oferă posibilitatea de soluționare a litigiilor pe care le pot avea cu comercianți, 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.

7.10. Direcția de soluționare alternativă a litigiilor (Direcția SAL) din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor ("ANPC"), are competența să soluționeze alternativ litigiile 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.

7.11 Cererea de aplicare SAL, lista de consilieri SAL, procedura SAL și legislația aplicabilă poate fi consultată aici: <https://anpc.ro/galerie/file/diversefg/CerereSAL2.pdf>

8. Asigurări

8.1. Conform prevederilor OG nr. 2/2018 și ale Ordinului 156/2019 emis de Ministerul Turismului, călătorul este asigurat pentru rambursarea sumelor achitate de acesta în legătura cu pachetele de servicii de călătorie, în cazul insolvenței Agenției de turism organizatoare și în legătura cu serviciile de călătorie asociate, cum sunt definite la art. 3 pct. 16 din OG nr. 2/2018, în măsura în care Organizatorul facilitează servicii de călătorie asociate, la Societatea de Asigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP cu sediul în București str. Aleea Alexandru nr. 51 sector 1, tel. 0214057420, fax 0213114490.

Polițele de Asigurare privind protecția în caz de insolvența a Agenției de turism organizatoare sunt:

- Polița de Asigurare seria I nr. 56792 privind protecția în caz de insolvența a Agenției de turism

Organizatoare valabilă până la data de 01.11.2024

Toate polițele de asigurare sunt afișate pe pagina web a Agenției de turism Organizatoare

<https://www.gts.com.ro/>

8.2. Condițiile în care călătorul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

8.2.1. În cazul în care Agenția nu efectuează repatrierea călătorului, acesta are obligația de a anunța imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În această situație societatea de asigurare nu are obligația de a achita imediat

contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa după întoarcerea călătorului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între Agenție și societatea de asigurare.

8.2.2. În cazul în care călătorul solicită Agenției contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta

trebuie să trimită documentele justificative către Agenție prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Călătorul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Călătorul poate solicita

Agenției rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii de călătorie sau de la data repatrierii.

8.2.3. Călătorul are obligația de a notifica societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în

legătură cu solicitarea adresată Agenției privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termende 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute la pct. 8.2.2.

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

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

8.2.6. Documentele justificative constau în principal în:

a) contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie;

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

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

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

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

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

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

8.2.10. Facultativ, călătorul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau 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. Călătorul se poate informa în agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii de călătorie, dacă Agenția oferă acest tip de serviciu.

8.3. 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 călător și asigurator.

8.4 Clientul dorește, nu dorește achiziționarea unei polițe de asigurare complexă de călătorie (include și asigurarea storno)

9. Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele:

a) Informarea precontractuală;

b) Bonul de Comandă;

c) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, după caz;

d) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;

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

10. Încetarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie și dreptul de retragere înainte de începerea executării pachetului

10.1. Călătorul poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie în orice moment înainte de începerea

executării pachetului. În cazul în care călătorul încetează contractul privind pachetul de servicii de călătorie, acesta poate fi obligat să plătească Agenției de turism organizatoare o penalitate de încetare adecvată și justificabilă, în conformitate cu art.5.17.

10.2. În contractul privind pachetul de servicii de călătorie pot fi prevăzute penalități de încetare standardizate rezonabile, în funcție de momentul încetării contractului înainte de începerea executării pachetului, precum și de economiile de costuri și

de veniturile prevăzute, generate de executarea alternativă a serviciilor de călătorie. În absența unor penalități de încetare standardizate, valoarea penalității de încetare corespunde prețului pachetului, din care se scad economiile de costuri și

veniturile generate de executarea alternativă a serviciilor de călătorie. La cererea călătorului, Agenția prezintă o justificare pentru cuantumul penalităților de încetare.

10.3. Prin excepție de la art. 10.1., călătorul are dreptul să înceteze contractul privind pachetul de servicii de călătorie înainte de începerea executării pachetului, fără a plăti vreo penalitate de încetare în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație.

10.4. În cazul încetării contractului privind pachetul de servicii de călătorie, în condițiile art. 10.3., călătorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară.

10.5. În condițiile prevăzute la art. 5.21.

10.6. Agenția efectuează orice rambursare necesară în temeiul art. 10.3. – 10.5. sau, după caz, conform art. 10.1., rambursează orice plăți efectuate de către sau pe seama călătorului pentru pachetul respectiv, din care se scade penalitatea de încetare corespunzătoare. Aceste restituiri sau rambursări se efectuează către călător fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la încetarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

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

11. Dispoziții finale

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

11.2. Comercializarea pachetelor de servicii de călătorie se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2018, republicată.

11.3. 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.

11.4. Călătorul declară că Agenția de turism 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, călătorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, în conformitate cu oferta Agenției de turism.

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

11.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.



12. Prelucrarea datelor cu caracter personal

Călătorul declara ca a fost informat în mod expres de către Agenție, respectiv a luat la cunoștință și este de acord cu POLITICA DE CONFIDENȚIALITATE CU PRIVIRE LA PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL disponibilă și afișată în Agenție, cât și pe site-ul Agenției la <https://www.travelgate.ro/politica-confidentialitate/>

în contextul intrării în vigoare a Regulamentului European privind protecția datelor nr.679/2016 ("GDPR"). Prin semnarea contractului, călătorul declară în mod expres și este de acord inclusiv ca datele sale cu caracter personal să fie transferate către parteneri din țări terțe, respectiv din afara spațiului european sau din afara spațiului

economic european, doar în scopul realizării obiectului prezentului Contract, respectiv în vederea achiziționării serviciilor calatorice menționate la Cap I.

Agentia AOM TRAVEL SRL,

Calator,