

CONTRACT-CADRU DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE

Nr. din data de

Părțile contractante:

Societatea AURA BEST TRIP SRL -agentia AURA TURISM situata in SEBES, str. VANATORI nr. 83, bl. V1 cod postal 515800, tel/fax 0258731048; e-mail: office@auraturism.ro , Cod de Inregistrare Fiscala RO26394626, inregistrata la Registrul Comertului sub numarul J01/14/2010, titulara a Licentei de turism nr. 734 , Polita de Asigurare emisa de OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP seria I nr. 55954, valabilă de la data de 08.01.2023 – 07.01.2024 privind protectia in caz de insolventa a agentiei de turism ORGANIZATOARE, reprezentata prin Marginean Laura Adriana – Administrator, denumită în continuare AGENȚIA

Și

Di./dna, domiciliat/domiciliată în

telefon, e-mailposesor/posesoare al/a cărții de identitate seria nr....., eliberată de la data de, CNP în calitate de **TURIST**

Au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului

1.1 Îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

- Pachetul de servicii este organizat si vandut pe cont propriu de agentia in calitate de **agentie organizatoare** _____-
- Pachetul de servicii este vandut de agentia AURA TURISM in calitate de **agentie intermediara in baza contractului de mandat pentru agentia organizatoare** . Societatea _____ cu sediul/Punct Lucru _____ tel. _____, e-mail....., CUI, J____/____/____, titulara a licentei de turism _____, polita de asigurare emisa de _____ seria _____ nr _____ privind rambursarea cheltuielilor de repatriere si/ sau a sumelor achitate de catre turisti. Termene, conditiile de anulare cat si de plata vor fi cele ale furnizorului si comunicate la confirmarea rezervari prin email, scris sau anexa la prezentul contract.

1.2 Servicii contractate / numar de persoane/ nume si prenume beneficiari:

.....
.....

Statusul rezervării / comenzii in momentul incheierii contractului (confirmata, neconfirmata - in curs de confirmare)

.....
In cazul neconfirmarii serviciilor (cazare, transport etc), agentia v-a oferi turistului o varianta alternativa sau v-a returna integral avansul.

II. INCHEIEREA CONTRACTULUI:

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

1. a) în momentul semnării lui de către turist sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii turistice inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice;
2. b) în momentul în care turistul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agenție, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă. Este responsabilitatea agenției de turism de a informa turistul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, mail, messenger, posta, sms, fax etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervări de servicii, agenția poate solicita un avans cuprins între 30 - 50 % din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care turistul solicita serviciile. Dacă înscrierea intervine cu mai puțin de 30 zile înainte de plecarea, pachetul turistic se va achita integral. În cazul nerespectării termenelor de plată, AGENȚIA își rezerva dreptul de a anula rezervarea și aplicarea penalizărilor.
3. În cazul în care conținutul bonului de comandă nu diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice și confirmarea s-a efectuat în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, turistul care decide să renunțe la călătoria turistică, datorează agenției penalități conform cap. VI din prezentul contract.

4. În cazul în care conținutul bonului de comandă diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice primite în scris de la agenție sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, turistul poate considera că voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea tuturor sumelor deja plătite cu excepția comisionului de procesare a rezervării care diferă de comisionul agenției pe pachet de servicii sau servicii individuale (transport autocar, transport avion, cazare etc).
5. În momentul eliberării documentelor de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie, etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în care pachetele de servicii turistice fac parte din oferta standard a agenției de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.
- 2.2. 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, messenger, fax, etc.), obligația de informare a turistului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de agenție, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului cadru de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv dacă prezentul contract prezentat turistului în modalitățile prevăzute mai sus, conține informațiile prevăzute la art. 12 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice. Informațiile și fotografiile prezentate în cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare sunt orientative și au caracter informativ, fără însă a afecta calitatea și cantitatea serviciilor contractate de turist.
- 2.3. Contractul încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii turistice înscris în documentele de călătorie.
- 2.4. Informațiile privind statele pe teritoriul cărora, la data încheierii prezentului contract, este decretată stare de urgență ori în privința cărora Ministerul Afacerilor Externe a formulat alerte de călătorie, sub forma de avertismente sau atenționări, sunt publice și pot fi consultate accesând <http://www.mae.ro/travel-alerts> Prin urmare, Turistul înțelege să contracteze serviciile ce fac obiectul prezentului contract fiind informat asupra acestor informații sau alerte.

III. PREȚUL CONTRACTULUI ȘI MODALITĂȚILE DE PLATA

3.1. Prețul de vânzare și cumpărare a pachetului de servicii de călătorie / a serviciilor individuale din cadrul pachetului de servicii de călătorie este în suma de : _____ și se compune din costul serviciilor de călătorie ce formează pachetul/serviciilor individuale din cadrul pachetului de servicii de călătorie.

Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă (dacă există) sau anexa privind condițiile și termenii de plată aferenți pachetului de servicii. Alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție turistului, site-ul agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

În situația contractării pachetului de servicii turistice în regim early booking, reducerea este inclusă, iar procentul precizat se aplică numai serviciilor de cazare.

În acest caz, orice modificare a contractului, solicitată de turist, determină anularea rezervării cu penalizări și refacerea acesteia la prețul și condițiile din momentul reinscrierii. De asemenea, nerespectarea condițiilor de plată aplicate rezervărilor tip EB determină modificarea prețului pachetului conform ofertei standard.

3.2. Modalități de plată:

3.2.1. Plata serviciilor se achită la încheierea contractului după cum urmează:

- avans _____ din prețul contractului la semnarea acestuia
- _____ se va achita până la data de ____/____/____
- _____ se va achita până la data de ____/____/____
- plată integrală a contravalorii pachetului de servicii turistice.
- Plata se va realiza într-o singură monedă specificată în contract în cash sau prin virament în conturile agenției înscrise pe facturi. **Plățile în RON vor fi calculate la cursul BNR din ziua emiterii facturii +2% comision de risc valutar.**

Depășirea termenului de plată determină aplicarea unei penalități de 0,3% pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma scadentă și neachitată.

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 termenilor de plată comunicate de agenție în scris prin bonul de comandă sau alte mijloace de comunicare (ex: anexa condiții plată/penalizări, email).

b) pentru serviciile turistice care nu necesită confirmare din partea prestatorilor, după cum urmează:

TERMENE DE PLATA OFERTA STANDARD

- 30% din pretul pachetului turistic - la înscriere;
- 40% din pretul pachetului turistic - cu minim 45 zile înainte plecării
- 50% din pretul pachetului turistic - cu minim 21 zile înainte plecării
- sau alte termene agreeate de comun acord cu clientul la capitolul III pct 3.2

TERMENE DE PLATA OFERTA EARLY BOOKING

- 35% din pretul pachetului turistic - la înscriere;
- 45% din pretul pachetului turistic - la termenul limita al pragului Early Booking aplicat la înscriere;
- 70% din pretul pachetului turistic - cu minim 30 zile înainte plecării.

Condițiile de plata și penalizare de mai sus (oferta standard și oferta early booking) se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de achitare (vezi condițiile ofertei sau ale programului turistic.)

3.3. Plata serviciilor **turistice externe** aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată în contract sau în RON **vor fi calculate la cursul BNR din ziua emiterii facturii +2% comision de risc valutar** conform art. 290 alin 2 Cod Fiscal.

IV. Drepturile și obligațiile Agenției

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

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 turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice înainte de data începerii călătoriei.

În cazurile prevăzute la pct. 4.7. literele a), b), c) din prezentul contract, informarea se va face în timp util.

4.3. În cazul achiziționării unui pachet de servicii turistice având în componență și asigurarea transportului pe **cale aeriană**, Transportatorul Aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția **nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic**. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste turiștii conform Regulamentului nr. 261/2004 implementat prin HG nr. 1912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

4.4. 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 turistul nu va fi despăgubit în nici un mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

4.5. Agenția poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau micșorării - după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de preț ale contractului și numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor de turist, ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Modificarea prețurilor stabilite în contract vor fi aduse la cunoștința turistilor cu cel puțin 15 de zile calendaristice care preced data plecării în cazul normale sau între 1 și 3 zile în situații excepționale ce nu țin de agenția de turism.

4.6. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau Agenția constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

- a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;
- b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;

4.7. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, **cu excepția următoarelor cazuri:**

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează turistului;

b) **când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră 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, întâzieri 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 a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate turistului ca urmare a întâzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice și nu este obligată să ramburseze valoarea serviciilor achiziționate. TUROPERATORUL își rezerva dreptul să modifice sau să anuleze programul turistic în anumite cazuri: calamități naturale, epidemii/pandemii, mișcări sociale, greve, războaie, schimbări politice, întâzieri, anulari sau închideri temporare ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, fără a notifica turistii dacă acestea intervin într-un interval de timp prea scurt pentru a anunța toți participanții. Aceleași situații pot determina schimbarea tipului sau categoriei mijloacelor de transport ori a unităților de cazare. Pentru modificările sau anulările făcute de TUROPERATOR din aceste motive, nu se datorează turistului nicio despăgubire. Deasemenea, în situația în care turistul renunță la călătorie după ce TUROPERATORUL a fost nevoit din cauzele mai sus enumerate exemplificativ, să modifice tipul sau categoria mijloacelor de transport, ori unitățile de cazare, acesta datorează agenției de turism penalități, conform art. VI de mai jos și altor prevederi contractuale speciale, derogatorii de la norma contractuală generală. Neprezentarea la îmbarcare, refuzul de îmbarcare sau alte asemenea situații nu dau dreptul turistului de a cere restituirea prețului plătit.

În situația în care prestarea serviciilor turistice ce fac obiectul contractului a devenit imposibilă din cauză de forță majoră sau din cauza 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 (cum ar fi restricții de circulație, măsuri de carantină, pandemii, epidemii revolte, greve, accidente etc.), Agenția de turism va oferi turistului fie pachete turistice alternative (altă destinație turistică și/sau altă perioadă), **fie vouchere valorice (Note de credit)** cu care să poată achiziționa de la Agenția de turism organizatoare prin Agenția detailistă, alte servicii sau pachete de servicii de călătorie, iar Turistul va alege una dintre variantele propuse de Agenția organizatoare.

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 (modificări legislative, carantine specifice unei pandemii).

În situația de suparezervare (overbooking) a unui hotel, determinată de activitatea hotelierilor, înainte sau după începerea călătoriei, Agenția va oferi varianta de hotel în aceeași zonă sau într-o zonă apropiată, la aceeași categorie sau de o categorie superioară fără să modifice prețul; în cazul în care situația de suparezervare (overbooking) este anunțată turistului, sau reprezentantului acestuia, cu minim 3 zile înainte de data plecării, turistul poate accepta varianta propusă sau poate anula călătoria fără penalizări, fără însă a avea dreptul de a solicita despăgubiri suplimentare.

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

a) orarele, 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.

d) obligațiile turistului prevăzute la pct. 5.10, 5.11 și 5.13.

4.9. Agenția și furnizorul parte în contract este obligată să acorde prompt asistență turistului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau a unui eveniment pe care nici agenția de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita. Este răspunzător

fata de turist/client cu privire la buna desfasurare a pachetului de servicii de călătorie, în condițiile stabilite de legislația în vigoare, respectiv OG nr.2/2018. În situațiile în care nu este aplicabilă OG nr.2/2018, răspunderea aparține direct și nemijlocit prestatorului serviciului turistic respectiv (companie hotelieră, transportator etc.), iar turistul nu va putea acționa în judecată sau emite vreo pretenție față de Turoperator

4.10. Excursiile optionale se efectueaza la fata locului cu agentii locale, care poarta intreaga responsabilitate pentru organizarea si desfasurarea acestor excursii. Sumele aferente excursiilor optionale nu se incaseaza in numele si pentru Agentie. Preturile excursiilor optionale pot fi mai mari decat cele cumparate de la receptia hotelurilor, avand in vedere ca turistii vor avea la dispozitie mijloace de transport de la hotel la obiective si retur, ghid etc. Pretul excursiilor se calculeaza in general, pentru grupuri de aproximativ 25 de persoane. In cazul neintrunirii acestui numar minim, fie tarifele pot fi majorate proportional, fie excursia poate fi anulata, iar turistii putand opta pentru achizitionarea excursiei de la receptia hotelului in functie de disponibilitati.

4.11. Inainte de inceperea executarii pachetului, Agentia de turism intermediara isi rezerva dreptul de a modifica in mod unilateral si alte clause ale contractului privind pachetul de servicii de calatorie (altele decat clauzele privitoare la pretul pachetului de servicii de calatorie), numai in cazul in care modificarea este solicitata in scris de catre Agentia de turism Organizatoare (TO).

4.12. In cazul in care contractual privind pachetul de servicii de calatorie este incetat si calatorul nu accepta un alt pachet, **Agentia de turism intermediara/organizatoare ramburseaza toate platile efectuate de catre sau pe seama calatorilor, in termen de 14 zile din momentul recuperarii acestor sume din serviciile contractate de client (hotel, companie aeriana, transfer, etc) in baza unui dosar deschis cu privire la rambursare.**

4.13. Agentia de turism intermediara, in numele si pe seama Agentiei de turism organizatoare, poate inceta contractual privind pachetul de servicii de calatorie si poate oferi calatorilor rambursarea completa a tuturor platilor efectuate pentru pachet cu exceptia unor taxe de administrare, dar nu este raspunzatoare pentru plata unor despagubiri suplimentare, in unul dintre urmatoarele cazuri:

- numarul de persoane inscrise pentru pachete de calatorie pentru care transportul se realizeaza cu curse charter(avion) este mai mic de 100 de calatori/destinatie;

- Agentia de turism organizatoare nu poate executa serviciile din pachetul achizitionat de calatori din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare, urmand a fi instiintati calatorii cu privire la incetarea contractului, fara intarziere si inainte de inceperea executarii pachetului.

- Unitățile de cazare sunt clasificate de autoritățile competente din țările în care sunt situate, conform normelor aplicabile în țările respective. Eventualele neconcordanțe între clasificarea oficială a unității de cazare (cu tot ceea ce presupune aceasta: dimensiuni camere, dotări, facilitati hotel, servicii suplimentare etc.) și așteptările turistului nu pot duce în nicio circumstanță și pentru niciun motiv la suportarea de despăgubiri de către Agenția de turism organizatoare și nici nu pot servi turistului ca motiv de reziliere a contractului; în ipoteza în care, totuși, turistul reziliază contractului din astfel de motive, Agenția de turism organizatoare nu poate fi obligata la restituirea prețului și/sau la plata vreunei penalități/despăgubiri către turist."

4.14. Agentia de turism intermediara va instiinta calatorii cu privire la incetarea contractului in urmatoarele termene:

- 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai mult de sase zile;

- 7 zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza intre doua si saze zile;

- 48 de ore inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai puțin de doua zile;

4.15. Agentia de turism intermediara sau Agentia de turism organizatoare are posibilitatea de a pretinde si retine un comision rezonabil pentru serviciile de asistenta si consultant turistica.

4.16. Agentia de turism organizatoare garanteaza platile efectuate de calatori sau in numele calatorilor, indiferent daca pachetele sunt comercializate direct calatorilor sau prin intermediul altor agentii de turism.

4.17. Agentia de turism organizatoare raporteaza pachetele de servicii de calatorie catre Ministerul Turismului potrivit Ordinului nr. 874/2019 emis de Ministerul Turismului.

V. Drepturile și obligațiile turistului

5.1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cesioneze contractul (daca este posibil), unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 5 zile înaintea datei de plecare.

Între turistul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția de turism (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate și cesionate.

Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor. De asemenea, pentru calatoriile care

necesita indeplinirea unor conditii speciale, ex: obtinerea vizelor turistice, se va tine seama de acestea pentru cesiunea contractului. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine după caz fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Agenției de turism (debitorului cedat). In acest caz Agenția reziliază contractul cu turistul care cesionează contractul și încheie un alt contract cu noul turist. Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul, sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

5.2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, turistul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face de regulă la ora 18,00 a zilei de intrare și se termină de regulă la ora 12 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.

In functie de destinatie, orele de intrare, respectiv iesire, se pot modifica si sunt decise de unitatea hoteliera.

5.3. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorării, turistul poate rezilia/denuța unilateral contractul, având însă dreptul la rambursarea imediată de către Agenție a sumelor plătite, inclusiv comisionul cu excepția unei taxe administrative.

5.4. Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 4.2 privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, în cazul aplicării clauzelor prevăzute în cap. IV pct. 4.7. literele b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:

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

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

5.6. În cazul în care turistul reziliază/denuțe unilateral contractul în temeiul pct. 5.4. 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.

5.7. În toate cazurile menționate la pct. 5.6., turistul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire, cuantumul căreia poate fi stabilit prin acordul comun al părților sau în baza unei hotărâri a instanței de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

- a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat în scris turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;
- b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la cap. IV pct. 4.7 lit. b).
- c) anularea s-a făcut din vina turistului.

5.8. Turistul are dreptul să rezilieze/denuțe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denuțarea unilaterală îi este imputabilă este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor Cap. VI din prezentul contract, cu excepția cazurilor de pandemii, forță majoră definite conform legii, survenite după încheierea contractului și dovedite prin înscrisuri emise de Ministerul Afacerilor Externe, aviz emis de Camera de Comerț și Industrie a României sau orice alt mijloc de proba.

Despăgubirea se poate ridica la maximum prețului pachetului de servicii turistice contractat.

5.9. 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 oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denuțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la Cap. VI din prezentul contract la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

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

5.11. Turistul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de agenție (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament, etc.), în vederea acordării serviciilor turistice. În cazul în care turistul beneficiază de bilete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

5.12. 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 nici o responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

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

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

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

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

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

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

VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri

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

6.1.1. În cazul serviciilor turistice externe/interne:

1. Condiții de anulare/penalizari/despăgubiri

- 45 euro/pers din momentul confirmării/rezervării pentru anulari până cu 45 zile înainte de începerea derulării serviciilor
- 150 euro/pers pentru anulari între 44 - 40 zile înainte de începerea derulării serviciilor
- 220 euro/pers pentru anulari între 39 - 30 zile înainte de începerea derulării serviciilor
- 70% din pretul pachetului turistic dacă renunțarea se face în intervalul 29 zile - 15 zile înaintea plecării;
- 90% din pretul pachetului turistic dacă renunțarea se face în intervalul 14 zile - 7 zile înaintea plecării;
- 100% din pretul pachetului turistic dacă renunțarea se face cu mai puțin de 7 zile înaintea plecării.
- **Condiții de anulare/penalizari oferta EARLY BOOKING**
- 35% din pretul pachetului turistic dacă renunțarea se face din momentul confirmării rezervării și până cu 60 zile înaintea plecării;
- 50% din pretul pachetului turistic dacă renunțarea se face în intervalul 59 zile - 30 zile înaintea plecării
- 80% din pretul pachetului turistic dacă renunțarea se face în intervalul 29 zile - 7 zile înaintea plecării

- 100% din pretul pachetului turistic daca renuntarea se face cu mai putin de 7 zile inaintea plecarii

6.1.2 Conditile de anulare/penalizare indicate la art. 6.1.1 sunt standard si se aplica in toate cazurile, cu exceptia celor in care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de anulare/penalizare (vezi conditiile ofertei sau ale programului turistic – **exemple**: programe de Revelion, turism individual, turism intern, croaziere, destinatii exotice, bilete avion linie sau low cost sistemele/furnizorii externi , ex : Dertour, TUI, ITS, NECKERMAN etc). Pe langa penalitatile indicate mai sus, turistul v-a suporta si eventualele taxe (ex: taxa pentru obtinerea vizelor, taxa pentru emitere bilet avion care este in quantum de 25 euro/ Europa , 50 euro/ America&Asia), daca acestea nu sunt incluse in valoarea contractului.

6.2. În cazul în care turistul care a contractat un pachet de servicii turistice cu Agenția și a achitat un avans nu se prezintă în termenul specificat în bonul de comandă sau în termenul comunicat în scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului cu reținerea penalizărilor prevăzute la p. 6.1. din prezentul contract.

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, turistului 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 punctul 6.1.1. lit. c) sau d), respectiv 6.1.2. lit. b) sau c) se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriului țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

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

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, pandemii, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, precum și în cazul în care furnizorii, companiile terestre și aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situații care nu sunt imputabile nici unei 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 din prezentul contract, se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii turistice achitat de turist, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

VII. Reclamații

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

Date de contact ale Agenției AURA TURISM

Telefon: 0258 - 731048

e-mail: office@auraturism.ro

7.2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin, după caz și perioada de rambursare.

VIII. Asigurări

8.1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, la Societatea de Asigurare OMNIASIG cu polita seria I număr 55953 cu sediul în București str. Aleea Alexandru , nr.51, sector 1, CP 011822 .

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

8.2.1. În cazul în care Agenția nu efectuează repatrierea turistului, acesta are obligația de a anunța imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În această situație societatea de asigurare nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa după întoarcerea turistului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între Agenție și societatea de asigurare.

8.2.2. În cazul în care turistul solicită Agenției contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către Agenție prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Turistul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agenției rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

8.2.3. Turistul are obligația de a notifica societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată Agenției privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute la cap. VIII 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, turistul 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, turistul 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 turistice;
- b) confirmările de primire precizate la pct. 8.2.2, 8.2.3 și 8.2.5 din prezentul capitol;
- c) fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
- 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 turistului și alte documente justificative.

8.2.7. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de turist în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum și 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 turist.

8.2.9. În cazul în care după plata despăgubirii, Agenția plătește debitul către turist, 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, 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 agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii turistice, dacă agenția oferă acest tip de serviciu.

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 turist și asigurator.

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

- a) bon comanda
- b) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice sau oferta agentiei pusa la dispoziția turistului, în format tipărit sau pe suport electronic (email)
- d) conditii si termene de plata ale furnizorilor in format tiparit sau suport electronic
- e) facture aferenta serviciilor

X. Dispoziții finale

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

10.2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, republicată.

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

10.4. 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. 107/1999. 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 și a furnizorilor sai.

Declarație de consimțământ privind prelucrarea datelor personale

Declarație de consimțământ privind prelucrarea datelor personale

d-na/dl., legitimat(a) cu C.I., seria....., nr....., CNP în calitate de titular de contract, prin prezenta declarație îmi exprim consimțământul în mod liber, în cunoștință de cauză și la obiect, pentru următoarele scopuri ale prelucrării datelor cu caracter personal :

DA - Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal în scopul efectuării rezervării.

DA - În calitate de titular al autorității părintești / împuternicit al acestuia, sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal (nume, prenume, data nașterii) ale copilului/copiilor mei care au vârsta sub 16 ani, menționați în rezervare, necesare pentru executarea contractului.

DA - Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal în scopul corespondenței referitoare la rezervari. În cazul în care alegeți varianta **NU** specificați modul în care doriți să corespundam.

1 Am luat cunoștință de faptul că datele mele și a persoanelor menționate în rezervare, nume, prenume, adresa de email, se vor putea prelucra și arhiva după executarea contractului timp de 5 ani.

2 Cunosc faptul că am posibilitatea să-mi retrag consimțământul oricând, printr-o cerere scrisă Agenției.

3 Agenția m-a asigurat că respectă noile norme impuse de prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 cu privire la protecția datelor cu caracter personal.

4 De asemenea, am luat la cunoștință că prelucrarea datelor personale necesare pentru facturare (nume, prenume, data nașterii, CNP, C.I. sau pașaport, adresă, telefon, email și naționalitate) se vor păstra conform termenelor prevăzute în legislația financiar-contabilă.

5 Am înțeles că prelucrarea datelor cu caracter personal menționate în contract este realizată pentru furnizarea serviciilor turistice contractate, pe perioada de valabilitate a acestuia și pe perioada de arhivare.

6 Sunt de acord cu transferarea acestor date către companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii contractuali ai Agenției din țară și/sau din străinătate implicați în desfășurarea serviciului turistic contractat.

7 Sunt informat/ă de faptul că, potrivit legislației în vigoare, datele personale vor fi furnizate către autoritățile din domeniul juridic (poliție, parchet, instanțe de judecată) doar la solicitarea expresă a acestora.

8 Agenția m-a asigurat de faptul că datele mele nu vor fi făcute publice, nu vor fi transmise unor terțe părți în scopuri de marketing.

9 Am fost informat/ă că am următoarele drepturi: de acces la date, de rectificare, de ștergere a datelor (dreptul de a fi uitat), de restricționare a prelucrării, de portabilitate a datelor și dreptul la opoziție. Pentru exercitarea acestor drepturi, voi putea trimite o cerere scrisă, la adresa de e-mail office@auraturism.ro

De asemenea, mi s-a comunicat și faptul că am dreptul de a mă adresa Autorității Naționale de Supraveghere (www.dataprotection.ro) precum și justiției.

10 Declar ca am fost împuternicit de toate persoanele menționate în rezervare să furnizez Agenției datele personale ale acestora necesare efectuării rezervării, iar accesul la aceste date se va acorda doar titularului de contract în urma unei cereri scrise.

11 Sunt de acord ca documentele rezervării să poată fi transmise oricărei persoane menționate în rezervare.

d-na/dl. _____,

Agenția de turism,

Turist,

Nume / Prenume

S.C. AURA BEST TRIP SRL

AGENTIA AURA TURISM

Semnatura/Stampila

Semnatura