

## CONTRACT de intermediere pentru comercializarea pachetelor de servicii de călătorie

Nr. .... / .....

Părțile contractante

**Agentia intermediara**, in calitate de Mandatar: S.C COZTRAVEL S.R.L., cu sediul în Loc Huedin str. Salcamului nr. 21, jud Cluj, Număr de înregistrare la Registrul Comerțului J12 / 1062 / 2006, CUI 18523347, cont bancar ron RO73BTRLRONCRT0215174801 si cont bancar euro: RO23BTRLEURCRT0215174801, deschis la banca Transilvania, titulară a Licenței de turism nr 454 / 07.01.2019 pentru Agenția Best Travel Agency, reprezentată prin Cozea Florina , în calitate de mandatar pentru **Tour operator**: SC ..... SRL, denumirea comerciala .....cu sediul social in loc.....str....., nr. ...., jud....., având C.U.I..... si Nr Reg Comerțului ..... și titulară a Licenței de turism nr. ...., cont bancar ....., Banca ....., reprezentată legal prin administrator .....

și

și **Călătorul/reprezentantul călătorului** d-na/dl..... cu domiciliul în .....legitimat cu C.I., seria....., nr ..... , CNP ..... , denumit in continuare călător (titular de contract), au convenit la încheierea prezentului contract:

### 1. Obiectul contractului

1.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii de călătorie sau a serviciilor de călătorie asociate, înscris în bonul de comanda, voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, factura sau alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

### 2. Informații precontractuale

2.1. Înainte de semnarea prezentului contract, călătorul trebuie să primească următoarele informații :

2.1.1. destinația (destinațiile) călătoriei, itinerariul și perioadele sejurului, cu datele corespunzătoare și în cazul în care cazarea este inclusă, numărul de nopți incluse;

2.1.2. mijloacele de transport, caracteristicile și categoriile acestora, locurile, datele și orele de plecare și de întoarcere aproximative, duratele și locurile opririlor intermediare și ale legăturilor de transport.

2.1.3. locația, principalele caracteristici și, după caz, categoria turistică a unităților de cazare conform normelor din țara de destinație;

2.1.4. serviciile de masă oferite;

2.1.5. vizitele, excursiile sau alte servicii incluse în prețul total convenit al pachetului;

2.1.6. dimensiunea aproximativă a grupului (atunci când este cazul);

2.1.7. limba în care vor fi furnizate serviciile turistice, dacă este cazul;

2.1.8. gradul de adecvare a călătoriei pentru persoanele cu mobilitate redusă și, la cererea călătorului, gradul de adecvare a călătoriei sau a vacanței, luând în considerare nevoile călătorului;

2.1.9. 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;

2.1.10. denumirea comercială și sediul social ale agenției de turism organizatoare și, dacă este cazul, ale agenției de turism intermediare, precum și numerele de telefon și, după caz, adresele de e-mail ale acestora;

2.1.11. prețul total, inclusiv taxele și orice costuri suplimentare;

2.1.12. modalitățile de plată;

2.1.13. numărul minim de persoane, respectiv 75% din capacitatea mijlocului de transport, necesar pentru ca serviciile din pachet să poată fi executate și termenul pentru posibila anulare din acest motiv;

2.1.14. cerințele legate de pașaport și vize, precum și informații referitoare la formalitățile legate de sănătate;

2.1.15. încetarea contractului oricând înainte de începerea executării pachetului, cu plata unei penalități de încetare corespunzătoare sau, după caz, a penalităților de încetare standardizate solicitate de Agenție;

2.1.16. asigurarea storno sau asigurarea medicala pe perioada călătoriei.

2.2. Informarea este considerată îndeplinită dacă călătorul a primit toate informațiile de la art. 2.1. pe un suport durabil (printate, email, site tour operator sau bestravelagency.ro)

2.3. Informațiile precontractuale furnizate călătorului cu privire la serviciile de călătorie (2.1.1. - 2.1.8.; 2.1.11 - 2.1.15), sunt parte integrantă a contractului privind pachetul de servicii de călătorie și nu pot fi modificate decât prin acordul explicit al părților contractante.

### 3. Încheierea contractului

3.1. Contractul se încheie în momentul semnării lui de către călător sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de călătorie în cazul celor achiziționate la distanță (e-mail, online).

3.2. Conform Regulamentului (UE) 2016/679 cu privire la protecția datelor cu caracter personal, este necesar ca titularul de contract să dea o "Declarație de consimțământ privind prelucrarea datelor personale" din Anexa 3.

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

3.4. Informațiile privind statele pe teritoriul cărora, la data încheierii prezentului contract, este decretată stare de urgență ori când Ministerul Afacerilor Externe din România a formulat alerte de călătorie, sub formă de avertismente sau atenționări, sunt publice și pot fi consultate accesând [www.mae.ro/travel-alerts](http://www.mae.ro/travel-alerts). Călătorul va încheia prezentul contract fiind informat asupra acestor informații sau alerte.

#### **4. Prețul contractului și modalități de plată**

4.1. Prețul contractului se compune din costul serviciilor de călătorie efective, comisionul Agenției și TVA. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă, alte documente de călătorie sau pe factură.

4.2. Modalități de plată: la încheierea contractului se percepe un avans conform fiecărei oferte sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii de călătorie.

4.3. Plățile se vor face conform datelor scadente de pe factură.

4.4. Facturarea și plata serviciilor de călătorie interne se vor efectua în LEI.

4.5. Facturarea serviciilor de călătorie externe se va efectua în EURO, iar plata acestora se poate realiza într-o singură monedă, EURO sau în LEI la cursul de vânzare din ziua plății comunicat de BNR+2%comision risc valutar

#### **5. Drepturile și obligațiile Agenției**

5.1. Agenția se obligă să furnizeze călătorului toate informațiile prevăzute la pct.2.1. din prezentul contract.

5.2. Înainte de începerea executării pachetului, Agenția își rezervă dreptul de a modifica în mod unilateral clauzele nesemnificative ale contractului privind pachetul de servicii de călătorie, cu excepția prețului contractului, cu informarea călătorului cu privire la modificările efectuate, pe un suport durabil.

5.3. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, Agenția este constrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie (2.1.1.- 2.1.8.) sau nu poate îndeplini cerințele speciale ale călătorului pe care le-a acceptat, are obligația de a informa călătorul, fără întârzieri nejustificate, pe un suport durabil, cu privire la aceste modificări și la consecințele lipsei reacției călătorului în termenul prevăzut la art.

6.2. și, după caz, la pachetul de substituție oferit și prețul acestuia. Schimbarea locului de cazare se consideră modificare semnificativă a contractului, iar Agenția va oferi cea mai apropiată variantă din locația respectivă de o calitate echivalentă sau superioară.

5.4. În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul de călătorie. Pentru întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste călătorii 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 HG nr. 1.912/2006. 5.5. În cazul pachetelor de servicii de călătorie, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

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

5.7. Agenția poate modifica prețul contractului în sensul majorării acestuia, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a nivelului taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi, ori a cursului de schimb valutar relevant pentru pachetul respectiv și numai după trimiterea unei notificări, însoțită de o justificare a creșterii respective și de modul de calcul, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile calendaristice înainte de începerea executării pachetului.

5.8. Dacă Agenția este constrânsă să mărească prețul pachetului cu mai mult de 8% din prețul total al pachetului, informează călătorul, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile calendaristice înainte de începerea executării pachetului.

5.9. Agenția poate aplica o reducere a prețului, după încheierea contractului și înainte de începerea executării pachetului, care să corespundă unei scăderi a costurilor prevăzute la art. 5.7., aceasta având dreptul să deducă cheltuielile administrative efective din rambursarea datorată călătorului. La cererea călătorului, Agenția prezintă dovezi ale cheltuielilor administrative respective.

5.10. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte semnificativă din serviciile de călătorie prevăzute în contract nu poate fi executată astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, Agenția oferă, fără costuri suplimentare pentru călător următoarele:

5.10.1. servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract. În cazul schimbării cazării, se consideră a fi serviciu alternativ corespunzător pentru continuarea derulării pachetului oferirea cazării în aceeași locație, în cea mai apropiată variantă față de cea inițială;

5.10.2. reducerea adecvată a prețului, în cazul în care serviciile alternative propuse, au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în contractul privind pachetul de servicii de călătorie;

- 5.10.3. reducerea prețului și/sau la despăgubiri pentru serviciile neprestate, fără a înceta contractul de servicii privind pachetul de călătorie, în cazul în care este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau călătorul respinge serviciile alternative propuse;
- 5.10.4. transportul retur al călătorului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta cu transport echivalent, fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare.
- 5.11. Agenția poate reduce corespunzător prețul pachetului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate constatată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, cu excepția cazului în care neconformitatea este imputabilă călătorului.
- 5.12. Agenția este răspunzătoare pentru daunele pe care le suferă călătorul ca urmare a existenței neconformității, cu excepția cazurilor în care neconformitatea:
- 5.12.1. este imputabilă călătorului;
- 5.12.2. 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 impredictibilă sau inevitabilă;
- 5.12.3. este provocată de cauze de forță majoră sau de circumstanțe inevitabile și extraordinare, pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita.
- 5.13. 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 de plata unor despăgubiri suplimentare, în unul din următoarele cazuri:
- 5.13.1. numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decât numărul minim stabilit în contract, iar Agenția îl înștiințează, în timp util, pe călător cu privire la încetarea contractului, dar nu mai târziu de : - 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de 6 zile; - 7 zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între 2 - 6 zile; - 48 ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de 2 zile
- 5.13.2. nu poate executa contractul în caz de forță majoră (definită în art. 7.10.) sau din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, pe care Agenția nu le poate prevedea sau evita precum și în caz de neîndeplinire a numărului minim de persoane ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții, iar Agenția înștiințează călătorul cu privire la încetarea contractului, fără întârziere și înainte de începerea executării pachetului.
- 5.14. În situațiile prevăzute la art. 5.13., Agenția poate oferi călătorului soluții alternative, pe cât posibil echivalente calitativ, în condiții similare de transport și cazare, fără a fi însă obligată la plata unor despăgubiri suplimentare sau a altor cheltuieli ce nu sunt incluse în pachet.
- 5.15. Agenția are obligația să comunice călătorului, în scris sau prin alt suport durabil, cu cel puțin 2 zile calendaristice înainte de data plecării, următoarele informații: orele programate de plecare/întoarcere, escale și legături, date de contact în cazul acestora au fost modificate.
- 5.16. Agenția acordă asistență adecvată fără întârzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate, inclusiv în circumstanțe inevitabile și extraordinare, în special prin:
- 5.16.1. furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară;
- 5.16.2. efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea călătorului în găsirea unor servicii de călătorie alternative.
- 5.17. Agenția are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență în cazul în care călătorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență. Comisionul nu depășește în niciun caz costurile efective suportate de Agenție.
- 5.18. Agenția de turism organizatoare este responsabilă de buna executare a serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, indiferent dacă aceste servicii urmează să fie furnizate de aceasta sau de un alt furnizor de servicii de călătorie.
- 5.19. 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 suportă costul cazării necesare, pe cât posibil de categorie echivalentă, pentru o perioadă care nu depășește 3 nopți pe călător. Dacă în legislația specifică privind drepturile pasagerilor, sunt prevăzute perioade mai lungi aplicabile mijloacelor de transport relevante pentru întoarcerea călătorului, se aplică perioadele respective.
- 5.20. În cazul în care călătorul, care a contractat un pachet de servicii de călătorie pentru care a achitat un avans nu mai achită, în termenele specificate pe factura sau în bonul de comandă, ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră încetat de drept, iar Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul călătorului cu reținerea din avans a penalităților prevăzute la art. 7. Diferența, dacă există, se va rambursa călătorului.
- 5.21. În situația de suprarezervare (overbooking) a unui hotel, determinată de activitatea hotelierilor, înainte sau după începerea călătoriei, Agenția este obligată să ofere o altă variantă de hotel în aceeași zonă sau într-o zonă cât mai apropiată, la aceeași categorie sau de o categorie superioară fără să modifice prețul.

## **6. Drepturile și obligațiile călătorului**

- 6.1. Călătorul poate transfera contractul privind pachetul de servicii de călătorie unei persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile contractului respectiv, după ce notifică Agenția, pe un suport durabil, cu cel puțin 10 zile lucrătoare înainte de începerea executării pachetului despre acest transfer. Condițiile transferului sunt următoarele:
- 6.1.1. Persoana care transferă contractul privind pachetul de servicii de călătorie și persoana căreia îi este transferat contractul răspund în solidar pentru achitarea soldului și a tuturor comisioanelor, tarifelor și altor costuri suplimentare generate de acest transfer.
- 6.1.2. Agenția informează persoana care transferă contractul cu privire la costurile efective ale transferului. Aceste costuri sunt rezonabile și nu depășesc costurile suportate efectiv de Agenție ca urmare a transferului contractului privind pachetul de servicii de călătorie.
- 6.1.3. Agenția prezintă persoanei care transferă contractul dovezi cu privire la costurile suplimentare, comisioanele sau alte costuri generate de transferarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie.
- 6.2. Călătorul trebuie să informeze Agenția, în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la primirea notificărilor prevăzute la art. 5.3. și 5.8., cu privire la hotărârea sa de a opta pentru acceptarea modificărilor propuse sau pentru încetarea contractului, fără a plăti vreo penalitate de încetare.
- 6.3. În cazul în care călătorul nu comunică Agenției opțiunea sa sau decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificările prevăzute în art. 5.3. și art. 5.8., se va considera că modificările au fost acceptate, iar călătorul nu va putea solicita despăgubiri ulterioare.
- 6.4. În cazul în care călătorul optează pentru încetarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie, acesta are dreptul:
- 6.4.1. să accepte un alt pachet, atunci când este oferit de Agenție, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară;
- 6.4.2. să accepte un pachet de servicii de călătorie de o calitate inferioară, cu reducerea corespunzătoare a prețului sau un pachet cu un preț mai redus ;
- 6.4.3. să i se ramburseze toate plățile efectuate în virtutea contractului în cazul în care călătorul nu acceptă un alt pachet.
- 6.5. Călătorul poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie în orice moment înainte de începerea executării pachetului, având dreptul la rambursarea plăților efectuate, cu scăderea penalității de încetare corespunzătoare.
- 6.6. În cazul în care, călătorul încetează contractul datorită 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 transportul pasagerilor la destinație, nu va plăti nici o penalitate de încetare.
- 6.7. Călătorul are dreptul să solicite Agenției o despăgubire în cazul în care Agenția încetează contractul privind pachetul de servicii de călătorie, cu excepția cazurilor prevăzute de art. 5.13.
- 6.8. Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse de Agenție potrivit art. 5.10., 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.
- 6.9. Călătorul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor de călătorie: cazarea (check-in) se face, de regulă, după ora 14,00 a zilei de intrare și se termină (check-out), de regulă, până la ora 12,00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până la cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a călătorului.
- 6.10. 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.
- 6.11. Călătorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de Agenție (voucher, etc.) în vederea acordării serviciilor de călătorie.
- 6.12. Călătorul ia la cunoștință că alte servicii pe care le achiziționează care nu fac parte din contractul cu Agenția sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local și sunt guvernate de legislația țării de destinație, Agenția neavând nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.
- 6.13. 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 ei etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea site-ului [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro). 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.
- 6.14. Agenția recomandă călătorilor contactarea acesteia cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc de imbarcare etc.).
- 6.15. În cazul în care o singură persoană angajează servicii de călătorie pentru un număr mai mare de călători, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

6.16. Călătorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acestuia 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.

6.17. 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 de călătorie contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către călător a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele vor fi suportate de către acesta.

6.18. 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.

## **7. Penalități, rambursări și despăgubiri**

7.1. În cazul în care călătorul anulează/încetează, contractul privind pachetul de servicii de călătorie, în orice moment înainte de începerea executării pachetului, datorează Agenției penalități după cum urmează: a) 25 euro/persoana + diferențe de pret rezultate ca urmare a anulării serviciilor turistice, dacă anularea se face cu mai mult de 30 zile calendaristice înainte de data plecării. Penalizarea este valabilă și în cazul achiziționării doar a biletelor charter avion, fără alte servicii ; b) 50 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16 - 30 de zile calendaristice înainte de data plecării (inclusiv a biletelor charter); c) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă anularea se face cu mai puțin de 15 zile calendaristice înainte de data plecării (inclusiv a biletelor charter); d) Penalizarile pentru biletele de avion pe curse regulate sunt specificate la achiziționare, în funcție de condițiile impuse de fiecare transportator. e) **În cazul anularii pachetelor cu condiții speciale (oferte speciale, EB, etc.) impuse de către furnizori, penalitățile vor fi menționate distinctiv în cadrul ofertelor și vor anula oricare alte condiții specificate anterior.** f) Penalizarile de la pct. a, b și c sunt valabile și în cazul achiziționării doar a biletelor charter de avion, fără alte servicii ;

7.2. 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, penalitatea va fi de 100 %.

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

7.4. În cazul în care călătoria nu a început, valoarea despăgubirii este egală cu valoarea sumelor achitate efectiv de către călător, în baza contractului privind pachetele de servicii de călătorie, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței Agenției.

7.5. În cazul în care în contractul privind pachetele de servicii de călătorie este inclus transportul de pasageri și călătorul se află în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare, datorită insolvenței Agenției, despăgubirea este egală cu contravaloarea serviciilor de călătorie neprestate călătorului și achitate de acesta, la care se adaugă costul repatrierii.

7.6. Agenția efectuează rambursările prevăzute în prezentul contract, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile lucrătoare de la data încetării contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

7.7. În cazul rambursării prevăzută în art. 6.5., se va scădea penalitatea de încetare corespunzătoare din valoarea rambursării.

7.8. 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.

7.9. Călătorul nu are dreptul la despăgubiri în cazurile enumerate de art. 5.12. și art. 5.13.

7.10. Agenția nu răspunde în caz de forță majoră, care este definită ca fiind orice eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil și inevitabil, cum ar fi grevă, conflict politic, război, calamități naturale (cutremur, inundații, furtună etc), incendii, epidemii, pericol public, atac terorist, embargou internațional, interdicții ale organelor de administrație publică etc., precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere.

7.11. Toate sumele menționate la prezentul articol 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.

7.12. Drepturile la despăgubiri sau la reducerea prețului nu aduc atingere drepturilor călătorilor în temeiul regulamentelor și convenții internaționale aplicabile.

7.13. În cazul unor evenimente invocate de călători (îmbolnăviri, decese), care se vor dovedi cu acte, penalitățile aplicate vor fi cele percepute de furnizorii serviciilor de călătorie. În acest caz, călătorul își poate recupera sumele achitate prin activarea asigurării storno.

## **8. Reclamații**

8.1. În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de călătorie, călătorul are obligația de a informa în scris, de la fața locului și fără întârzieri nejustificate, atât reprezentantul Agenției, cât și prestatorul de servicii de călătorie (conducerea hotelului, a restaurantului, reprezentanții locali ai Agenției organizatoare), în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, ținând cont de circumstanțele cazului. Datele de contact ale Agenției: 0742524559; URGENTE, [office@besttravelagency.ro](mailto:office@besttravelagency.ro) , unde

călătorul poate solicita asistență atunci când se află în dificultate sau poate reclama orice neconformitate sesizată în timpul executării pachetului.

8.2. În cazul în care prestatorii de servicii de călătorie refuză nejustificat sau nu rezolvă neconformitatea reclamată de călător și nu invocă cazurile prevăzute la art. 8.3., acesta trebuie să contacteze, de la fața locului, Protecția consumatorului din țara respectivă.

8.3. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii de călătorie vor acționa pentru remedierea neconformității, cu excepția unuia din următoarele cazuri:

8.3.1. neconformitatea nu poate fi remediată;

8.3.2. remedierea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

8.4. Fără a aduce atingere excepțiilor prevăzute la art. 8.3. în cazul în care Agenția nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de călător, acesta poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Călătorul nu trebuie să specifice un termen dacă Agenția refuză să remedieze neconformitatea sau dacă este necesară o remediere imediată.

8.5. 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 reducerea prețului și/sau despăgubiri.

8.6. Călătorul poate trimite cereri sau reclamații în legătură cu executarea pachetului, într-un termen rezonabil după întoarcerea din călătorie, în mod direct agenției de turism intermediare de la care a achiziționat pachetul. Agenția de turism intermediară transmite agenției de turism organizatoare, fără întârzieri nejustificate, cererile sau reclamațiile. Aceasta va comunica călătorului modul de soluționare a reclamației, în termen de 30 de zile de la primirea acesteia.

8.7. Călătorul are posibilitatea să apeleze și la entitatea de soluționare alternativă a litigiilor (entitatea SAL), care soluționează litigiile în conformitate cu O.G. nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, precum și la platforma europeană de soluționare online a litigiilor (platforma SOL) în temeiul Regulamentului (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European.

## **9. Asigurări**

9.1. Călătorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, prin asigurările de insolvență a tour operatorului de la care s-a procesat rezervarea și care este menționat atât în contract la partea de parti contractante cât și pe factura

9.2. Conform O.G. nr. 2/2018 polițele de asigurare acoperă numai pachetele de călătorie nu și rezervările individuale sau biletele de avion care nu sunt asigurate în cazul insolvenței Agenției.

## **10. Documentele contractului.**

10.1. Constituie parte integrantă din contract următoarele: voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz; programul turistic, cataloage/pliante/oferte, formularul cu informațiile standard, declarația de consimțământ privind prelucrarea datelor personale, datele de la Protecția Consumatorului, precum și alte înscrisuri/site-ul tour operatorului, ale Agenției puse la dispoziția călătorului, în format tipărit sau pe alt suport durabil.

## **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 și servicii de călătorie asociate se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor O. G. nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate.

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 l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie și servicii de călătorie asociate, în conformitate cu prevederile O. G.nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate.

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.

**Sc Coztravel srl** in calitate de intermediar (mandatar)

Am citit contractul si anexele și am primit un exemplar al acestora **Călător**,

## **ANEXA 1 Formular cu informații standard pentru contractele privind pachete de servicii de călătorie**

Combinăția de servicii de călătorie pusă la dispoziția dumneavoastră este un pachet în înțelesul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin urmare, veți beneficia de toate drepturile UE care se aplică pachetelor. Tour operatorul prin care s-a procesat rezervarea va fi pe deplin responsabilă pentru executarea corespunzătoare a pachetului în ansamblu. În plus, conform legislației, tour operatorul deține protecție pentru a vă rambursa plățile și, în cazul în care transportul este inclus în pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastră în cazul în care devine insolventă.

Informații suplimentare referitoare la principalele drepturi în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 [www.anat.ro/wp-content/uploads/2013/09/OG-2\\_2018.pdf](http://www.anat.ro/wp-content/uploads/2013/09/OG-2_2018.pdf) Urmărind hyperlinkul, călătorul va primi următoarele informații: Drepturile principale în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018: - Călătorii primesc toate informațiile esențiale privind pachetul anterior încheierii contractului privind pachetul de servicii de călătorie. - Există întotdeauna cel puțin un comerciant care răspunde pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract. - Călătorilor li se pune la dispoziție un număr de telefon de urgență sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legătura cu agenția de turism organizatoare sau cu agentul de turism. - Călătorii pot transfera pachetul unei alte persoane, în urma unei înștiințări efectuate în mod rezonabil și eventual a plății unor costuri suplimentare. - Prețul pachetului poate fi mărit numai dacă cresc costurile specifice (de exemplu, prețurile carburanților) și dacă acest lucru este prevăzut în mod expres în contract, și în orice caz nu mai târziu de 20 de zile înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care creșterea prețului este mai mare de 8% din prețul pachetului, călătorul poate înceta contractul. În cazul în care agenția de turism organizatoare își rezervă dreptul de a crește prețul, călătorul are dreptul la o reducere de preț dacă apare o scădere a costurilor relevante. - Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare și pot obține rambursarea completă a oricăror plăți în cazul în care oricare dintre elementele esențiale ale pachetului, altul decât prețul, s-a modificat în mod semnificativ. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, comerciantul răspunzător de pachet anulează pachetul, călătorii au dreptul la rambursare și, după caz, la o despăgubire. - Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, înainte de începerea executării pachetului, în circumstanțe excepționale, de exemplu în cazul unor probleme grave de securitate la destinație care sunt susceptibile de a afecta pachetul. - În plus, călătorii au posibilitatea de a înceta contractul în orice moment înainte de începerea executării pachetului, în schimbul achitării unei penalități de încetare adecvat și justificabil. - În cazul în care, după începerea executării pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite călătorului servicii alternative corespunzătoare, fără a implica plata unor costuri suplimentare. Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, în cazul în care serviciile nu sunt executate în conformitate cu contractul și acest fapt afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar agenția de turism organizatoare nu remediază problema. -

Călătorii au de asemenea dreptul la o reducere a prețului și/sau la plata unor despăgubiri pentru daune în cazul în care serviciile de călătorie nu sunt executate sau sunt executate în mod necorespunzător. - Agenția de turism organizatoare trebuie să ofere asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate. - În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență, plățile vor fi rambursate. În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență după începerea executării pachetului, iar transportul este inclus în pachet, repatrierea călătorilor este garantată.

În sensul prezentului formular prin agenție de turism organizatoare se înțelege agenția de turism organizatoare stabilită pe teritoriul României sau agenția de turism intermediară stabilită pe teritoriul României, care cumpără în mod direct pachete de la o agenție de turism organizatoare care nu este stabilită în România, după caz, conform art. 14 din O. G. nr. 2/2018. În cazul prevederilor referitoare la insolvență, agenția de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din România, după caz.

Acte normative: - Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 : [www.anat.ro/wp-content/uploads/2013/09/OG-2\\_2018.pdf](http://www.anat.ro/wp-content/uploads/2013/09/OG-2_2018.pdf) - Ordinul nr. 156/2019 pentru aprobarea Procedurilor de garantare a sumelor plătite de călători în legătură cu pachetele de servicii de călătorie/serviciile de călătorie asociate în cazul insolvenței agenției de turism organizatoare și procedurile de despăgubire a călătorilor.

## ANEXA 2 Declarație de consimțământ privind prelucrarea datelor personale

D-na/dl....., cu domiciliul în .....legitimat 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 : A. DA/NU - Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal pentru comunicări comerciale ale agenției (oferte turistice)

B. DA/NU - Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal pentru newsletter-uri (stiri, informații diverse despre activitatea agenției)

C. DA/NU - 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. (pct. C este obligatoriu pentru a se putea efectua rezervarea) .

1. Am luat cunoștință de faptul că, în cazul în care am fost de acord cu pct. A și B datele mele și a persoanelor menționate în rezervare, nume, prenume, adresa de email, se vor putea prelucra după executarea contractului până la data de 31.12.2022. 2. Cunosc faptul că am posibilitatea să-mi retrag consimțământul pentru pct. A și B, oricând, printr-o cerere transmisă la e-mail [office@besttravelagency.ro](mailto:office@besttravelagency.ro) .

3. Sunt informat/ă că, în cazul în care nu sunt de acord cu pct. A și B, orice date cu caracter personal vor fi eliminate din baza de date de marketing a Agenției .

4. Agenția m-a asigurat că respectă noile norme impuse de prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 cu privire la protecția datelor cu caracter personal, menționate în politica de confidențialitate de pe site-ul

[www.besttravelagency.ro](http://www.besttravelagency.ro) . 5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. 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.

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

10. 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@besttravelagency.ro](mailto:office@besttravelagency.ro) De asemenea, mi s-a comunicat și faptul că am dreptul de a mă adresa Autorității Naționale de Supraveghere ([www.dataprotection.ro](http://www.dataprotection.ro) ) precum și Justiției.

11. 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.

12. Am înțeles în întregime conținutul declarației de mai sus, aceasta fiind conformă cu cele declarate și cu realitatea.

Titular de contract