

CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie

Nr. din

PĂRȚILE CONTRACTANTE:

a) SC Clalice Invest SRL, cu sediul social în loc. Sibiu, str. Gheorghe Titeica, nr. 2, jud. Sibiu, CUI 35357759, nr. înregistrare la Registrul Comerțului J32/1294/2015, Conturi bancare: (RON) RO28BTRLRONCRT0332106201 și (EUR) RO75BTRLEURCRT0332106201, deschise la Banca Transilvania, titulară a Licenței de turism nr. 2989 pentru Agenția de turism VOOKBOOK, reprezentată de către dna. Banciu Diana Larisa, în calitate de administrator, tel./fax 0740 545 493, mail contact@ vookbook.ro , denumită în continuare Agenție,

și

b) Dl/Dna, în calitate de călător/turist/reprezentantul călătorilor/turiștilor, numit/ă în continuare Turist, domiciliat/ă în, str. bl. sc. ap. jud., posesor a CI seria nr., eliberată de către la data , tel....., mail

am convenit să încheiem prezentul contract.

I. OBIECTUL CONTRACTULUI

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

1.2. Caracteristicile pachetului de servicii turistice sunt prezentate în ofertă iar aceasta este parte integrantă a acestui contract.

1.3. Agenția de turism organizatoare răspunde de organizarea și desfășurarea programului turistic în conformitate cu art. 14 din OG2/2018, precum și de garantarea sumelor plătite în conformitate cu Ordinul 156/2019 al Ministerului Turismului.

1.4. Nu sunt considerate pachete de călătorie și nu sunt acoperite de asigurarea împotriva insolvenței agenției organizatoare:

a) pachetele și serviciile de călătorie asociate care durează mai puțin de 24 ore, cu excepția situației în care acestea includ cazarea peste noapte;

b) pachetele și serviciile de călătorie asociate, achiziționate în temeiul unui acord general pentru organizarea unei călătorii de afaceri, încheiat între un comerciant și o altă persoană fizică sau juridică acționând din motive legate de activitatea sa comercială, afacerea, meseria sau profesia sa;

c) serviciile unice.

II. ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI

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

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

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 a informa turistul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervări de servicii, Agenția poate solicita un avans de până la 30% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care turistul solicită serviciile.

1. 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.

2. 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 imediată a tuturor sumelor deja plătite;

c) în momentul eliberării documentelor de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în care pachetele de servicii 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, 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 de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv dacă prezentul contract prezentat turistului în modalitățile prevăzute mai sus conține clauzele prevăzute la art. 7 alin. (3) din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative. Fotografiile prezentate în cataloage, ofertele speciale, site-uri sau materialele publicitare sunt orientative și au caracter informativ, fără însă a afecta calitatea și cantitatea serviciilor contractate de calator.

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

III. PREȚUL CONTRACTULUI ȘI MODALITĂȚI DE PLATĂ

3.1. Prețul contractului este de și se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul agenției și eventual TVA. Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în Euro sau echivalentul în RON, stabilit la cursul BNR din ziua plății sau ziua precedentă, după caz, la care se adaugă o marjă de risc valutar de 2%.

3.2. Avansul este de (20% din prețul pachetului de călătorie) iar restul de plată, de, se achită astfel:

a) pentru serviciile de călătorie 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 de călătorie care nu necesită confirmare din partea prestatorilor:

A. termene de plată pentru oferta STANDARD

30% din prețul pachetului de călătorie, cu minim 60 zile înaintea plecării;

50% din prețul pachetului de călătorie, cu minim 30 zile înaintea plecării.

B. termene de plată pentru oferta EARLY BOOKING

30% din prețul pachetului de călătorie, la termenul limită al ofertei de Early Booking;

50% din prețul pachetului de călătorie, cu minim 30 zile înaintea plecării.

Condițiile de plată de mai sus, oferta standard și oferta Early Booking, se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul rezervat/confirmat are propriile reguli de achitare (vezi condițiile ofertei sau ale programului turistic rezervat).

3.3. Dacă comanda se face în intervalul specific ofertelor speciale de "last minute", serviciile se achită integral la data semnării comenzii.

3.4. Plata serviciilor de călătorie interne (destinația numai în România) se poate efectua și cu vouchere de vacanță, cu respectarea prevederilor OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice și anexelor acestora. În cazul în care Turistul renunță la pachetul de servicii de călătorie achiziționat cu vouchere de vacanță, Agenția îi poate oferi acestuia un pachet de servicii de călătorie de valoare cel puțin egală cu pachetul achiziționat inițial la care se adaugă plata penalităților aferente.

3.5. Conform OUG nr. 8/2009, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie de către Turist, Agenția nu poate restitui Turistului voucherele de vacanță sau contravaloarea acestora în bani. Voucherele de vacanță pot fi restituite Turistului, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie, doar dacă acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere de vacanță conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanță.

IV. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE AGENȚIEI

4.1. Agenția se obligă să furnizeze Turistului 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 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.

4.1.1. Agenția se obligă să furnizeze turistului pachetul de servicii turistice/serviciile turistice în conformitate cu datele din bonul de comandă, respectiv, cu programul de călătorie standard, după caz.

4.1.2. Agenția a pus la dispoziția Turistului, pe website-ul propriu, informațiile precontractuale prin intermediul formularelor din Anexa , precum și cele corespunzătoare art. 5 din OG2/2018, înainte de asumarea de către acesta a prezentului contract, referitoare la principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie: destinație, itinerariul și perioada sejurului, numărul de nopți incluse, 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 categoria turistică a unităților de cazare, serviciile de masă oferite, vizitele, excursiile sau alte servicii incluse în prețul total convenit al pachetului, dimensiunea grupului, limba în care vor fi furnizate serviciile respective, obligațiile de plată, posibilitatea cesionării contractului, penalitățile de modificare/anulare a rezervării, precum și informații referitoare la asigurarea facultativă sau obligatorie care să acopere costurile încetării contractului de către călător sau costurile de asistență, inclusiv taxele de repatriere, în caz de accident, boală sau deces.

4.2. În cazul modificării uneia din 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 înainte de data începerii călătoriei.

În cazurile prevăzute la pct. 4.7 lit. b) și c), informarea se va face în timp util pentru a permite turistului să decidă începerea călătoriei.

4.3. În cazul achiziționării unui pachet de servicii turistice având în componență transport 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 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 niciun 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 majorării sau micșorării prețului 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. Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

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;

c) în cazul în care nu pot fi oferite Turistului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al acestuia la locul de plecare ori în alt loc agreat și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

4.7. Agenția este răspunzătoare pentru buna 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, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice, neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate Turistului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice;

c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

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 de 3 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

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

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

c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;

d) obligațiile turistului prevăzute la pct. 5.11, 5.12 și 5.14.

4.9. Agenția de turism organizatoare este obligată să acorde prompt asistență turistului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici agenția de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl pot prevedea sau evita, în conformitate cu din OG2/2018.

În acest sens, turistul va lua legătura cu agenția organizatoare sau agenția intermediară, astfel:

a) agenția de turism revanzatoare: tel: 0740 545 493; mail contact@ vookbook.ro;

– punct/persoană de contact la destinație:

b) agenția de turism intermediară: tel:, mail:.....

4.10. Agenția se obligă să înmâneze toate documentele de călătorie Turistului așa cum sunt ele furnizate de către sistemul de rezervări dar numai după ce turistul a achitat contravaloarea pachetului de servicii de călătorie/serviciilor turistice.

4.11. Agenția se obligă ca, după efectuarea rezervării, să corecteze eventualele erori de rezervare pe cheltuiala sa, dar numai în cazul în care acestea îi aparțin, referitoare la datele personale sau la serviciile solicitate și în baza cărora se emit documentele de rezervare.

4.12. Informațiile furnizate turistului în temeiul art. 5 alin. (1) , , , și din OG2/2018 sunt parte integrantă a prezentului contract și nu pot fi modificate decât prin acordul explicit al părților contractante.

4.13. Agenția se obligă să informeze Turistul în timp util în cazul în care apar modificări de rezervare efectuate de către agenția organizatoare.

4.14. În cazul solicitării de către Turist a unor servicii speciale dar care nu sunt parte a pachetului, acestea vor fi transmise prestatorilor de servicii turistice, însă Agenția nu va putea fi trasă la răspundere pentru neonorarea acestora.

4.15. Agenția poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie și poate oferi Turistului 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/bonul de comandă/programul de călătorie, iar Agenția îl înștiințează pe Turist cu privire la încetarea contractului, în termenul stabilit de agenția organizatoare;

b) Agenția de turism organizatoare 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.

În acest caz, rambursarea sumelor datorate 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.

V. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE TURISTULUI

5.1. Turistul are obligația de a achita restul de plată conform clauzelor din cap. III.

5.1.1. În cazul neachitării până la termenele limită, Agenția consideră că Turistul renunță la pachetul de servicii turistice și va dispune anularea rezervării, Turistul fiind obligat la plata penalităților de anulare conform pct. 6.1. din prezentul contract.

5.1.2. În cazul înștiințării Agenției de către turist, în scris, prin email, că acesta nu renunță la pachetul de servicii de călătorie, Agenția va face demersurile necesare pentru emiterea documentelor de călătorie cu reținerea în plus a unor penalități de întârziere la plată, de 1% pe zi din valoarea neachitată, pentru fiecare zi de întârziere. În acest caz, Turistul datorează penalizări de întârziere calculate până la data recuperării efective și integrale a debitului, cuantumul penalizărilor putând depăși cuantumul debitului.

5.2. În cazul în care Turistul nu poate să participe la călătoria turistică, 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 turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin șapte zile înaintea datei de plecare. În acest caz, între Turistul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și Agenție (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului și niciodată Agenției. 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.

5.3. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, turistul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regulă, între orele 14,00-18.00 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.). Pentru sejururi în afara României, cazarea se face, de regulă, începând cu ora 14.00 a zilei de intrare și se încheie la ora 12.00. Indiferent la ce oră are loc cazarea în acest interval orar, se consideră a fi consumată o zi hotelieră/noapte de cazare. De asemenea, sosirea la unitatea de cazare după ora 18.00 trebuie anunțată în prealabil. Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a turistului.

5.4. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului de servicii turistice, agenția de turism organizatoare:

– modifică semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie, așa cum sunt ele prevăzute la art. 5 alin. (1) din OG 2/2018; sau

– nu poate îndeplini cerințele speciale prevăzute la art. 7 alin. (3) din OG 2/2018; sau

– propune o majorare a prețului pachetului cu mai mult de 8%, indiferent de motivele majorării,

turistul poate opta pentru:

a) acceptarea modificărilor, noilor condiții ale contractului, propuse de către Agenție; sau

b) rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, fără nicio obligație față de Agenție, acesta având dreptul la rambursarea de către agenție a sumelor plătite, inclusiv comisionul, într-un termen care să nu depășească 14 zile calendaristice.

5.5. Turistul este obligat să comunice opțiunea sa Agenției, în termen de cinci zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la pct. 4.2. și, respectiv, pct. 5.4. privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, iar în cazul în care se aplică clauzele prevăzute la pct. 4.7. lit. b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:

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

5.6. În cazul în care turistul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile pct. 4.2. și, respectiv, pct. 5.4., se consideră că toate modificările au fost acceptate și Turistul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate acestor modificări.

5.7. În cazul în care Turistul reziliază/denunță unilateral contractul în temeiul pct. 5.5. 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 către 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.

5.8. În toate cazurile menționate la pct. 5.7, Turistul are dreptul să solicite agenției și o despăgubire, al cărei quantum 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 pct. 4.7. lit. b);

c) anularea s-a făcut din vina Turistului.

5.9. Turistul 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 turistice contractat.

5.10. În cazul în care Turistul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția va rezolva cerințele turistului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către turist. Dacă turistul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la cap. VI la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

5.11. 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.

5.12. 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 biletul de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

5.13. Turistul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contractul cu Agenția sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar Agenția nu are nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

5.14. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către Turist a unor formalități suplimentare (de exemplu, 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 sau al Ministerului de Externe. 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 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.

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

5.16. 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.

5.17. 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.

5.18. 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.

5.19. 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 natura cu acesta, acesta are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

5.20. După primirea documentelor de călătorie, Turistul are obligația să verifice toate datele înscrise în acestea și să sesizeze Agenția în timp util în cazul în care depistează erori.

VI. RENUNȚĂRI, PENALIZĂRI, DESPĂGUBIRI

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

6.1.1. În cazul serviciilor de călătorie, atât interne, cât și externe:

A. Condiții de anulare/penalizări oferta STANDARD

a) 20% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 89-60 zile calendaristice 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 într-un interval mai mic de 7 zile calendaristice înainte de data plecării sau pentru neprezentarea la programul turistic.

B. Condiții de anulare/penalizări ofertă EARLY BOOKING

- a) 20% 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 într-un interval mai mic de 7 zile calendaristice înainte de data plecării sau pentru neprezentarea la programul turistic.

6.1.2 Condițiile de anulare/penalizare indicate la pct. 6.1.1. sunt standard și se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul rezervat are propriile reguli de anulare/penalizare (vezi condițiile ofertei sau ale programului turistic; exemple: programe de Crăciun/Revelion, turism individual, turism intern, oferte speciale pentru sărbători legale, croaziere, destinații exotice etc). Pe lângă penalitățile indicate mai sus, călătorul va suporta și eventualele taxe (ex: taxa pentru obținerea vizei), dacă acestea nu sunt incluse în valoarea contractului.

6.2. În cazul în care Turistul care a contractat un pachet de servicii de călătorie 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 acestuia cu reținerea penalizărilor prevăzute la pct. 6.1. din contract.

6.3. – (1) În cazul în care plata pentru serviciile turistice interne a fost făcută 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 Turistul nu dorește un alt serviciu turistic.

(2) În situația în care Turistul își manifestă dorința de a achiziționa un alt serviciu turistic, atunci diferența rămasă se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul în care călătorul poate solicita noul pachet de servicii de călătorie este de maxim 2 luni de la data rezilierii contractului/renunțarea la serviciile turistice inițiale. În cazul în care Turistul nu își exprimă opțiunea în această perioadă, Agenția nu îi mai poate oferi acestuia niciun pachet de servicii turistice.

6.4. Pentru biletele de odihnă și/sau tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și ștampilate de reprezentantul organizației sindicale și numai dacă acestea nu fac parte din programele speciale pentru care nu este posibilă anularea.

6.5. 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 acesteia.

6.6. Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul în care, după începerea călătoriei, serviciul de graniceri/poliția de frontieră sau altă autoritate refuză să acorde Turistului dreptul de tranzitare pe teritoriul unui stat. Turistului i se va reține, în această situație, contravaloarea totală a pachetului de servicii turistice.

6.7. Penalizările echivalente cu cele indicate la pct. 6.1.1. lit. d) 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 nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

6.8. Turistul 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.

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

6.10. Agenția nu răspunde în situații de forță majoră, grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, pericol public, atac terorist, embargou internațional etc., precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Situațiile de forță majoră care nu sunt imputabile nici unei părți exonerează Agenția de orice răspundere.

6.11. Toate sumele de penalizare din prezentul contract se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de călătorie achitat de către 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 în scris, clar și explicit, o sesizare/cerere la fața locului cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat și să o transmită prompt atât Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai agenției organizatoare).

Datele de contact ale Agenției: conform pct. 4.9.

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 poate depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum trei zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 de zile calendaristice, să comunice Turistului, despăgubirile care i se cuvin, după caz. Despăgubirile financiare nu pot depăși ca sumă contravaloarea sumelor achitate de către turiști.

VIII. DOCUMENTELE CONTRACTULUI

8.1. Se constituie, ca anexe la contract, următoarele documente:

a) informațiile precontractuale și oferta pdf a Agenției care conține aceste informații;

b) formularul cu informațiile standard conform OG 2/2018, afișat pe site-ul agenției, <https://www.vookbook.ro>;

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

b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;

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

IX. DISPOZIȚII FINALE

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

9.2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative.

9.3. 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.

9.4. Turistul declară că Agenția l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice în conformitate cu prevederile Ordonanței nr. 2/2018. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetului de servicii turistice/serviciilor turistice, 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.

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

9.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

9.7. Prin prezentul contract, Turistul își dă consimțământul pentru prelucrarea datelor cu caracter personal, ale sale și ale turiștilor pe care-i reprezintă în contract, atât de către Agenție, cât și de către persoanele secundare/terții/împuțerniciții, agenții organizatoare, prestatori de servicii turistice, companii de transport etc., în procesul de rezervare a serviciilor turistice pentru îndeplinirea contractului, precum și pentru interesele legitime ale Agenției, în conformitate cu prevederile Legii nr. 190/2018 privind măsurile de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor), prelucrare însemnând orice operațiune efectuată asupra datelor cu caracter personal, cu sau fără utilizarea de mijloace automatizate, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau

punerea la dispoziție în orice alt mod, alinierea sau combinarea, restricționarea, ștergerea sau distrugerea acestora.

Turistul a consultat Politica de confidențialitate a Agenției, publicată pe site-ul acesteia , fiind de acord cu aceasta.

9.8. Turistul declară că reprezintă cu puteri depline pe următorii turiști:

Nr. crt	Numele si prenumele	Serie si nr. CI	Observatii
---------	---------------------	-----------------	------------

SC Clalice Invest SRL
Agencia de turism Vookbook Turist
Reprezentant,

.....