

CONTRACT
de comercializare a pachetelor de servicii turistice
Nr. din data de

Partile contractante:

Societatea **CARLIDA TRAVEL & TRADE SRL** pentru **Agentia de Turism CARLIDA TRAVEL** , cu punctul de lucru in Brasov str.Republicii, nr.35, ap.3 tel: 0368420107; fax: 0368420107; www.carlidatravel.ro, email: office@carlidatravel.ro , Cod de Inregistrare Fiscala RO18084896, inregistrata la Registrul Comertului sub numarul J08/2654/2005, titulara a Licenta de turism nr. 1800/23.04.2019, reprezentata prin LIANA BADESCU, in calitate de DIRECTOR, denumita in continuare Agentia.

si

DI./dna.,
domiciliat/domiciliata in
telefon, e-mail
posesor/posesoare al/a cartii de identitate seria nr., eliberata de la data de, CNP in calitate de CALATOR, au convenit la incheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului

1.1 Il constituie vânzarea de catre Agentie a pachetului de servicii de calatorie/a unui serviciu de calatorie in scris voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, alt in scris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

1.2 Caracteristicile pachetului de servicii de calatorie sunt prezentate in Bonul de comanda , iar aceasta este parte integranta a acestui contract

1.3.Pachetul de servicii este vandut de Agentia de Turism CARLIDA TRAVEL in calitate de agentie Intermediara, in contul agentiei Organizatoarecu sediul in....

II. Incheierea contractului

2.1. Contractul se incheie in momentul semnarii lui de catre calator sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii de calatorie inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice;

2.2. Contractul inceteaza de drept odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii de calatorie inscrise in documentele de calatorie.

2.3. Informatiile privind statele pe teritoriul carora, la data incheierii prezentului contract, este decretata stare de urgenta ori in privinta carora Ministerul Afacerilor Externe a formulat alerte de calatorie, sub forma de avertismente sau atentionari, sunt publice si pot fi consultate accesand <http://www.mae.ro/travel-alerts>. Prin urmare, Calatorul intelege sa contracteze serviciile ce fac obiectul prezentului contract fiind informat asupra acestor avertizari, atentionari sau alerte.

III. Pretul contractului si modalitati de plata

3.1. Pretul total al pachetului/serviciului de calatorie este de si se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si TVA. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă , alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispozitie turistului, site-ul Agentiei, alte mijloace de comunicare electronica si/sau pe factura.

3.2. Modalitati de plata:

3.2.1. La incheierea contractului se achita:

a) un avans in suma de _____ din pretul contractului, iar diferenta de _____ se va achita pâna la data de _____

b) plata integrala a contravalorii pachetului de servicii de calatorie.

Rezervarea nu permite modificari sau anulari, penalizarea fiind de 100%.

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

3.2.2 Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta

specificata in contract sau in RON la cursul de referinta a BNR din ziua emiterii facturii, la care se poate adauga un procent de risc valutar in marime de 2%.

3.2.3 Plata serviciilor turistice interne (cu locul de desfasurare in Romania) se poate efectua si cu vouchere de vacanta. Plata serviciilor turistice se face respectand prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice si anexelor acesteia. In cazul in care turistul renunta la pachetul de servicii turistice achizitionat cu vouchere de vacanta, agentia ii poate oferi acestuia un pachet de servicii turistice la o valoare initiala, mai putin penalitatile aferente, calculate conform prevederilor capitolului VI pct. 6.1. din prezentul contract, sau ii poate oferi turistului un pachet de servicii turistice la o valoare mai mare fata de pachetul achizitionat initial din care au fost scazute penalitatile aferente prevazute la cap. VI, cu plata diferentei de pret.

3.2.4 Conform OUG nr. 8/2009, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii turistice de catre turist, agentia de turism nu poate restitui turistului contravaloarea voucherelor de vacanta in bani. Voucherele de vacanta pot fi restituite turistului de catre agentia de turism, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii turistice, doar daca acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanta.

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

IV. Drepturile și obligațiile Agenției

4.1. Agenția se obligă să furnizeze calatorului 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 calatorului 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, **Agentia** are obligația de a informa calatorul 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 calatorului să decidă începerea călătoriei.

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 întâzieri, 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 întâzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului HYPERLINK "Ink:HOT%20GUV%201912%202006%200" lo "Hotărâre nr. 1912/2006 - Guvernul României" 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. **Agentia** 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. 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 calatorului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;

b) să restituie calatorului 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 calatorului;

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 ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate calatorului 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;

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.

În situația de suprarezervare (overbooking) a unui hotel, determinată de activitatea hotelierilor, înainte sau după începerea călătoriei, **Agentia** 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.

4.8. Agenția are obligația să furnizeze în scris calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu calatorul (e-mail, fax, sms etc.), cu min 3 zile, dar nu mai puțin de 1 zi, înainte de data plecării, următoarele informații:

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

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

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

4.9. Agenția parte în contract este obligată să acorde prompt asistență calatorului 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 puteau prevedea sau evita.

V. Drepturile și obligațiile calatorului.

5.1. În cazul în care calatorul nu poate să participe la călătoria turistică, indiferent de motive, acesta poate să ceseze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii de călătorie contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 7 zile înainte de data de plecare. Între calatorul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția de turism (debitor cedat) urmează să se încheie un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de călătorie contractate și cesionate. Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, cesiunea contractului poate fi efectuată numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor. De asemenea, pentru călătoriile care necesită îndeplinirea unor condiții speciale, ex: obținerea vizelor turistice, se va ține seama de acestea pentru cesiunea contractului. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine după caz fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Agenției (debitorului cedat). Calatorul care cedează pachetul sau de servicii, precum și cesionarul, sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedări.

5.2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, calatorul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regulă, la ora 18,00 a zilei de intrare și se termină, de regulă, la ora 12:00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a calatorului.

5.3. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorării, calatorul poate rezilia/denunța unilateral contractul fără nici o obligație față de Agenție, acesta având dreptul la rambursarea imediată de către Agenție a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

5.4. Calatorul 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, iar în cazul în care se aplică clauzele prevăzute în cap. IV pct. 4.7 lit. b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:

- a) încetarea contractului fara plata penalitatilor sau
- b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

5.5. În cazul în care calatorul 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 calatorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

5.6. În cazul în care calatorul înceteaza contractul în temeiul [HYPERLINK "Ink:ORN%20MER%201387%202015%200" \o "Ordin nr. 1387/2015 - Ministerul Economiei, Comerțului și Turismului"](#) pct. 5.4 sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, calatorul 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 [HYPERLINK "Ink:ORN%20MER%201387%202015%200" \o "Ordin nr. 1387/2015 - Ministerul Economiei, Comerțului și Turismului"](#) pct. 5.6, calatorul 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 calatorul 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 [HYPERLINK "Ink:ORN%20MER%201387%202015%200" \o "Ordin nr. 1387/2015 - Ministerul Economiei, Comerțului și Turismului"](#) (lit. b);
- c) anularea s-a făcut din vina calatorului.

5.8. Calatorul are dreptul sa înceteze in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care încetarea ii este imputabila este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acestuia, conform prevederilor Cap. VI din prezentul contract. Despăgubirea se poate ridica la maximul pretului pachetului de servicii de calatorie contractat.

5.9. Prin exceptie de la punctul 5.8., calatorul are dreptul sa înceteze contractul privind pachetul de servicii de calatorie inainte de inceperea executarii pachetului, fara a plati vreo penalitate de încetare in cazul unor circumstante inevitabile si extraordinare care se produc la locul de destinatie sau in vecinatatea imediata a acestuia si care afecteaza in mod semnificativ executarea pachetului sau care afecteaza semnificativ transportul pasagerilor la destinatie, circumstante survenite dupa incheierea contractului si dovedite prin inscrisuri emise de Ministerul Afacerilor Externe, aviz emis de Camera de Comerț si Industrie a României sau orice alt mijloc de proba.

5.10. In cazul încetarii contractului privind pachetul de servicii de calatorie, in conditiile art. 5.9., calatorul are dreptul la o rambursare completa a oricarei plati efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentara.

5.11. In cazul in care calatorul alege sa se mute la un alt hotel decât cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Agentia va rezolva cerintele calatorului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmând a fi suportate de catre calator.

In situatia in care calatorul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu încetarea contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la Cap. VI din prezentul contract la momentul respectiv si incheierea unui nou contract.

5.12. Calatorul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie.

5.13. Calatorul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de agentie (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament, etc.), in vederea acordarii serviciilor de calatorie. In cazul in care calatorul beneficiaza de bilete de odihna si tratament, este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale, la zi.

5.14. Calatorul ia cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza fara ca acestea sa faca parte din contractul cu agentia de turism, sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar Agentia nu are nici o responsabilitate asupra prestatilor in cauza.

5.15. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre calator a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele turistului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale in ceea ce priveste documentele de calatorie si valabilitatea acestora. Pentru o informare optima, Agentia recomanda si consultarea site-ului Politiei de Frontiera <https://www.politiadefrontiera.ro>.

In cazul in care calatorul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile suplimentare necesare in vederea efectuarii calatoriei care nu sunt in sarcina Agentiei (de ex. in cazul calatoriei cu minori, imputernicire din partea parintelui sau reprezentantului legal ce nu il insoteste, cazier judiciar, sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei.

5.16. Agentia recomanda calatorilor contactarea acesteia cu 24 ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc imbarcare, etc.).

5.17. In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de calatori, conditiile contractuale se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

5.18. Calatorul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. Agentia nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de calator ca urmare a nerespectarii acestui alineat.

5.19. Calatorul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii atât la dus cât si la intors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului de calatorie contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre calator a prevederilor privind locurile de întâlnire si orele, vor fi suportate de catre acesta.

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

VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri

6.1. În cazul în care calatorul 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, penalizările sunt de:

- a) 50% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice inainte de data plecarii;
- b) 80% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 16-29 de zile inainte de data plecarii;
- c) 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face într-un interval mai mic de 15 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.

d) pentru anulari sau modificari ale pachetelor achizitionate cu reducere early booking penalizarea este de 100% dupa expirarea termenului de early booking; aceste pachete nu permit modificari sau anulari .

6.1.2 Conditii 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 Craciun, Revelion, turism individual, turism intern, croaziere, destinatii exotice, sistemele germane de rezervari Dertour si TUI etc*). Pe langa penalitatile indicate mai sus, calatorul va suporta si eventualele taxe (ex: taxa pentru obtinerea vizelor), daca acestea nu sunt incluse in valoarea contractului.

6.2. În cazul în care calatorul 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 [HYPERLINK "lnk:ORN%20MER%201387%202015%200" \o "Ordin nr. 1387/2015 - Ministerul Economiei, Comerțului și Turismului"](#) pct. 6.1.

6.3. În cazul în care plata pentru serviciile de calatorie interne a fost făcută cu, sau și cu vouchere de vacanță, penalizarea se va deduce în primul rând din valoarea voucherelor de vacanță. Dacă penalizarea este mai mare decât valoarea voucherelor de vacanță, diferența care depășește valoarea voucherelor de vacanță se va reține din valoarea achitată prin alte instrumente de plată. În cazul în care valoarea voucherelor de vacanță este mai mare decât valoarea penalizării, diferența nu se restituie nici în vouchere și nici în numerar în cazul în care calatorul nu dorește un alt serviciu turistic.

În situația în care calatorul își manifestă dorința de a achiziționa un alt serviciu turistic, pentru o perioadă ulterioară, atunci diferența dintre valoarea voucherelor și valoarea penalizării se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul în care calatorul poate solicita noul pachet de servicii de calatorie este de maxim 2 luni de la data rezilierii contractului/renunțarea la serviciile de calatorie inițiale. În cazul în care calatorul nu își exprimă opțiunea în această perioadă, Agenția nu îi mai poate oferi acestuia niciun pachet de servicii de calatorie ulterior.

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

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

6.6. Penalizările echivalente cu cele indicate la pct. 6.1.1 lit. c) sau d) se aplică și în cazul în care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

6.7. Calatorul trebuie să 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.

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

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

6.10. Toate sumele menționate la pct. **6.1.,6.2.,6.3, 6.4, 6.5.si 6.6.** se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii turistice achitat de calator, 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 turoperatorului).

Datele de contact ale Agenției: Telefon: 0368420107, Fax: 0368420107, E-mail: office@carlidatravel.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 de zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin, după caz.

VIII. Asigurări

8.1. Pachetul de servicii este vândut de **Agentia de Turism CARLIDA TRAVEL** în calitate de **agentie intermediara**, în contul agentiei Organizatoare KARPATEN TURISM – S.C. KARPATEN Turism S.A., având polita de asigurare în caz de insolvență sau faliment, seria BN nr 000000996 valabila până la data de 07.12.2019 încheiată la Societatea de Asigurare – Reasigurare City Insurance SA.

Conform prevederilor OG nr. 2/2018 si ale Ordinului 156/2019 emis de Ministerul Turismului, calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta in cazul insolventei agentiei de turism organizatoare la Societatea de Asigurare – Reasigurare City Insurance SA.

8.2. Daca in prezentul contract este inclus transportul de pasageri, garantia prevazuta la art. 8.1. include repatrierea calatorilor, indiferent daca executarea pachetului este afectata de insolventa Organizatorului sau calatorul se afla in imposibilitatea intoarcerii la locul de plecare sau la locul convenit de parti.

8.3. Valoarea despagubirii:

8.3.1. In cazul in care calatoria nu a inceput, valoarea despagubirii este egala cu valoarea sumelor achitate efectiv de calator in baza prezentului contract, in masura in care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolventei Organizatorului.

8.3.2. Daca in prezentul contract este inclus transportul de pasageri si calatorul se afla in imposibilitatea intoarcerii la locul de plecare, din cauza insolventei Organizatorului, despagubirea este egala cu contravaloarea serviciilor de calatorie neprestate calatorului si achitate de acesta in baza acestui contract, la care se adauga costul repatrierii.

8.3.3. In cazul in care calatorul a beneficiat de repatriere in conditiile art. 8.2.:

a) Calatorul nu mai beneficiaza de nicio alta despagubire de la Asigurator, in situatia in care repatrierea intervine ca urmare a nerespectarii de catre Organizator a obligatiilor contractuale fata de partenerii sai;

b) Calatorul beneficiaza de rambursarea contravalorii serviciilor de calatorie neprestate si achitate de acesta in baza prezentului contract, fara a se scadea cheltuielile cu repatrierea efectuate de Asigurator, in cazul insolventei Organizatorului.

8.3.4. Asiguratorul poate propune calatorului o oferta de servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, in conditiile prevazute de Ordinul nr. 156/2019 emis de Ministerul Turismului. In situatia in care calatorul accepta oferta propusa, acesta nu beneficiaza de nicio despagubire suplimentara.

8.4. Conditii de despagubire:

8.4.1. Calatorul va anunta imediat Asiguratorul prin telefon sau fax in cazul in care Organizatorul aflat in stare de insolventa nu efectueaza repatrierea sa.

8.4.2. In cazul in care calatorul solicita de la Organizator rambursarea sumelor achitate si/sau a costului repatrierii, acesta transmite documentele justificative, in copie, catre Organizator, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire având obligatia sa pastreze documentele justificative, in original.

8.4.3. Calatorul poate solicita Organizatorului aflat in stare de insolventa, rambursarea sumelor achitate de acesta si/sau a costului repatrierii astfel:

a) in termen de maximum 30 de zile de la data declararii insolventei Organizatorului, daca aceasta a survenit ulterior datei incheierii pachetului neexecutat/executat partial;

b) in termen de 15 zile lucratoare de la data incheierii executarii pachetului in situatia in care declararea insolventei este anterioara acesteia.

8.4.4. In situatia in care se dispune radierea Organizatorului ca urmare a falimentului, calatorul va transmite solicitarea de rambursare a sumelor platite direct Asiguratorului in termen de 15 zile lucratoare de la data radierii.

8.4.5. In situatia prevazuta la alin. 8.3.2., calatorul poate solicita Organizatorului rambursarea costului repatrierii, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, in termen de 15 zile lucratoare de la data repatrierii.

8.4.6. In termen de 5 zile lucratoare de la data transmiterii solicitarii conform art. 8.4.3, 8.4.4. sau 8.4.5., dupa caz, Calatorul notifica in scris Asiguratorul in legatura cu solicitarea adresata Organizatorului privind rambursarea sumelor achitate de acesta si/sau a costului repatrierii.

8.4.7. In termen de 15 zile lucratoare de la data confirmarii de primire a notificarii de la art. 8.4.1. sau 8.4.4., dupa caz, calatorul transmite Asiguratorului, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, cererea de despagubire insotita de documentele justificative care cuprind cel putin urmatoarele:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii de calatorie;
- b) confirmarile de primire precizate la art. 8.4.2. sau 8.4.5., dupa caz;
- c) copiile documentelor care atesta achitarea serviciilor (de ex. chitante, ordine de plata), in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de calator;
- d) copiile documentelor de transport si cazare, dupa caz, in cazul cererilor de rambursare a costului repatrierii.

8.4.8. Despagubirea va fi platita in termen de 30 de zile lucratoare de la data primirii de catre Asigurator a documentelor justificative de la calator.

8.4.9. In cazul in care, dupa plata despagubirii, Organizatorul plateste sumele datorate calatorului, acesta restituie Asiguratorului despagubirea primita, in termen de 30 de zile lucratoare de la data primirii sumelor de la Organizator.

8.5. Facultativ, calatorul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidente, de boala sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinatie ori a unei asigurari storno sau altor tipuri de asigurari de calatorie. Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru acoperirea eventualelor penalitati de anulare.

8.6. Agentia nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politele de asigurare contractate prin intermediul Agentiei, deoarece aceasta este doar intermediar intre calator si asigurator.

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

- a) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;
- c) cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale Agenției puse la dispoziția turistului, în format tipărit sau pe suport electronic.

X. Prelucrarea datelor cu caracter personal

10.1 Datele cu caracter personal prelucrate de CARLIDA TRAVEL& TRADE SRL.

Prelucrarea datelor cu caracter personal reprezinta orice operatiune sau set de operatiuni care se efectueaza asupra datelor dumneavoastra cu caracter personal.

CARLIDA TRAVEL& TRADE SRL poate prelucra urmatoarele date cu caracter personal: nume, prenume, numar telefon, adresa domiciliu, adresa de e-mail, serie si nr. carte de identitate, serie si nr. pasaport, CNP, data nasterii, varsta copiilor, apartenenta la syndicate, locul de munca, numele companiei (daca este aplicabil), numarul de inregistrare TVA (daca este cazul).

10.2 Persoanele vizate: calatori/turisti/beneficiari ai serviciilor de calatorie sau turistice, reprezentanti/imputerniciti/persoane de contact (parteneri contractuali) din cadrul companiilor sau institutiilor/autoritatilor publice.

10.3 Scopurile colectarii datelor cu caracter personal

Prelucram datele cu caracter personal, colectate in baza prezentului contract, in urmatoarele scopuri:

- Rezervarea, intermedierea, ofertarea si/sau comercializarea serviciilor si/sau pachetelor de servicii de calatorie, altor servicii turistice, evenimente culturale/sportive sau de alta natura, servicii de agrement sau calatorii de afaceri, executarea contractelor – respectiv in vederea indeplinirii obligatiilor contractuale pe care ni le asumam fata de dvs.;

- In vederea indeplinirii obligatiilor legale stabilite in sarcina noastra.

10.4. Destinatarii datelor dumneavoastra cu caracter personal

CARLIDA TRAVEL& TRADE SRL va considera toate informatiile colectate de la dumneavoastra ca fiind confidentiale si nu le va partaja cu terti (cu exceptia acelor persoane fizice si/sau juridice implicate in prestarea serviciilor rezervate sau achizitionate de dumneavoastra, respectiv partenerilor CARLIDA TRAVEL& TRADE SRL de afaceri, inclusiv partenerilor din afara Uniunii Europene, in cazul in care fara partajarea datelor dumneavoastra nu ati putea beneficia de serviciile achizitionate) fara consimtamântul dumneavoastra expres si anterior.

De asemenea, vom putea furniza datele dvs. cu caracter personal catre autoritati publice centrale si locale, autoritati judecatoresti, politie, parchet (in limitele prevederilor legale si/sau ca urmare a unor cereri intemeiate si expres formulate), etc

10.5. Durata prelucrării datelor cu caracter personal

CARLIDA TRAVEL& TRADE SRL va prelucra datele dumneavoastra cu caracter personal pana la finalizarea scopului pentru care au fost colectate sau ulterior, conform obligatiilor legale stabilite in sarcina noastra.

Ulterior, daca dumneavoastra sau reprezentantul legal/imputernicit nu veti exercita dreptul de opozitie/de stergere, conform legii, aceste date vor fi arhivate de catre CARLIDA TRAVEL& TRADE SRL pe durata de timp prevazuta in procedurile interne sau vor fi distruse.

10.6. Drepturile persoanelor vizate.

Conform prevederilor legale aplicabile, beneficiati de urmatoarele drepturi: dreptul de a fi informat, dreptul de acces, dreptul la rectificare, dreptul de stergere a datelor ("dreptul de a fi uitat"), dreptul la restrictionarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opozitie si drepturi legate de procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri.

De asemenea, va este recunoscut dreptul de a depune o plângere in fata unei autoritati de supraveghere si de a introduce o cale de atac judiciara. In acest scop, in Romania, autoritatea de supraveghere este: www.dataprotection.ro

10.7. Exercițarea drepturilor dumneavoastra.

Pentru exercitarea acestor drepturi va puteti adresa CARLIDA TRAVEL& TRADE SRL prin transmiterea unei cereri scrise, datate si semnate la adresa: Brasov, Str Republicii nr 35, ap 3 sau prin transmiterea unui e-mail catre HYPERLINK "mailto:office@carlidatravel.ro" office@carlidatravel.ro .

10.8. Prin semnarea prezentului contract, dumneavoastra confirmati ca ati citit, ati fost informat(a) corect, complet, ati luat cunostinta de continutul acestui document, il inteleti pe deplin si sunteti de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal ale dvs si ale persoanelor pentru care faceti rezervarea, de catre CARLIDA TRAVEL& TRADE SRL.

10.9. CONSIMTAMÂNTUL PARENTAL IN CONTEXTUL PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL ALE MINORILOR (se va completa doar daca vor exista minori - beneficiari indirecti ai serviciilor contractate)

Subsemnatul(a),, (nume – prenume: parinte / reprezentant legal / imputernicit al reprezentantilor legali), in calitate de (parinte / reprezentant legal / imputernicit al reprezentantilor legali) al minorului / minorilor

..... in varsta de ani, prin prezenta consimt in numele sau (lor) ca CARLIDA TRAVEL& TRADE SRL sa poata prelucra datele cu caracter personal legate de numele si vârsta minorului(lor), serie si numar pasaport / carte de identitate, in scopul rezervării / comercializării pachetelor turistice / biletelor de avion al caror beneficiar direct sau indirect va fi minorul.

Prin semnarea prezentului contract confirm ca am citit, am fost informat(a) corect, complet, am luat cunostinta si inteleg pe deplin drepturile de care beneficiaz privind protectia atât a datelor personale proprii, cât si protectia datelor personale ale minorului.

XI. Dispoziții finale

11.1. Prezentul contract a fost incheiat in doua exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

11.2. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum si pentru modificarea unor acte normative.

11.3. Toate unitatile de cazare, precum si mijloacele de transport sunt clasificate de catre organismele abilitate ale tarilor de destinatie, conform procedurilor interne si normativelor locale acolo unde acestea exista, care difera de la o tara la alta si de la un tip de destinatie la altul.

11.4. Calatorul declara ca Agentia l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 2/2018. Prin semnarea acestui contract, sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice, calatorul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, in conformitate cu oferta Agentiei.

11.5. Calatorul declara ca anterior incheierii prezentului contract Agentia i-a furnizat toate informatiile esentiale privind serviciile contractate, cum ar fi: destinatia, itinerariul, perioada calatoriei, numarul de nopti incluse, mijloacele de transport, unitatile de cazare si serviciile de masa oferite, alte servicii incluse in pachet, numarul minim de persoane necesar efectuării serviciilor de calatorie, abilitati lingvistice necesare calatorului pentru comunicarea orala, informatii pentru persoane cu mobilitate redusa, informatii generale despre regimul vizelor si pasapoartelor si privind formalitatile legate de sanatate in tara de destinatie, informatii privind agentia de turism organizatoare, pretul total al pachetului, modalitatile de plata, informatii privind posibilitatea calatorului de a inceta contractul oricând inainte de inceperea executării pachetului si informatii privind asigurarea facultativa sau obligatorie care sa acopere costurile incetării contractului de catre calator sau costurile de asistenta, inclusiv taxele de repatriere, in caz de accident, de boala sau de deces, cu care este in mod expres de acord.

11.6. In cazul in care prezentul contract are ca obiect vânzarea de catre Organizator a unui serviciu de calatorie care NU constituie pachet de servicii de calatorie conform dispozitiilor O.G. nr. 2/2018, art. 5.9, art. 5.10. si Capitolul VIII din prezentul contract nu sunt aplicabile.

11.7. Litigiile aparute intre parti se rezolva pe cale amiabila in caz contrar partile inteleg sa se adreseze instantelor de judecata competente.

11.8. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

	Agentia de turism, CARLIDA TRAVEL Reprezentant legal (numele și prenumele), LIANA BADESCU Funcția : Director Semnătura Ștampila	Turistul (numele și prenumele) Semnătura: