

CONTRACT PRIVIND PACHETUL DE SERVICII DE CALATORIE NR.
din data de

I. PARTILE

1.1. Societatea **CARPATOUR S.R.L.** (denumita in continuare "Carpatour" sau "Agentia"), cu sediul în mun. Brasov, Bld. 15 Noiembrie, nr. 1, număr de înregistrare la registrul comerțului J08/1206/2001, cod de înregistrare fiscală RO14173745, cont bancar UNICREDIT TIRIAC BANK RO08BACX0000000725569000 RON / RO78BACX0000000725569001 EUR si ING BANK RO90INGB0009008155638918 RON /RO39INGB0009008155630718 EUR reprezentată prin Dna Izabela Neagu Cotinescu în calitate de Administrator, titulara a Politei de Asigurare emisa de Societatea de Asigurare - Reasigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP seria I nr. 55134, valabila de la data de 01.01.2020 pana la data de 31.12.2020, afisata pe pagina web a agentiei de turism www.carpatour.ro pentru Agenția CARPATOUR, titulara a Licenței de turism nr. 625/17.01.2019, e-mail: office@carpatour.ro; si

1.2. Calatorul/reprezentantul calatorului, domnul/doamna, domiciliat(a) in,
CNP....., telefon.....,
e-mail, denumit in continuare Calator;

au convenit la incheierea prezentului contract cu respectarea dispozitiilor O.G. nr. 2/2018.

II. OBIECTUL CONTRACTULUI

Obiectul contractului il constituie:

2.1. Vanzarea de catre Carpatour, in calitate de agentie de turism organizatoare, a pachetului de servicii de calatorie in scris in voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, Bonul de comanda sau alt in scris anexat Contractului precum si eliberarea documentelor de plata si calatorie. Agentia are calitatea de organizator, conform prevederilor legale in vigoare, pentru urmatoarele tipuri de pachete de servicii de calatorie: pachete de servicii de calatorie combinate sau nu pentru destinatii in Romania; pachete de servicii de calatorie combinate sau nu pentru destinatii in afara Romaniei. Pentru evitarea oricaror neintelegeri, doar pentru aceste tipuri de pachete Agentia ofera garantii privind rambursarea tuturor platilor efectuate de catre sau pe seama calatorilor, in masura in care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolventei Carpatour.

2.2. Intermedierea de catre Carpatour, care actioneaza ca si agentie de turism intermediara, conform prevederilor legale in vigoare si contractelor incheiate de catre Carpatour cu alte agentii de turism organizatoare, a pachetului de servicii de calatorie constituit de catre Agentia Organizatoare, in scris in voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, Bonul de comanda sau alt in scris anexat Contractului precum si eliberarea documentelor de plata si calatorie. Carpatour are calitatea de intermediar, conform prevederilor legale in vigoare, pentru urmatoarele tipuri de pachete de servicii de calatorie: pachete de servicii de calatorie intermediare de Carpatour de la Organizatori cu sediul in afara Romaniei pentru destinatii oriunde in lume; pachete de servicii de calatorie intermediare de Carpatour de la Organizatori cu sediul in Romania pentru destinatii oriunde in lume. Pentru evitarea oricaror neintelegeri, pentru aceste tipuri de pachete Agentia Organizatoare si nu Carpatour ofera garantii privind rambursarea tuturor platilor efectuate de catre sau pe seama calatorilor, in masura in care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolventei Agentiei Organizatoare.

2.3. Caracteristicile pachetului de servicii de calatorie, cat si precizarea calitatii Agentiei in relatia cu calatorul (agentie de turism Organizatoare sau Intermediara) se regasesc atat in Bonul de comanda cat si in nota cuprinzand informatiile precontractuale, anexe integrante ale Contractului.

III. INCHEIEREA CONTRACTULUI

3.1. Contractul se incheie, dupa caz, in momentul semnarii acestuia sau a Bonului de comanda de catre Calator sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon si/sau mijloace electronice.

3.2. Se considera acceptare a termenilor si conditiilor contractuale de servicii de calatorie, in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice dupa cum urmeaza:

3.2.1. Exprimarea acordului Calatorului prin transmiterea catre Agentie a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarata de calator ca adresa de corespondenta/contact;

3.2.2. Exprimarea acordului verbal, in cadrul conversatiei telefonice purtate de catre calator cu un reprezentant al Agentiei, urmata de inceperea executarii pachetului de servicii;

3.2.3. Exprimarea acordului prin achitarea de către calător a Contravalorii pachetului de servicii de calătorie în baza facturii emise de Agentie.

3.3. Pentru procesarea unei rezervări de servicii de calătorie, Agentia poate solicita un avans de până la 20 - 80 % din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care calătorul solicită serviciile.

3.4. În cazul în care, cu acordul calătorului, prezentul contract este pus integral la dispoziția acestuia în format electronic (catalog, pliant, alte înscrisuri, site) prin orice mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax etc.), obligația de informare a calătorului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în Bonul de comandă, oricare dintre documentele de calătorie sau documentele fiscale furnizate calătorului de Agentie, nefiind necesară încheierea în formă scrisă pe suport hârtie a contractului privind pachetul de servicii de calătorie. Cu toate acestea, se furnizează călătorului un exemplar sau confirmarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie pe suport hârtie sau, în cazul în care călătorul este de acord, pe un alt suport durabil.

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

IV. PREȚUL ȘI MODALITĂȚILE DE PLATĂ

4.1. Prețul total al pachetului este de, inclusiv toate taxele, comisioanele, tarifele și alte costuri suplimentare suportate de Agentie. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în Bonul de comandă, alte documente de calătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție calătorului, site-ul Agentiei, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factura.

4.2. Modalități de plată:

- Conform bonului de comandă
- Pentru Pachete de servicii de calătorie intermediare de Carpatour de la Agentii Organizatoare: conform bonului de comandă;
- Plata pachetului de servicii de calătorie externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valută specificată în contract sau în RON la cursul de referință al Băncii Agentiei din ziua emiterii facturii;
- În cazul în care plata pachetului de servicii de calătorie se face prin virament sau depunere, Calătorul are la dispoziție conturile bancare ale Agentiei menționate la pct. 1.1. de mai sus.

4.3. Cu titlu de exemplu, pentru anumite tipuri de pachete turistice, se vor aplica următoarele modalități de plată, dacă nu se specifică altfel în Bonul de comandă:

4.3.1. Pentru Pachete de servicii de calătorie prefabricate pentru destinații în România: conform condițiilor de încasare specificate pentru fiecare program în parte în Bonul de comandă;

4.3.2. Pentru Pachete de servicii de calătorie combinate pentru destinații în România: **20%** avans din preț la încheierea contractului, iar diferența de plată finală se achită până la data comunicată în Bonul de comandă, ca dată limită de plată integrală (100% din preț). În cazul în care respectiva dată nu este indicată în Bonul de comandă la data semnării acestuia de către calător, aceasta va fi comunicată de Agentie ulterior, în scris, prin e-mail, sms sau alte mijloace de comunicare.

4.3.3. Pentru Pachete de servicii de calătorie prefabricate pentru destinații în afara României: conform condițiilor de încasare specificate pentru fiecare program în parte în Bonul de comandă;

4.3.4. Pentru Pachete de servicii de calătorie combinate pentru destinații în afara României:

- transport + servicii de calătorie la destinație, altele decât transportul: 100% avans din prețul transportului + condițiile specifice de încasare pentru serviciile de calătorie la sol, altele decât transportul, în funcție de tipul produsului și oferta;
- combinația a cel puțin 2 servicii de calătorie la sol, altele decât transportul: condițiile specifice de încasare pentru serviciile de calătorie la sol, în funcție de tipul produsului și oferta;

4.3.5. Pentru Pachete de servicii de calătorie intermediare de CARPATOUR de la Organizatori cu sediul în afara României pentru destinații oriunde în lume:

4.3.5.1. – Pachete de servicii de calătorie ale următorilor Organizatori cu sediul în UE – WORLD OF TUI (TUI, ATI), Grupul DERTOURISTIK (DER, MEIER'S, ITS, JAHN, TJAX), ETI, intermediare de CARPATOUR:

- pachete de servicii de calatorie cu zbor charter, circuite, safari, excursii si pachete optionale si transferuri incluse in pachete – oferta standard, in limita locurilor disponibile:
 - 40% avans din pret la momentul rezervarii, iar diferenta de plata se achita dupa cum urmeaza: 20% din pret pana cu cel tarziu 31 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului, respectiv 40% din pret pana cu cel tarziu 21 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- circuite cu motocicletă, pachete de golf, pachete Airtours Private Travel, pachete TUI a la carte – oferta standard, in limita locurilor disponibile:
 - 30% avans din pret la momentul rezervarii, iar diferenta de plata se achita dupa cum urmeaza: 25% din pret pana cu cel tarziu 46 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului, respectiv 45% pana cu cel tarziu 38 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- "ofertele speciale SPEC", oferte de tip "TOP" si oferte de tip "last minute LAST":
 - 40% avans din pret la momentul rezervarii, iar diferenta de plata se achita dupa cum urmeaza: 20% din pret pana cu cel tarziu 31 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului, respectiv 40% din pret pana cu cel tarziu 28 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- oferte cu codul X/Y (de ex. XTUI, XDER, XITS etc.), BETX:
 - 60% avans din pret la momentul rezervarii, iar diferenta de plata de 40% din pret se achita pana cu cel tarziu 28 de zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;
- pachete de servicii de calatorie combinate: transport cu avionul (altele decat cele charter) + servicii de calatorie la sol – oferta standard, in limita locurilor disponibile:
 - 100% avans din pretul biletului de avion in momentul rezervarii biletului de avion si esalonat, conform conditiilor specifice de incasare, pentru serviciile de calatorie la sol si a tipului de oferta contractat, specificate in Bonul de comanda;
- oferte nerambursabile (non refundable):
 - 100% din pret la momentul rezervarii;

4.3.5.2. – Pachete de servicii de calatorie ale Organizatorului cu sediul in UE – MOUZENIDIS, intermediare de CARPATOUR:

- oferte standard pentru pachete de servicii de calatorie cu zbor charter Ellinair, in limita locurilor disponibile:
 - 30% avans din pret la momentul rezervarii, iar diferenta de plata de 70% din pret se achita pana cu cel tarziu 19 zile calendaristice inaintea datei de incepere a calatoriei/sejurului;

4.4. In cazul in care in Bonul de comanda sunt prevazute alte conditii de plata decat cele mai sus indicate, intotdeauna se aplica exclusiv conditiile din Bonul de comanda.

V. DREPTURILE SI OBLIGATIILE AGENTIEI

5.1. Agentia isi rezerva dreptul de a modifica unilateral clauzele prezentului contract inainte de inceperea executarii pachetului, daca aceste modificari sunt nesemnificative si a informat calatorul cu cel putin 24 de ore inainte de data inceperii calatoriei.

5.2. In cazul modificarii semnificative a uneia dintre prevederile esentiale ale contractului, inainte de inceperea executarii pachetului, cum ar fi: principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie, modificarea locului de cazare, majorarea pretului cu peste 8%, sau daca nu se pot indeplini cerintele speciale ale calatorului pe care Agentia le-a acceptat, etc. aceasta are obligatia de a informa calatorul cu cel putin 15 zile inainte de data inceperii calatoriei.

5.3. In cazurile prevazute la art. 5.5.2 si 5.5.3 de mai jos, informarea se va face in timp util pentru a permite calatorului sa decida inceperea calatoriei.

5.4. Agentia poate modifica pretul contractului in sensul majorarii sau micșorării, dupa caz, aratand totodata modul de calcul al majorarilor sau micșorarilor de pret ale contractului. Majorarile de preturi sunt posibile numai ca o consecinta directa a schimbarilor legate de cel putin unul dintre urmatoarele aspecte si numai daca modificarea are loc ca urmare a schimbarilor legate de:

- 5.4.1. pretul transportului de pasageri care rezulta din costul carburantilor sau al altor surse de energie;
- 5.4.2. nivelul taxelor sau al comisiunilor aplicabile serviciilor de calatorie incluse in contract, impuse de parti terte care nu sunt direct implicate in executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de imbarcare sau debarcare in porturi si aeroporturi; sau
- 5.4.3. cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

Preturile stabilite in contract pot fi majorate, numai daca Agentia trimite calatorului o notificare clara si inteligibila privind aceasta crestere, insotita de o justificare a cresterii respective si de un calcul, pe un suport durabil, cu cel putin 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului.

5.5. Agentia este raspunzatoare de buna executare a serviciilor de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, indiferent daca aceste servicii urmeaza sa fie furnizate de Agentie sau de un alt furnizor de servicii de calatorie, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

5.5.1. cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza calatorului;

5.5.2. cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fara a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, intarzieri in traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrari sau reparatii pe drumurile publice, neindeplinirea grupului minim ca urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor pentru toti participantii. Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate calatorului ca urmare a intarzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje si a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice;

5.5.3. cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unui tert care nu are legatura cu furnizarea serviciilor prevazute in contract, iar cauzele care au determinat neindeplinirea obligatiilor au un caracter imprevizibil si inevitabil.

5.6. Agentia are obligatia sa furnizeze in scris calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu calatorul (e-mail, fax, sms etc.), cu 3 zile inainte de data plecarii, urmatoarele informatii, in cazul in care acestea au suferit modificari, fata de cele stipulate in Bonul de comanda:

- 5.6.1. ora programata de plecare, precum si orele programate ale opririlor intermediare, ale legaturilor de transport si ale sosirii;
- 5.6.2. denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax, adresele de e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a intermediarului ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contactarea organizatorului si/sau a intermediarului;
- 5.6.3. pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului.

5.7. Agentia Organizatoare este raspunzatoare pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in prezentul Contract si este obligata sa acorde asistenta in cazul in care calatorul se afla in dificultate. Agentia acorda asistenta adecvata fara intarzieri nejustificate calatorului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau al unui eveniment pe care nici Agentia, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita, in special prin:

- 5.7.1. furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara; si
- 5.7.2. acordarea de asistenta calatorului in ceea ce priveste efectuarea comunicariilor la distanta si sprijinirea acestuia in gasirea unor servicii de calatorie alternative.

Agentia are posibilitatea de a pretinde suplimentar costurilor efective suportate de Agentie si un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta in cazul in care calatorul este cel care a provocat situatia de dificultate in mod intentionat sau din propria neglijenta. Comisionul nu poate depasi in niciun caz costurile efective suportate de Agentia (Calatorul avand de achitat costurile efective suportate de Agentia + comisionul convenit).

5.8. Atunci cand o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata astfel cum s-a convenit prin prezentul contract, Agentia ofera, fara costuri suplimentare pentru calator, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, pe cat posibil echivalente sau de mai buna calitate decat cele specificate in contract, inclusiv in cazul in care intoarcerea calatorului la locul de plecare nu este asigurata astfel cum s-a convenit. In cazul schimbarii cazarii, se considera a fi serviciu alternativ corespunzator pentru continuarea derularii pachetului oferirea cazarii in aceeasi locatie, in cea mai apropiata varianta fata de cea initiala.

5.9. In cazul in care serviciile alternative propuse, conform art. 5.8. de mai sus, au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decat cea specificata in prezentul contract, Agentia acorda calatorului o reducere adecvata a pretului.

Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse, conform art. 5.8 de mai sus, doar in cazul in care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit prin prezentul contract sau reducerea de pret acordata este inadecvata.

5.10. Daca este imposibil sa se furnizeze servicii alternative sau calatorul respinge serviciile alternative propuse in conformitate cu art. 5.9 al doilea paragraf, calatorul are dreptul, dupa caz, la reducerea pretului si/sau la despagubiri fara a rezilia contractul de servicii privind pachetul de calatorie.

5.11. Daca pachetul include transportul de pasageri, Agentia asigura de asemenea, in cazurile mentionate la art. 5.8. si 5.9. de mai sus, repatrierea calatorului cu transport echivalent fara intarzieri nejustificate si fara costuri suplimentare pentru calator.

VI. DREPTURILE SI OBLIGATIILE CALATORULUI

6.1. In cazul in care calatorul nu poate sa participe la calatoria turistica, independent de motivele care stau la baza imposibilitatii de participare, acesta poate sa transfere contractul unei persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii de calatorie contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia cu cel putin 5 zile inainte de inceperea executarii pachetului. In acest caz, intre calatorul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), persoana careia ii este transferat contractul (cesionarul) si Agentie (debitor cedat) urmeaza a se incheia un contract de transfer (cesiune) cu privire la pachetul de servicii de calatorie contractat si transferat. Responsabilitatea incheierii contractului de transfer (cesiune) revine, dupa caz, fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata Agentiei (debitorului cedat). Calatorul care transfera contractul privind pachetul de servicii de calatorie si persoana careia ii este transferat contractul raspund in solidar pentru achitarea soldului si a tuturor comisiunelor, tarifulor si altor costuri suplimentare generate de acest transfer. Pentru calatoriile individuale, in cazul in care mijlocul de transport este avionul, transferul contractului poate fi efectuat numai respectand conditiile de renuntare al biletului de avion. De asemenea, pentru calatoriile care necesita indeplinirea unor conditii speciale, ex: obtinerea vizelor turistice, se va tine seama de acestea. Calatorul are dreptul sa fie informat cu privire la costurile efective ale transferului de contract.

6.2. Calatorul este obligat sa comunice Agentiei in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii privind modificarea prevederilor esentiale ale contractului prevazute la cap. V art.5 2. de mai sus sau in timp util inainte de inceperea calatoriei, in cazul in care se aplica clauzele prevazute in cap. V art. 5.4.2. si 5.4.3. de mai sus, hotararea sa de a opta pentru:

6.2.1. sa accepte modificarea propusa; sau

6.2.2. sa rezilieze/denunte contractul fara a plati vreo penalitate de reziliere/denuntare.

In cazul in care calatorul nu comunica Agentiei optiunea sa in termenul prevazut mai sus din prezentul punct, se considera ca toate modificarile au fost acceptate de catre calator, conform noilor conditii si calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

6.3. In cazul in care calatorul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile cap. VI art. 6.2. de mai sus, se considera ca toate modificarile au fost acceptate.

6.4. In cazul in care calatorul reziliaza/denunta unilateral contractul in temeiul art. 6.2.2 cap.VI. de mai sus sau Agentia anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, calatorul are dreptul:

6.4.1. sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii de calatorie de calitate echivalenta sau superioara, propusa de Agentie;

6.4.2. sa accepte un pachet de servicii de calatorie de calitate inferioara propusa de Agentie, cu rambursarea diferentei de pret, in sensul rambursarii diferentei de pret dintre cele doua pachete de calatorie, la momentul incheierii noului contract de prestare de servicii de calatorie;

6.4.3. sa i se ramburseze toate platile efectuate de catre sau pe seama calatorului, fara intarzieri nejustificate si, in orice caz, nu mai tarziu de 14 zile de la data incetarii contractului. In acest caz, calatorul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire, al carei cuantum poate fi stabilit prin acordul comun al partilor in baza prevederilor prezentului contract sau in baza unei hotarari a instantei de judecata, pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

6.4.3.1. numarul de persoane inscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decat numarul minim stabilit in contract, iar Agentia il instiinteaza pe calator cu privire la incetarea contractului in termenul stabilit in contract, dar nu mai tarziu de:

- 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai mult de sase zile;
- sapte zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza intre doua si sase zile;
- 48 de ore inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai putin de doua zile;

6.4.3.2. Agentia nu poate executa contractul din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare astfel cum sunt prevazute la cap. V art. 5.5. si instiinteaza calatorul cu privire la incetarea contractului, fara intarziere si inainte de inceperea executarii pachetului;

6.4.3.3. anulara s-a facut din vina calatorului.

6.5. Calatorul are dreptul sa rezilieze/denunte unilateral in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care rezilierea/denuntarea unilateral a ii este imputabila este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VII, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Despagubirea se poate ridica la maximul pretului pachetului de servicii de calatorie contractat.

6.6. In cazul in care calatorul alege sa se mute la un alt hotel decat cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara a

renuntarii ii apartine. Agentia va rezolva cerintele calatorului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmand a fi suportate de catre calator.

6.7. Daca calatorul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea/denuntarea unilaterala a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la cap. VII la momentul respectiv si incheierea unui nou contract.

6.8. 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.

6.9. 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 pachete 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.

6.10. Calatorul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza fara ca acestea sa faca parte din prezentul contract sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar Agentia nu are vreo responsabilitate asupra prestatiilor in cauza.

6.11. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre calator a unor formalitati suplimentare (de exemplu, calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Agentia recomanda si consultarea site-ului Politiei de Frontiera. 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 exemplu, in cazul calatoriei cu minori, imputernicire din partea parintelui sau reprezentantului legal ce nu il insoteste sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei.

6.12. Se recomanda calatorilor contactarea Agentiei cu 24 de ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc de imbarcare etc.).

6.13. In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, calatorul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor : cazarea se face la ora 18,00 a zilei de intrare si se termina, de regula la ora 10:00 a zilei de iesire inscrise pe documentele de calatorie (voucher, biletul de odihna si/sau de tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a calatorului.

6.14. In cazul sejururilor cu locul de desfasurare in afara Romaniei, calatorul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor: de regula, o zi hoteliera/noapte de cazare incepe cel mai devreme la ora 14:00 a zilei de intrare si se termina a doua zi pana la ora 12:00. Indiferent la ce ora are loc cazarea in acest interval orar se considera a fi consumata o zi hoteliera/noapte de cazare. Eventualele costuri suplimentare generate de solicitarea cazarii mai devreme si/sau neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a calatorului. De asemenea, sosirea la unitatea de cazare dupa ora 18:00 trebuie anuntata in prealabil.

6.15. Repartizarea camerelor se face strict de catre unitatea de cazare/hotelier in functie de criteriile proprii si de disponibilitatea din momentul cazarii, astfel incat nu se pot garanta numarul camerei, etajul si/sau amplasarea, cu exceptia cazurilor in care se specifica in mod expres acest aspect.

6.16. In cazul in care un calator 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.

6.17. Calatorul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acestora 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.

6.18. Calatorul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii atat la dus, cat 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 intalnire si orele vor fi suportate de catre acesta.

6.19. 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 Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, calatorul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

VII. RENUNTARI. PENALIZARI. DESPAGUBIRI. DELIMITAREA RASPUNDERII.

7.1. Calatorul poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului, conform prevederilor prezentului Contract. In cazul in care calatorul renunta din vina sa la pachetul de servicii de calatorie care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei urmatoarele penalizari, cu exceptia situatiilor in care Bonul de comanda prevede alte cote de penalizare, caz in care prevaleaza si se aplica exclusiv penalizarile din Bonul de comanda, si anume:

7.1.1. In cazul serviciilor turistice externe care includ un bilet de avion pe curse regulate / linie, penalizarile sunt:

- cel putin contravaloarea avansului platit, indiferent de momentul renuntarii;
- 75% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se realizeaza cu mai mult de 30 zile calendaristice inainte de la data inceperii calatoriei;

- 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 30 zile calendaristice inainte de plecare sau prin neprezentarea la program;

7.1.2. In cazul serviciilor turistice externe tip "charter" care includ zboruri operate sezonier, penalizarile sunt de:

- avansul achitat daca renuntarea se face cu cel putin 59 de zile calendaristice inainte de data plecarii;
- 50% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 59 zile- 30 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- 75% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 29 - 17 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in interval mai mic de 16 zile calendaristice inainte de data plecarii sau pentru neprezentarea la program.

7.1.3. In cazul serviciilor turistice rezervate pentru case de vacanta / apartamente operate prin tour operatorul INTERCHALET:

- cel putin contravaloarea avansului platit, indiferent de momentul renuntarii;
- 10% din pretul pachetului pana cu 61 zile inainte de plecare;
- 50% din pretul pachetului pina cu 35 zile inainte de plecare;
- 80% din pretul pachetului intre 34 si 2 zile inainte de plecare;
- 100% din pret, pentru renuntare intr-un interval mai mic de 2 zile pina la plecare sau pentru neprezentare la program.

Pentru orice alte tipuri de servicii turistice, cotele de penalitati aplicabile sunt precizate in Bonul de comanda si/sau in orice alt document incheiat cu Calatorul. In cazul in care in Bonul de comanda sunt prevazute alte conditii de penalizare decat mentionate la punctul anterior, intotdeauna se aplica exclusiv penalizarile din Bonul de comanda.

7.2. Prin exceptie de la prevederile art. 7.1. de mai sus, calatorul are dreptul sa inceteze prezentul contract inainte de inceperea executarii pachetului, fara a plati vreo penalitate de incetare 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. In acest caz calatorul are dreptul la o rambursare completa a oricarei plati efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despagubire suplimentara din partea Agentiei.

7.3. In cazul in care calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie cu Agentia si a achitat un avans, nu se prezinta in termenul specificat in Bonul de comanda sau in termenul comunicat in scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul calatorului cu retinerea penalizarilor prevazute la art. 7.1. de mai sus.

7.4. In cazul in care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, calatorului i se vor retine toate taxele datorate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acestuia.

7.5. Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul in care dupa inceperea calatoriei, serviciul de graniceri/politia de frontiera sau alta autoritate competenta refuza sa acorde calatorului dreptul de iesire/tranzit/intrare pe teritoriul unui stat, necesar pentru efectuarea serviciilor de calatorie. Calatorului i se va retine in aceasta situatie contravaloarea totala a pachetului de servicii de calatorie.

7.6. Penalizarile echivalente cu 100% din pret se aplica si in cazul in care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatie, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca documentele personale necesare in vederea efectuarii calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasi teritoriul tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia.

7.7. Calatorul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii de calatorie la Agentie. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.

7.8. Agentia nu raspunde in situatii de greva, conflicte politice si de razboi, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou international, precum si in cazul in care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere. Toate aceste situatii care nu sunt imputabile niciunei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere Agentia.

7.9. Toate sumele mentionate la art. 7.1, 7.3, 7.4, 7.5 si 7.6 cap VII. se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fara a fi necesare alte formalitati si/sau interventia instantei de judecata.

7.10. In cazul achizitionarii unui pachet de servicii de calatorie avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, transportatorul aerian, fara a cere acordul Agentiei care deruleaza programul de calatorie, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agentia nu este raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea inscrisa in programul de calatorie. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste calatorii conform Regulamentului (CE) al Parlamentului European si al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune in materie de compensare si de asistenta a pasagerilor in eventualitatea refuzului la imbarcare si anularii sau intarzierii prelungite a zborurilor si de abrogare a Regulamentului (CEE), implementat prin Hotararea Guvernului nr. 1912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra in competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentand contractul intre pasager si transportator. In cazul acestor pachete de servicii de calatorie, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile de calatorie, acestea fiind destinate transportului.

VIII. ASISTENTA. RECLAMATII. NOTIFICARI.

8.1. In cazul in care calatorul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris la fata locului, clar si explicit, cu privire la deficientele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atat reprezentantului Agentiei, cat si prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentantilor locali ai turoperatorului):

Datele de contact ale Agentiei:

Telefon: 00-40-268471057, 00-40-0722141119

E-mail: office@carpatour.ro

8.2. Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, calatorul va depune la sediul Agentiei o reclamatie in scris, in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, Agentia urmand ca, in termen de 30 de zile calendaristice, sa comunice calatorului despagubirile care i se cuvin, dupa caz.

8.3. Calatorul informeaza fara intarzieri nejustificate Agentia, tinand cont de circumstantele cazului, in legatura cu orice neconformitate pe care o constata pe parcursul executarii unui serviciu de calatorie inclus in contractul privind pachetul de servicii de calatorie.

8.4. In cazul in care unul dintre serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu cerintele prezentului contract, Agentia remediază neconformitatea, cu exceptia cazului in care:

8.4.1. neconformitatea nu poate fi remediată; sau

8.4.2. remedierea implica cheltuieli disproportionate, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

Daca Agentia, in conformitate cu art. 8.4.1 si primul paragraf din art. 8.4.2 de mai sus, nu remediază neconformitatea, calatorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzatoare a pretului pentru orice perioada in care a existat o neconformitate, cu exceptia cazului in care Agentia dovedeste ca neconformitatea este imputabila calatorului, unor terte persoane sau unor cauze imprezibile si inevitabile, dupa cum este prevazut la cap.V. alin. 5. de mai sus.

8.5. In cazul in care Agentia nu remediază neconformitatea intr-un termen rezonabil, calatorul poate face el insusi acest lucru si poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare si efectiv realizate. Calatorul nu trebuie sa specifice un termen daca agentia de turism organizatoare refuza sa remedieze neconformitatea sau daca este necesara o remediere imediata.

8.6. In cazul in care neconformitatea afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar Agentia a omis sa o remedieze intr-un termen rezonabil, calatorul poate rezilia contractul privind pachetul de servicii de calatorie fara plata unor penalitati de reziliere si, dupa caz, poate sa ceara reducerea pretului si/sau despagubiri.

IX. ASIGURARI

9.1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta, in cazul insolventitatii sau falimentului Agentiei, la Societatea de Asigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A., cu sediul in Bucuresti, Aleea Alexandru nr.51, sector 1, Polita de asigurare Seria I nr. 55134 valabila de la 01.01.2020 pana la data de 31.12.2020 fiind afisata pe pagina web a agentiei de turism <https://www.carpatour.ro/despre-noi/>.

9.2. Conditiiile in care turistul va fi despagubit de catre societatea de asigurare sunt:

9.2.1. In cazul in care Agentia nu efectueaza repatrierea turistului, acesta are obligatia de a anunta imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. In aceasta situatie societatea de asigurare nu are obligatia de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa dupa intoarcerea turistului in Romania, in conditiile politiei de asigurare incheiate intre Agentie si societatea de asigurare;

9.2.2. In cazul in care turistul solicita Agentiei contravaloarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie sa trimita documentele justificative catre Agentie prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. Turistul are obligatia sa pastreze fotocopii de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agentiei rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data incheierii derularii pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii;

9.2.3. Turistul are obligatia de a notifica societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, in legatura cu solicitarea adresata Agentiei privind rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, in termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmarii de primire prevazute la pct. 9.2.2;

9.2.4. In cazul in care, in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmarii de primire a documentelor justificative de catre Agentie, turistul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat;

9.2.5. In termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, turistul are obligatia de a transmite

societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, cererea de despagubire insotita de documentele justificative.

9.2.6. Documentele justificative constau in principal in:

1. contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
2. confirmarile de primire precizate la pct. 9.2.2, 9.2.3 si 9.2.5;
3. fotocopiiile de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
4. fotocopiiile de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Societatea de asigurare are dreptul sa solicite turistului si alte documente justificative.

9.2.7. Despagubirea nu poate depasi suma achitata de turist in contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice si nici sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale in vigoare.

9.2.8. Despagubirea va fi platita in termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de catre societatea de asigurare a documentelor justificative de la turist, sub conditia ca acestea sa fie corespunzatoare.

9.2.9. In cazul in care, dupa plata despagubirii, Agentia plateste debitul catre turist, acesta are obligatia de a restitui asiguratorului despagubirea primita, in termen de 5 (cinci) zile lucratoare de la data primirii de la Agentie a sumelor reprezentand debitul.

9.2.10. Facultativ, turistul 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. Turistul se poate informa in agentii despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putand fi incheiata in agentia de turism de unde acesta a achizitionat pachetul de servicii turistice, daca Agentia ofera acest tip de serviciu.

9.3. 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 turist si asigurator.

9.4. Punctul de contact central care faciliteaza cooperarea administrativa si supravegherea agentii de turism organizatoare, stabilite pe teritoriul Romaniei, care desfasoara activitati in mai multe state membre: Ministerul Turismului, Adresa: Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, Bucuresti.

X. DOCUMENTELE CE SE CONSTITUIE PARTE INTEGRANTA DIN CONTRACT SUNT URMATOARELE:

- a. formularul de informare precontractuala;
- b. bonul de comanda;
- c. voucherul, biletul de odihna/tratament, biletul de excursie, dupa caz;
- d. programul de calatorie, dupa caz;
- e. cataloage/pliante/oferte/alte inscrieri/etc. ale Agentiei puse la dispozitia calatorului, in format tiparit sau pe suport electronic.

XI. PROTECTIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

11.1. Datele cu caracter personal ale calatorului vor fi prelucrate in conformitate cu dispozitiile Regulamentului (UE) nr. 679/2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date. Calatorul va furniza Agentiei datele personale solicitate si este de acord cu prelucrarea acestora in scopul derularii si monitorizarii prezentului Contract de catre Agentie. De asemenea, Calatorul, declara ca este titular al drepturilor parintesti si este de acord cu prelucrarea datelor personale ale copiilor minori sub 16 ani care il insotesc, dupa caz.

11.2. Calatorul are dreptul de acces si de informare privind datele personale si dreptul de a corecta/modifica orice astfel de date, dreptul de opozitie, precum si dreptul de a solicita portarea (mutarea) sau stergerea acestora. Daca are intrebari sau cereri cu privire la prelucrarea datelor sale personale, acesta se poate adresa Responsabilului pentru protectia datelor cu caracter personal al Agentiei. Datele de contact ale acestuia sunt afisate pe pagina web a Agentiei sau la adresa de e-mail: office@carpatour.ro.

11.3. Prelucrarea datelor personale de catre Agentie se va face doar prin personalul propriu si se va limita accesul la acele persoane care indeplinesc, gestioneaza si monitorizeaza obligatiile prevazute in prezentul contract.

11.4. In vederea indeplinirii obligatiilor contractuale ale Agentiei unele date cu caracter personal ale Calatorului pot fi transferate catre terte persoane care presteaza serviciile de transport, cazare, sau alte servicii de calatorie necesare, inclusiv in afara Uniunii Europene, dupa caz, situatie in care vor fi luate toate masurile tehnice rezonabile pentru protejarea acestora. De asemenea, datele cu caracter personal pot fi puse la dispozitia autoritatilor statului roman indreptatite sa solicite si, respectiv, sa primeasca astfel de informatii.

11.5. Agentia se angajeaza sa adopte masuri de securitate tehnice si organizatorice adecvate pentru a:

- 11.5.1. împiedica orice persoană neautorizată să aibă acces la sistemele informatice de prelucrare a datelor cu caracter personal proprii, cum ar fi: citire, copiere, modificare sau eliminare a suporturilor de stocare; divulgarea, modificarea sau ștergerea neautorizată a datelor cu caracter personal stocate; utilizarea neautorizată a sistemelor de prelucrare a datelor prin mijloace de transmisie de date;
- 11.5.2. se asigură ca utilizatorii săi autorizați pot accesa numai datele cu caracter personal la care se referă dreptul lor de acces;
- 11.5.3. înregistrează când și cui au fost comunicate datele cu caracter personal;
- 11.5.4. se asigură ca, în timpul transmiterii de date cu caracter personal și al transportului mediilor de stocare, datele nu pot fi citite, copiate sau șterse fără autorizare;
- 11.5.5. delimită zonele de acces astfel încât să nu fie permis accesul persoanelor neautorizate în locații/incaperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal;
- 11.5.6. Datele cu caracter personal vor fi stocate pentru o perioadă de maximum 3 ani în bazele de date sau pentru perioade mai mari, doar în situația în care acest lucru este obligatoriu potrivit unor dispoziții legale.

11.6. Politica de confidențialitate este disponibilă pe site-ul Agenției <https://www.carpatour.ro>.

XII. PROCEDURA DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR

- 12.1. Soluționarea alternativă a litigiilor ("SAL") reprezintă un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se oferă posibilitatea de soluționare a litigiilor pe care le pot avea cu comercianții, atunci când se confruntă cu o problemă legată de achiziționarea unui produs sau serviciu.
- 12.2. Astfel, reclamațiile împotriva comercianților sunt prezentate voluntar de către consumatori, urmând a fi soluționate într-un mod independent, imparțial, transparent, rapid și echitabil.
- 12.3. Direcția de soluționare alternativă a litigiilor (Direcția SAL) din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor ("ANPC"), are competența să soluționeze alternativ litigiile naționale și transfrontaliere izvorâte din contractele de vânzări sau din contractele de prestări servicii încheiate cu un comerciant care desfășoară activități în România, în sectoarele de activitate în care ANPC este competența.
- 12.4. Detalii : <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>

XIII. DISPOZIȚII FINALE

- 13.1. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.
- 13.2. În toate cazurile în care Bonul de comandă parte integrantă a prezentului contract, cuprinde alte prevederi care sunt în neconcordanță cu prevederile prezentului contract, prevederile Bonului de comandă prevalează.
- 13.3. Comercializarea pachetelor de servicii de călătorie se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate.
- 13.4. 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.
- 13.5. Călătorul declară că Agenția l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon sau mijloace electronice, călătorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, în conformitate cu oferta Agenției.
- 13.6. Litigiile aparute între părți se rezolvă pe cale amiabilă în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente.
- 13.7. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agentia **CARPATOUR SRL**
Reprezentant legal Izabela Neagu Cotinescu
în calitate de Administrator

CALATORUL
Prin împuternicit:nume agent.....

(nume, prenume, semnatura)

(nume, prenume, semnatura)

ANEXA LA CONTRACTUL DE PRESTARI SERVICII DE CALATORIE

Nota cuprinzand informatiile precontractuale

Calatorul / reprezentantul calatorului, domnul/doamna....., domiciliat/domiciliata, declara ca Agentia de turism organizatoare **CARPATOUR S.R.L.** (denumita in continuare "Carpatour" sau "Agentia"), cu sediul în mun. Brasov, Bld. 15 Noiembrie, nr. 1, număr de înregistrare la registrul comerțului J08/1206/2001, cod de înregistrare fiscală RO14173745, cont bancar UNICREDIT TIRIAC BANK RO08BACX000000725569000 RON / RO78BACX000000725569001 EUR si ING BANK RO90INGB0009008155638918 RON /RO39INGB0009008155630718 EUR, reprezentată prin Dna Izabela Neagu Cotinescu în calitate de Administrator, titulara a Politei de Asigurare emisa de Societatea de Asigurare - Reasigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP seria I nr. 55134, valabila de la data de 01.01.2020 pana la data de 31.12.2020, afisata pe pagina web a agentiei de turism www.carpatour.ro pentru Agentia CARPATOUR, titulara a Licentei de turism nr. 625/17.01.2019, i-a prezentat, inainte de incheierea contractului de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, informarea de mai jos si i-a transmis toate celelalte date necesare pentru incheierea contractului in deplina cunostinta de cauza, dupa cum urmeaza:

Combinatia de servicii de calatorie pusa la dispozitia dumneavoastra este un pachet in intelesul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018. Prin urmare, veti beneficia de toate drepturile UE care se aplica pachetelor. Societatea CARPATOUR SRL in calitate de Agentie de turism organizatoare, va fi pe deplin responsabila pentru executarea corespunzatoare a pachetului in ansamblu. In plus, conform legislatiei, societatea detine protectie pentru a va rambursa platile si, in cazul in care transportul este inclus in pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastra in cazul in care devine insolventa.

Drepturi principale in temeiul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018:

- a. calatorii primesc toate informatiile esentiale privind pachetul anterior incheierii contractului privind pachetul de servicii de calatori;
- b. exista intotdeauna cel putin un comerciant care raspunde pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in contract;
- c. calatorilor li se pune la dispozitie un numar de telefon de urgenta sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legatura cu agentia de turism organizatoare sau cu agentul de turism;
- d. calatorii pot transfera pachetul unei alte persoane, in urma unei instiintari efectuate in mod rezonabil si eventual a platii unor costuri suplimentare;
- e. pretul pachetului poate fi marit numai daca cresc costurile specifice (de exemplu, preturile carburantilor) si daca acest lucru este prevazut in mod expres in contract, si in orice caz nu mai tarziu de 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului. In cazul in care cresterea pretului este mai mare de 8% din pretul pachetului, calatorul poate inceta contractul. In cazul in care agentia de turism organizatoare isi rezerva dreptul de a creste pretul, calatorul are dreptul la o reducere de pret daca apare o scadere a costurilor relevante;
- f. calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare si pot obtine rambursarea completa a oricaror plati in cazul in care oricare dintre elementele esentiale ale pachetului, altul decat pretul, s-a modificat in mod semnificativ. In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, comerciantul raspunzator de pachet anuleaza pachetul, calatorii au dreptul la rambursare si, dupa caz, la o despagubire;
- g. calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, inainte de inceperea executarii pachetului, in circumstante exceptionale; calatorii au posibilitatea de a inceta contractul in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului, in schimbul achitarii unei penalitati de incetare adecvate si justificabile;
- h. in cazul in care, dupa inceperea executarii pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite calatorului servicii alternative corespunzatoare, fara a implica plata unor costuri suplimentare. Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, in cazul in care serviciile nu sunt executate in conformitate cu contractul si acest fapt afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar agentia de turism organizatoare nu remediaza problema. Calatorii au de asemenea dreptul la o reducere a pretului si/sau la plata unor despagubiri pentru daune in cazul in care serviciile de calatorie nu sunt executate sau sunt executate in mod necorespunzator;

- i. agentia de turism organizatoare trebuie sa ofere asistenta in cazul in care calatorul se afla in dificultate, constand in:
- a)furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară;
 - b) efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea călătorului în găsirea unor servicii de călătorie alternative.
- Agentia are posibilitatea de a pretinde costurilor efective suportate de Agentie si un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta in cazul in care calatorul este cel care a provocat situatia de dificultate in mod intentionat sau din propria neglijenta.
- j. in cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa, platile vor fi rambursate. In cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa dupa inceperea executarii pachetului, iar transportul este inclus in pachet, repatrierea calatorilor este garantata. Agentia de turism organizatoare CARPATOUR detine Polita de asigurare Seria I nr. 55134 valabila pana la data de 31.12.2020 emisa de catre Societatea de Asigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A.. Aceasta este afisata pe pagina web a agentiei de turism <https://www.carpatour.ro/despre-noi/>.
- k. Documentele sunt afisate si pe pagina web a agentiei de turism CARPATOUR (<https://www.carpatour.ro/>). Calatorii pot contacta aceasta entitate sau, dupa caz, autoritatea competenta - Ministerul Turismului - Adresa: Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, Bucuresti, Telefon: 004 021 303 78 37, Fax: 004 021 303 78 93, e-mail: registratura@mturism.ro, in cazul in care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolventei agentiei de turism organizatoare.

In sensul prezentului formular prin agentie de turism organizatoare se înțelege agentia de turism organizatoare stabilita pe teritoriul Romaniei sau agentia de turism intermediara stabilita pe teritoriul Romaniei, care cumpara in mod direct pachete de la o agentie de turism organizatoare care nu este stabilita în Romania, dupa caz, conform art. 14 din Ordonanaa Guvernului nr. 2/2018.

In cazul prevederilor referitoare la insolventa, agentia de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din Romania, dupa caz. Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 este accesibila pe site-ul web: <http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233>.

De asemenea, turistul a primit de la Agentia de turism organizatoare si urmatoarele informatii:

I. Principalele Caracteristici ale Serviciilor De Calatorie:

- destinatia (destinatiile) calatoriei, itinerariul si perioadele sejurului, cu datele corespunzatoare si, in cazul in care cazarea este inclusa, numarul de nopti incluse, mijloacele de transport, caracteristicile si categoriile acestora, locurile, datele si orele de plecare si de intoarcere, duratele si locurile opririlor intermediare si ale legaturilor de transport. In cazul in care nu este inca stabilita ora exacta, agentia de turism organizatoare si, dupa caz, agentia de turism intermediara informeaza calatorul cu privire la ora aproximativa de plecare si de intoarcere;
- locatia, principalele caracteristici si, dupa caz, categoria turistica a unitatilor de cazare conform normelor din tara de destinatie;
- serviciile de masa oferite;
- vizitele, excursiile sau alte servicii incluse in pretul total convenit al pachetului;
- daca nu este clar din context, faptul ca oricare dintre serviciile de calatorie vor fi furnizate calatorului ca parte a unui grup si, in acest caz, in masura posibilului, dimensiunea aproximativa a grupului;
- daca posibilitatea calatorului de a beneficia de alte servicii turistice depinde de comunicarea orala efectiva, limba in care vor fi furnizate serviciile respective;

- situatia in care calatoria sau vacanta este adaptata in general pentru persoanele cu mobilitate redusa si, la cererea calatorului, informatii precise privind gradul de adecvare a calatoriei sau vacantei, luand in considerare nevoile calatorului;
- numarul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet sa poata fi executate si termenul prevazut la art. 13 alin. (5) lit. e) din OG nr. 2/2018 inainte de inceperea executarii pachetului pana la care este posibila incetarea contractului, daca nu se intruneste acest numar;

Toate aceste detalii se pot regasi in detaliile pachetului comercializat, in contract, in programul detaliat sau orice alta anexa aferenta produsului comercializat.

II. Pretul Total al Pachetului de Servicii de Calatorie este de

III. Conditii si Modalitatile de Plata.

Conditile de plata difera in functie de tipul pachetului de servicii turistice, de tipul de oferta si vor fi specificate in bonul de comanda.

Calatorul are obligatia sa achite un avans intre 20 - 80% din pretul total al pachetului de servicii in ziua emiterii facturii si incheierii contractului, iar restul sumei trebuie achitat pana cel tarziu cu 30 de zile inainte de plecarea in calatoria turistica/inceperea programului turistic. Daca contractul este incheiat cu mai putin de 30 zile, pretul total va fi achitat integral la data semnarii contractului.

Nerespectarea de catre calator a termenelor de plata da dreptul Agentiei de turism organizatoare sa rezilieze contractul fara notificare in prealabil si sa solicite despagubiri pentru daunele suferite, conform clauzelor Contractului incheiat de parti si/sau Bonului de comanda.

Informatii generale despre cerintele legate de pasaport si vize, inclusiv termenele aproximative de obtinere a vizelor si informatii referitoare la formalitatile legate de sanatate in tara de destinatie.

- **Informatii privind posibilitatea calatorului de a inceta contractul** oricand inainte de inceperea executarii pachetului, cu plata unor penalitati de incetare corespunzatoare sau, dupa caz, a penalitatilor de incetare standardizate solicitate de agentia de turism organizatoare.
- **Informatii privind asigurarea facultativa sau obligatorie** care sa acopere costurile incetarii contractului de catre calator sau costurile de asistenta, inclusiv taxele de repatriere, in caz de accident, de boala sau de deces.

Prezenta anexa face parte integranta din contract.

CALATOR,

(nume, prenume)

L.S. _____

DATA : _____