

**CONTRACT CA AGENTIE INTERMEDIARA
PRIVIND PACHETUL DE SERVICII DE CALATORIE NR.
din data de**

PARTILE CONTRACTANTE

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 Licentei de turism nr. 625/17.01.2019, e-mail: office@carpatour.ro; si

Calatorul/reprezentantul calatorului, domnul/doamna _____, domiciliat(a) in _____, CNP _____, posesor al CI/ BI seria ____ numarul _____, telefon _____, e-mail _____,

au convenit încheierea prezentului contract, în conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate

I. DISPOZITII GENERALE

Pachetul de servicii de calatorie ce face obiectul prezentului contract a fost organizat de S.C. _____ cu sediul social în _____, str _____ nr. _____, Cod Unic de Înregistrare _____ inregistrata de Registrul Comertului cu nr J _____, cod IBAN _____ deschis la Banca _____, cu Licenta de turism categoria TOUR OPERATOR nr. _____, având polita de asigurare nr _____, la _____ cu sediul în localitatea _____ valabila pana la data de _____ valoarea acoperita prin asigurare fiind in cuantum _____ privind rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de catre călători, care garanteaza buna executare a acestuia în baza contractului încheiat cu Agentia.

II. OBIECTUL CONTRACTULUI

Obiectul contractului il constituie:

2.1. 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.

2.2. 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 catre calator a Contravalorii pachetului de servicii de calatorie in baza facturii emise de Agentie.

3.3. Pentru procesarea unei rezervari de servicii de calatorie, Agentia poate solicita un avans de pana la 20 - 80 % din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, in functie de data la care calatorul solicita serviciile.

3.4. In cazul in care, cu acordul calatorului, prezentul contract este pus integral la dispozitia acestuia in format electronic (catalog, pliant, alte inscrisuri, site) prin orice mijloace de comunicare electronica (e-mail, fax etc.), obligatia de informare a calatorului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii in Bonul de comanda, oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate calatorului de Agentie, nefiind necesara incheierea in forma scrisa pe suport hartie a contractului privind pachetul de servicii de calatorie. 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 inceteaza de drept odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii de calatorie inscris in documentele de calatorie.

IV. PRETUL SI MODALITATILE DE PLATA

4.1. Pretul total al pachetului este de _____, inclusiv toate taxele, comisioanele, tarifele si alte costuri suplimentare suportate de Agentie. Daca pretul nu este specificat in prezentul contract, atunci acesta este specificat in Bonul de comanda, alte documente de calatorie, cataloage, pliante, alte inscrisuri puse la dispozitie calatorului, site-ul Agentiei, alte mijloace de comunicare electronica si/sau pe factura.

Prezentul pachet de servicii este vandut de CARPATOUR in calitate de agentie de turism intermediara, in contul agentiei organizatoare _____ prevazute la ART. 1.

Servicii incluse: Transport Cazare Masa Asigurari Transferuri	Hotel: denumire, categorie	Destinatie: tara,oras, statiune	Date calatorie: Data de intrare/ iesire	Turisti: Nume, data nasterii	Numar persoane: Adulti Copii Infanti	Valoare totala pachet EURO/ RON

4.2. Modalitati de plata:

	Termen de plata
Valoare avans :	
Valoare diferenta :	

- Conform bonului de comanda
- Pentru Pachete de servicii de calatorie intermediare de Carpatour de la Agentii Organizatoare: conform bonului de comanda;
- Plata pachetului de servicii de calatorie externe aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract sau in RON la cursul de referinta al Bancii Agentiei din ziua emiterii facturii;
- In cazul in care plata pachetului de servicii de calatorie se face prin virament sau depunere, Calatorul are la dispozitie conturile bancare ale Agentiei mentionate la pct. 1.1. de mai sus.

4.3. Cu titlu de exemplu, pentru anumite tipuri de pachete turistice, se vor aplica urmatoarele modalitati de plata, daca nu se specifica altfel in Bonul de comanda:

4.3.1. Pentru Pachete de servicii de calatorie prefabricate pentru destinatii in Romania: conform conditiilor de incasare specificate pentru fiecare program in parte in Bonul de comanda;

4.3.2. Pentru Pachete de servicii de calatorie combinate pentru destinatii in Romania: **20%** avans din pret la incheierea contractului, iar diferenta de plata finala se achita pana la data comunicata in Bonul de comanda, ca data limita de plata integrala (100% din pret). In cazul in care respectiva data nu este indicata in Bonul de comanda la data semnarii acestuia de catre calator, aceasta va fi comunicata de Agentie ulterior, in scris, prin e-mail, sms sau alte mijloace de comunicare.

4.3.3. Pentru Pachete de servicii de calatorie prefabricate pentru destinatii in afara Romaniei: conform conditiilor de incasare specificate pentru fiecare program in parte in Bonul de comanda;

4.3.4. Pentru Pachete de servicii de calatorie combinate pentru destinatii in afara Romaniei:

- transport + servicii de calatorie la destinatie, altele decat transportul: 100% avans din pretul transportului + conditiile specifice de incasare pentru serviciile de calatorie la sol, altele decat transportul, in functie de tipul produsului si oferta;
- combinatia a cel putin 2 servicii de calatorie la sol, altele decat transportul: conditiile specifice de incasare pentru serviciile de calatorie la sol, in functie de tipul produsului si oferta;

4.3.5. Pentru Pachete de servicii de calatorie intermediare de CARPATOUR de la Organizatori cu sediul in afara Romaniei pentru destinatii oriunde in lume:

4.3.5.1. – Pachete de servicii de calatorie ale urmatoarelor Organizatori cu sediul in 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 motocicleta, 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 micșorarii, 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 comisiunelor 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 comunicarii 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 aceeași 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. Raspundabilitatea 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 unilaterală 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 unilaterală 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 efectuării 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 efectuării 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:

Pachetul de servicii ce face obiectul prezentului contract este vandut de CARPATOUR in calitate de agentie de turism intermediara, in contul agentiei organizatoare _____ prevazute la ART. 1 si are urmatoarele conditii de penalizare in cazul anularii:

Penalizare aplicata din tariful total al pachetului	Perioada in care se efectueaza anularia

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 granicieri/politia de frontiera sau alta autoritate competenta refuza sa acorde calatorului dreptul de iesire/transit/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 parasii 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. RECLAMATIILE. 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 (conducerei hotelului, restaurantului, reprezentantilor locali ai turoperatorului):

Datele de contact ale Agentiei:

Telefon:40-0735504055,0731606086

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 remedieaza neconformitatea, cu exceptia cazului in care:

8.4.1. neconformitatea nu poate fi remediată; sau

8.4.2. remedierea implica cheltuieli disproportionat, 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 remedieaza 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 remedieaza 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. Conditii 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 politei 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 fotocopiile 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. fotocopiile de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
4. fotocopiile 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 agentiiilor 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. impiedica orice persoana neautorizata sa aiba 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 stergerea neautorizata a datelor cu caracter personal stocate; utilizarea neautorizata a sistemelor de prelucrare a datelor prin mijloace de transmisie de date;

11.5.2. se asigura ca utilizatorii sai autorizati pot accesa numai datele cu caracter personal la care se refera dreptul lor de acces;

11.5.3. inregistra cand si cui au fost comunicate datele cu caracter personal;

11.5.4. se asigura ca, in timpul transmiterii de date cu caracter personal si al transportului mediilor de stocare, datele nu pot fi citite, copiate sau sterse fara autorizare;

11.5.5. delimiteaza zonele de acces astfel incat sa nu fie permis accesul persoanelor neautorizate in locatii/incaperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal;

11.5.6. Datele cu caracter personal vor fi stocate pentru o perioada de maximum 3 ani in bazele de date sau pentru perioade mai mari, doar in situatia in care acest lucru este obligatoriu potrivit unor dispozitii legale.

11.6. Politica de confidentialitate este disponibila pe site-ul Agentiei <https://www.carpatour.ro>.

XII. PROCEDURA DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR

12.1. Solutionarea alternativa a litigiilor ("SAL") reprezinta un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se ofera posibilitatea de solutionare a litigiilor pe care le pot avea cu comerciantii, atunci cand se confrunta cu o problema legata de achizitionarea unui produs sau serviciu.

12.2. Astfel, reclamatii impotriva comerciantilor sunt prezentate voluntar de catre consumatori, urmand a fi solutionate intr-un mod independent, impartial, transparent, rapid si echitabil.

12.3. Directia de solutionare alternativa a litigiilor (Directia SAL) din cadrul Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor ("ANPC"), are competenta sa solutioneze alternativ litigii nationale si transfrontaliere izvorate din contractele de vanzari sau din contractele de prestari servicii incheiate cu un comerciant care desfasoara activitati in Romania, in sectoarele de activitate in care ANPC este competenta.

12.4. Detalii : <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>

XIII. DISPOZITII FINALE

13.1. Prezentul contract a fost incheiat in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.

13.2. In toate cazurile in care Bonul de comanda parte integranta a prezentului contract, cuprinde alte prevederi care sunt in neconcordanta cu prevederile prezentului contract, prevederile Bonului de comanda prevaleaza.

13.3. 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.

13.4. 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.

13.5. 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 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau 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.

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

13.7. Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

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

CALATORUL

Prin imputernicit:

(nume, prenume)

(nume, prenume, semnatura)

**CONTRACT CA AGENTIE ORGANIZATOARE
PRIVIND PACHETUL DE SERVICII DE CALATORIE NR.
din data de**

I. PARTILE CONTRACTANTE

Societatea **CARPATOUR S.R.L.** (denumita in continuare "Carpatour" sau "Agentia"), cu sediul in mun. Brasov, Bld. 15 Noiembrie, nr. 1, numar de inregistrare la registrul comerțului J08/1206/2001, cod de inregistrare 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 Licentei de turism nr. 625/17.01.2019, e-mail: office@carpatour.ro; si

Calatorul/reprezentantul calatorului, domnul/doamna _____, domiciliat(a) in _____, CNP _____, posesor al CI/ BI seria ____ numarul _____, telefon _____, e-mail _____

au convenit încheierea prezentului contract, în conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate

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 inscris in voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, Bonul de comanda sau alt inscris 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. 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 catre calator a Contravalorii pachetului de servicii de calatorie in baza facturii emise de Agentie.

3.3. Pentru procesarea unei rezervari de servicii de calatorie, Agentia poate solicita un avans de pana la 20 - 80 % din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, in functie de data la care calatorul solicita serviciile.

3.4. In cazul in care, cu acordul calatorului, prezentul contract este pus integral la dispozitia acestuia in format electronic (catalog, pliant, alte inscrisuri, site) prin orice mijloace de comunicare electronica (e-mail, fax etc.), obligatia de informare a calatorului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii in Bonul de comanda, oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate calatorului de Agentie, nefiind necesara incheierea in forma scrisa pe suport hartie a contractului

privind pachetul de servicii de calatorie. 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 calatorie înscris în documentele de calatorie.

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 Agenție. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în Bonul de comandă, alte documente de calatorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție călătorului, site-ul Agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

Servicii incluse:	Hotel:	Destinație:	Date calatorie:	Turisti:	Numar persoane:	Valoare totala pachet
Transport Cazare Masa Asigurari Transferuri	denumire, categorie	tara,oras, statiune	Data de intrare/ iesire	Nume, data nasterii	Adulti Copii Infanti	EURO/ RON

4.2. Modalități de plată:

	Termen de plată
Valoare avans :	
Valoare diferență :	

- Conform bonului de comandă
- Pentru Pachete de servicii de calatorie intermediare de Carpatour de la Agenții Organizatoare: conform bonului de comandă;
- Plata pachetului de servicii de calatorie externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valută specificată în contract sau în RON la cursul de referință al Băncii Agenției din ziua emiterii facturii;
- În cazul în care plata pachetului de servicii de calatorie se face prin virament sau depunere, Călătorul are la dispoziție conturile bancare ale Agenției 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 calatorie 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 calatorie 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 călător, aceasta va fi comunicată de Agenție ulterior, în scris, prin e-mail, sms sau alte mijloace de comunicare.

4.3.3. Pentru Pachete de servicii de calatorie 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 calatorie combinate pentru destinații în afara României:

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

4.3.5. Pentru Pachete de servicii de calatorie intermediare de CARPATOUR de la Organizatori cu sediul in afara Romaniei pentru destinatii oriunde in lume:

4.3.5.1. – Pachete de servicii de calatorie ale urmatoilor Organizatori cu sediul in 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 motocicleta, 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 micșorarii, 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 comisiunelor 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 comunicarii 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, tarifelor 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 quantum 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. anularea 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 unilaterală 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 unilaterală 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 prestatilor 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 efectuării 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 efectuării 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 plecării 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 nerespectării 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:

Penalizare aplicata din tariful total al pachetului	Perioada in care se efectueaza anularea

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 granicieri/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 parasii 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 deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atat reprezentantului Agentiei, cat si prestatorului de servicii turistice (conducerei hotelului, restaurantului, reprezentantilor locali ai turoperatorului):

Datele de contact ale Agentiei:

Telefon:40-0735504055,0731606086

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 remediata; sau

8.4.2. remedierea implica cheltuieli disproportionat, 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. Condițiile în care turistul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

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

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

9.2.3. Turistul are obligația de a notifica societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată Agenției privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute la pct. 9.2.2;

9.2.4. În cazul în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmării de primire a documentelor justificative de către Agenție, turistul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat;

9.2.5. În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, turistul are obligația de a transmite societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative.

9.2.6. Documentele justificative constau în principal în:

1. contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
2. confirmările de primire precizate la pct. 9.2.2, 9.2.3 și 9.2.5;
3. fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
4. fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Societatea de asigurare are dreptul să solicite turistului și alte documente justificative.

9.2.7. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de turist în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice și nici sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

9.2.8. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către societatea de asigurare a documentelor justificative de la turist, sub condiția ca acestea să fie corespunzătoare.

9.2.9. În cazul în care, după plată despăgubirii, Agenția plătește debitul către turist, acesta are obligația de a restitui asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la Agenție a sumelor reprezentând debitul.

9.2.10. Facultativ, turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Turistul se poate informa în agenție despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii turistice, dacă Agenția oferă acest tip de serviciu.

9.3. Agenția nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în politele de asigurare contractate prin intermediul Agenției, deoarece aceasta este doar intermediar între turist și asigurator.

9.4. Punctul de contact central care facilitează cooperarea administrativă și supravegherea agențiilor de turism organizatoare, stabilite pe teritoriul României, care desfășoară activități în mai multe state membre: Ministerul Turismului, Adresa: Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, București.

X. DOCUMENTELE CE SE CONSTITUIE PARTE INTEGRANTĂ DIN CONTRACT SUNT URMĂTOARELE:

- a. formularul de informare precontractuală;
- b. bonul de comandă;
- c. voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, după caz;
- d. programul de călătorie, după caz;
- e. cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale Agenției puse la dispoziția călătorului, în format tipărit 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 parentesti 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. impiedica orice persoana neautorizata sa aiba 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 stergerea neautorizata a datelor cu caracter personal stocate; utilizarea neautorizata a sistemelor de prelucrare a datelor prin mijloace de transmisie de date;

11.5.2. se asigura ca utilizatorii sai autorizati pot accesa numai datele cu caracter personal la care se refera dreptul lor de acces;

11.5.3. inregistra cand si cui au fost comunicate datele cu caracter personal;

11.5.4. se asigura ca, in timpul transmiterii de date cu caracter personal si al transportului mediilor de stocare, datele nu pot fi citite, copiate sau sterase fara autorizare;

11.5.5. delimiteaza zonele de acces astfel incat sa nu fie permis accesul persoanelor neautorizate in locatii/incaperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal;

11.5.6. Datele cu caracter personal vor fi stocate pentru o perioada de maximum 3 ani in bazele de date sau pentru perioade mai mari, doar in situatia in care acest lucru este obligatoriu potrivit unor dispozitii legale.

11.6. Politica de confidentialitate este disponibila pe site-ul Agentiei <https://www.carpatour.ro>.

XII. PROCEDURA DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR

12.1. Solutionarea alternativa a litigiilor ("SAL") reprezinta un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se ofera posibilitatea de solutionare a litigiilor pe care le pot avea cu comerciantii, atunci cand se confrunta cu o problema legata de achizitionarea unui produs sau serviciu.

12.2. Astfel, reclamatii impotriva comerciantilor sunt prezentate voluntar de catre consumatori, urmand a fi solutionate intr-un mod independent, impartial, transparent, rapid si echitabil.

12.3. Directia de solutionare alternativa a litigiilor (Directia SAL) din cadrul Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor ("ANPC"), are competenta sa solutioneze alternativ litigii nationale si transfrontaliere izvorate din contractele de vanzari sau din contractele de prestari servicii incheiate cu un comerciant care desfasoara activitati in Romania, in sectoarele de activitate in care ANPC este competenta.

12.4. Detalii : <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>

XIII. DISPOZITII FINALE

13.1. Prezentul contract a fost incheiat in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.

13.2. In toate cazurile in care Bonul de comanda parte integranta a prezentului contract, cuprinde alte prevederi care sunt in neconcordanta cu prevederile prezentului contract, prevederile Bonului de comanda prevaleaza.

13.3. 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.

13.4. 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.

13.5. 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 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau 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.

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

13.7. Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

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

CALATORUL

Prin imputernicit:

(nume, prenume)

(nume, prenume, semnatura)