

CONTRACT AGENTIE ORGANIZATOARE PRIVIND PACHETUL DE SERVICII DE CALATORIE

NR.

din data

I. PARTILE CONTRACTANTE

Societatea **CARPATOUR S.R.L.** (denumita in continuare "Carpatour" sau "Agentia"), cu sediul în mun. Brasov, Harman, Str. Aleea 4, nr. 58, biroul nr 2, parter, 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. 55155, valabila de la data de 01.01.2021 pana la data de 31.12.2021, afisata pe pagina web a agentiei de turism www.carpatour.ro pentru Agenția CARPATOUR, titulara a Licentei de turism nr. 625/05.11.2020, e-mail: office@carpatour.ro; si

Calatorul/reprezentantul calatorului, domnul/doamna

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:

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

2.2. Caracteristicile pachetului de servicii de calatorie, cat si precizarea calitatii Agentiei in relatia cu calatorul (agentie de turism Organizatoare sau Intermediara) se regasesc si in Bonul de comanda/ Anexa precontractuala , parte integranta a Contractului.

III. INCHEIEREA CONTRACTULUI

3.1. Contractul se incheie, dupa caz, in momentul semnarii acestuia sau Bonului de comanda/ Anexei precontractuale 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 inscristuri, 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/ Anexa precontractuala, 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 in scris in documentele de calatorie.

IV. PRETUL SI MODALITATILE DE PLATA

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

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

Serviciile incluse (tip transport, transfer, tipul camerei, masa, asigurare) sunt urmatoarele:

--

4.2. Modalitati de plata:

Modalitatile si conditiile de plata se vor aplica conform conditiilor specificate pentru fiecare program in parte in Bonul de comanda/ Anexa precontractuala sau in contract.

Valoare plata:	Termen plata:
Valoare avans:	
Valoare diferenta:	

- Conform bonului de comanda/ anexei precontractuale

- Pentru Pachete de servicii de calatorie intermediare de Carpatour de la Agentii Organizatoare: conform bonului de comanda/ anexei precontractuale ;
- 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.

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/ Anexa precontractuala:

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 comisioanelor, 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 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 orarele 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/ Anexa precontractuala prevede alte cote de penalizare, caz in care prevaleaza si se aplica exclusiv penalizarile din Bonul de comanda/ Anexa precontractuala, si anume:

Penalizare aplicata din tariful total al pachetului / Perioada in care se anuleaza rezervarea

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/ Anexa precontractuala 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 inregistrata 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 (conducerea 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 remediaza neconformitatea, cu exceptia cazului in care: **8.4.1.**Neconformitatea nu poate fi remediata; sau

8.4. 2.Remediarea 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 remediaza 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 remediaza 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. 55155 valabila de la 01.01.2021 pana la data de 31.12.2021 fiind afisata pe pagina web a agentiei de turism <https://www.carpatour.ro/despre-noi/>.

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

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

fotocopii de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agentiei rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data incheierii derularii pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii;

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

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

9.2.5. In termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, turistul are obligatia de a transmite societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, cererea de despagubire insotita de documentele justificative.

9.2.6. Documentele justificative constau in principal in:

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

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

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

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

9.2.10. Facultativ, turistul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidente, de boala sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinatie ori a unei asigurari storno sau altor tipuri de asigurari de calatorie. Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru acoperirea eventualelor penalitati de anulare. Turistul se poate informa in agentii despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putand fi incheiata in agentia de turism de unde acesta a achizitionat pachetul de servicii turistice, daca Agentia ofera acest tip de serviciu.

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

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

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

- a. anexa de informare precontractuala/ bonul de comanda;
- 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/ Anexa precontractuala parte integranta a prezentului contract, cuprinde alte prevederi care sunt in neconcordanta cu prevederile prezentului contract, prevederile Bonului de comanda/ Anexei precontractuale 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
Administrator

CALATORUL
in calitate de

Prin imputernicit:

(nume, prenume)

(nume, prenume, semnatura)

CONTRACT 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, Harman, Str. Aleea 4, nr. 58, biroul nr 2, parter, 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. 55155, valabila de la data de 01.01.2021 pana la data de 31.12.2021, afisata pe pagina web a agentiei de turism www.carpatour.ro pentru Agenția CARPATOUR, titulara a Licentei de turism nr. 625/05.11.2020, e-mail: office@carpatour.ro; si

Calatorul/reprezentantul calatorului, domnul/doamna

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 cu sediul social în , Cod Unic de Înregistrare înregistrata de Registrul Comerțului cu nr , cod IBAN deschis la Banca , cu Licenta de turism categoria ORGANIZATOR nr. , având polita de asigurare nr. la cu sediul în localitatea valabila pana la data de valoarea acoperita prin asigurare fiind în 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:

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 / anexa precontractuala 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 si in Bonul de comanda/ Anexa precontractuala , parte integranta a Contractului.

III. INCHEIEREA CONTRACTULUI

3.1. Contractul se incheie, dupa caz, in momentul semnarii acestuia sau a Bonului de comanda/ Anexei precontractuale 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/ Anexa precontractuala, 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 inregistrat 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/ Anexa precontractuala, 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 S.C. _____ prevazute la ART. 1.

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

Serviciile incluse (tip transport, transfer, tipul camerei, masa, asigurare) sunt urmatoarele:

--

4.2. Modalitati de plata:

Modalitatile si conditiile de plata se vor aplica conform conditiilor specificate pentru fiecare program in parte in Bonul de comanda/ Anexa precontractuala sau in contract.

Valoare plata:	Termen plata:
Valoare avans:	
Valoare diferenta:	

- Conform bonului de comanda/ anexe precontractuale
- Pentru Pachete de servicii de calatorie intermediare de Carpatour de la Agentii Organizatoare: conform bonului de comanda/ anexe precontractuale ;
- 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.

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/ Anexa precontractuala:

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 comunicarilor 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 aceeaasi 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, 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 la 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 îl însoțește sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

6.12. Se recomandă călătorilor contactarea Agenției cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc de imbarcare etc.).

6.13. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, călătorul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor : cazarea se face la ora 18,00 a zilei de intrare și se termină, de regulă la ora 10:00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, biletul de odihnă și/sau de tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a călătorului.

6.14. În cazul sejururilor cu locul de desfășurare în afara României, călătorul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor: de regulă, o zi hoteliera/noapte de cazare începe cel mai devreme la ora 14:00 a zilei de intrare și se termină a doua zi până la ora 12:00. Indiferent la ce ora are loc cazarea în acest interval orar se consideră a fi consumată o zi hoteliera/noapte de cazare. Eventualele costuri suplimentare generate de solicitarea cazării mai devreme și/sau neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a călătorului. De asemenea, sosirea la unitatea de cazare după ora 18:00 trebuie anunțată în prealabil.

6.15. Repartizarea camerelor se face strict de către unitatea de cazare/hotelier în funcție de criteriile proprii și de disponibilitatea din momentul cazării, astfel încât nu se pot garanta numărul camerei, etajul și/sau amplasarea, cu excepția cazurilor în care se specifică în mod expres acest aspect.

6.16. În cazul în care un călător angajează servicii pentru un număr mai mare de călători, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

6.17. Călătorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acestora ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Agenția nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de călător ca urmare a nerespectării acestui alineat.

6.18. Călătorul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus, cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului de călătorie contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către călător a prevederilor privind locurile de întâlnire și orele vor fi suportate de către acesta.

6.19. În cazul în care călătorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii de călătorie refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, călătorul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

VII. RENUNȚARI. PENALIZARI. DESPAGUBIRI. DELIMITAREA RĂSPUNDERII.

7.1. Călătorul poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie în orice moment înainte de începerea executării pachetului, conform prevederilor prezentului Contract. În cazul în care călătorul renunță din vina sa la pachetul de servicii de călătorie care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției următoarele penalizări, cu excepția situațiilor în care Bonul de comandă/ Anexa precontractuală prevede alte cote de penalizare, caz în care prevalează și se aplică exclusiv penalizarile din Bonul de comandă/ Anexa precontractuală, și anume:

Pachetul de servicii ce face obiectul prezentului contract este vândut de CARPATOUR în calitate de agenție de turism intermediară, în contul agenției organizatoare S.C. prevăzute la ART. 1 și are următoarele condiții de penalizare în cazul anularii:

Penalizare aplicată din tariful total al pachetului / Perioada în care se anulează rezervarea

7.2. Prin excepție de la prevederile art. 7.1. de mai sus, călătorul are dreptul să înceteze prezentul contract înainte de începerea executării pachetului, fără a plăti vreo penalitate de încetare în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație. În acest caz călătorul 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/ Anexa precontractuala 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 parasi teritoriul tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia.

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

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

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

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

VIII. ASISTENTA. RECLAMATII. NOTIFICARI.

8.1. In cazul in care calatorul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris la fata locului, clar si explicit, cu privire la deficientele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atat reprezentantului Agentiei, cat si prestatorului de servicii turistice (conducerea 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 remediată; sau

8.4.2. Remedierea implica cheltuieli disproportionale, 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 remediaza 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 insolabilitatii 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. 55155 valabila de la 01.01.2021 pana la data de 31.12.2021 fiind afisata pe pagina web a agentiei de turism <https://www.carpatour.ro/despre-noi/>.

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

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

9.2.2. In cazul in care turistul solicita Agentiei contravaloarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie sa trimita documentele justificative catre Agentie prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. Turistul are obligatia sa pastreze 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 politile 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.

Anexa de informare precontractuala / bonul de comanda;

- b. voucherul, biletul de odihna/tratament, biletul de excursie, dupa caz;
- c. programul de calatorie, dupa caz;
- d. cataloage/pliante/oferte/alte inscriuri/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. Delimitaaza 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/ Anexa precontractuala parte integranta a prezentului contract, cuprinde alte prevederi care sunt in neconcordanta cu prevederile prezentului contract, prevederile Bonului de comanda/ Anexei precontractuale 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)

Anexa precontractuala / Bon de comanda, la contractul de prestari servicii de calatorie

Nota cuprinzand informatiile precontractuale - Agentie Organizatoare

Domnul/doamna

declara ca Agentia de turism organizatoare **CARPATOUR S.R.L.** (denumita in continuare "Carpatour" sau "Agentia"), cu sediul jud. Brasov, Harman, str. Aleea 4, nr.58, biroul nr 2, parter, 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. 55155, valabila de la data de 01.01.2021 pana la data de 31.12.2021, afisata pe pagina web a agentiei de turism www.carpatour.ro pentru Agenția CARPATOUR, titulara a Licentei de turism nr. 625/05.11.2020, i-a prezentat, inainte de incheierea contractului de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, informarea de mai jos si i-a transmis toate celelalte date necesare pentru incheierea contractului in deplina cunostinta de cauza, dupa cum urmeaza:

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

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

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

despagubiri pentru daune in cazul in care serviciile de calatorie nu sunt executate sau sunt executate in mod necorespunzator;

i. Agentia de turism organizatoare trebuie sa ofere asistenta in cazul in care calatorul se afla in dificultate, constand in:

a) furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară; b) efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea călătorului în găsirea unor servicii de călătorie alternative.

Agentia are posibilitatea de a pretinde costurile efective suportate de Agentie si un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta in cazul in care calatorul este cel care a provocat situatia de dificultate in mod intentionat sau din propria neglijenta.

j. In cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa, platile vor fi rambursate. In cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa dupa inceperea executarii pachetului, iar transportul este inclus in pachet, repatrierea calatorilor este garantata. Agentia de turism organizatoare CARPATOUR detine Polita de asigurare Seria I nr. 55155 valabila pana la data de 31.12.2021 emisa de catre Societatea de Asigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A.. Aceasta este afisata pe pagina web a agentiei de turism <https://www.carpatour.ro/despre-noi/>.

k. Documentele sunt afisate si pe pagina web a agentiei de turism CARPATOUR (<https://www.carpatour.ro/>). Calatorii pot contacta aceasta entitate sau, dupa caz, autoritatea competenta - Ministerul Turismului - Adresa: Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, Bucuresti, Telefon: 004 021 303 78 37, Fax: 004 021 303 78 93, e-mail: registratura@mturism.ro, in cazul in care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolventei agentiei de turism organizatoare.

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

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

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

I. Principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie:

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

Serviciile incluse (tip transport, transfer, tipul camerei, masa, asigurare) sunt urmatoarele:					

- Destinatia (destinatiile) calatoriei, itinerariul si perioadele sejurului, cu datele corespunzatoare si, in cazul in care cazarea este inclusa, numarul de nopti incluse, mijloacele de transport, caracteristicile si categoriile acestora, locurile, datele si orele de plecare si de intoarcere, duratele si locurile opririlor intermediare si ale legaturilor de transport. In cazul in care nu este inca stabilita ora exacta, agentia de turism organizatoare si, dupa caz, agentia de turism intermediara informeaza calatorul cu privire la ora aproximativa de plecare si de intoarcere;
- Locatia, principalele caracteristici si, dupa caz, categoria turistica a unitatilor de cazare conform normelor din tara de destinatie;
- Serviciile de masa oferite;
- Vizitele, excursiile sau alte servicii incluse in pretul total convenit al pachetului;
- Daca nu este clar din context, faptul ca oricare dintre serviciile de calatorie vor fi furnizate calatorului ca parte a unui grup si, in acest caz, in masura posibilului, dimensiunea aproximativa a grupului;
- Daca posibilitatea calatorului de a beneficia de alte servicii turistice depinde de comunicarea orala efectiva, limba in care vor fi furnizate serviciile respective;
- Situatia in care calatoria sau vacanta este adaptata in general pentru persoanele cu mobilitate redusa si, la cererea calatorului, informatii precise privind gradul de adecvare a calatoriei sau vacantei, luand in considerare nevoile calatorului;
 Numarul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet sa poata fi executate si termenul prevazut la art. 13 alin. (5) lit. e) din OG nr. 2/2018 inainte de inceperea executarii pachetului pana la care este posibila incetarea contractului, daca nu se intruneste acest numar;

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

II. Pretul total al pachetului de servicii de calatorie este de .

III. Conditii si modalitati de plata.

Valoare plata:	Termen plata:
Valoare avans:	
Valoare diferenta:	

Conditile de plata difera in functie de tipul pachetului de servicii turistice, de tipul de oferta si vor fi specificate in Bonul de comanda/ Anexa precontractuala.

Calatorul are obligatia sa achite un avans intre 20 - 80% din pretul total al pachetului de servicii in ziua emiterii facturii si incheierii contractului, iar restul sumei trebuie achitat pana cel tarziu cu 30 de zile inainte de plecarea in calatoria

turistica/inceperea programului turistic. Daca contractul este incheiat cu mai putin de 30 zile, pretul total va fi achitat integral la data semnarii contractului.

IV. Renuntari si penalizari

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:

Penalizare aplicata din tariful total al pachetului / Perioada in care se anuleaza rezervarea

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

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

VI. Informatii privind posibilitatea calatorului de a inceta contractul oricand inainte de inceperea executarii pachetului, cu plata unor penalitati de incetare corespunzatoare sau, dupa caz, a penalitatilor de incetare standardizate solicitate de agentia de turism organizatoare.

VII. Informatii privind asigurarea facultativa sau obligatorie care sa acopere costurile incetarii contractului de catre calator sau costurile de asistenta, inclusiv taxele de repatriere, in caz de accident, de boala sau de deces.

Calatorul isi asuma si intelege faptul ca :

1. In contextul international legat de Covid19 si a masurilor in continua evolutie pe care le iau autoritatile din diverse state, apar zilnic modificari ale conditiilor de circulatie a turistilor, atat in sens pozitiv, cat si in sens negativ. Nici unele, nici celelalte nu pot fi anticipate si, in ciuda tuturor eforturilor, este practic imposibil pentru un turoperator sa poata informa turistii asupra unei situatii viitoare a destinatiei alese de acestia.
2. Masurile luate de autoritatile romane (CNSU) pentru persoanele, care sosesc din tarile/zonele/teritoriile cu risc epidemiologic ridicat, lista galbena, ca de ex: masuri de autoizolare/carantinare la intoarcerea in Romania sau prezentarea unui test negativ RT-PCR pentru SARS-CoV-2 la revenirea in tara, nu pot constitui o justificare pentru anulara/modificarea fara penalitati a vacantei. O astfel de solicitare va fi supusa penalitatilor mentionate in contract.
3. Orice cheltuiala suplimentara adusa de masurile impuse de autoritati va fi suportata de catre calator.

Prezenta anexa/ bon de comanda face parte integranta din contract.

CALATOR,

(nume, prenume)

L.S. _____

DATA : _____

Anexa precontractuala / Bon de comanda, la contractul de prestari servicii de calatorie

Nota cuprinzand informatiile precontractuale - Agentie Intermediara

Domnul/doamna

declara ca Agentia de turism organizatoare **CARPATOUR S.R.L.** (denumita in continuare "Carpatour" sau "Agentia"), cu sediul jud. Brasov, Harman, str. Aleea 4, nr.58, biroul nr 2, parter, 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. 55155, valabila de la data de 01.01.2021 pana la data de 31.12.2021, afisata pe pagina web a agentiei de turism www.carpatour.ro pentru Agenția CARPATOUR, titulara a Licentei de turism nr. 625/05.11.2020, i-a prezentat, inainte de incheierea contractului de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, informarea de mai jos si i-a transmis toate celelalte date necesare pentru incheierea contractului in deplina cunostinta de cauza, dupa cum urmeaza:

Combinatia de servicii de calatorie pusa la dispozitia dumneavoastra este un pachet in intelesul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018. Prin urmare, veti beneficia de toate drepturile UE care se aplica pachetelor.

Prezentul pachet de servicii este vandut de CARPATOUR in calitate de agentie de turism intermediara, in contul agentiei organizatoare cu sediul social în , Cod Unic de Înregistrare inregistrata de Registrul Comertului cu nr , cod IBAN deschis la Banca , cu Licenta de turism categoria ORGANIZATOR 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.

Societatea de turism organizatoare, va fi pe deplin responsabila pentru executarea corespunzatoare a pachetului in ansamblu. In plus, conform legislatiei, societatea detine protectie pentru a va rambursa platile si, in cazul in care transportul este inclus in pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastra in cazul in care devine insolventa.

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

- l. Calatorii primesc toate informatiile esentiale privind pachetul anterior incheierii contractului privind pachetul de servicii de calatori;
- m. Exista intotdeauna cel putin un comerciant care raspunde pentru executarea corespunzatoare a serviciilor de calatorie incluse in contract;
- n. Calatorilor li se pune la dispozitie un numar de telefon de urgenta sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legatura cu agentia de turism organizatoare sau cu agentul de turism;
- o. Calatorii pot transfera pachetul unei alte persoane, in urma unei instiintari efectuate in mod rezonabil si eventual a platii unor costuri suplimentare;
- p. Pretul pachetului poate fi marit numai daca cresc costurile specifice (de exemplu, preturile carburantilor) si daca acest lucru este prevazut in mod expres in contract, si in orice caz nu mai tarziu de 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului. In cazul in care cresterea pretului este mai mare de 8% din pretul pachetului, calatorul poate inceta contractul. In cazul in care agentia de turism organizatoare isi rezerva dreptul de a creste pretul, calatorul are dreptul la o reducere de pret daca apare o scadere a costurilor relevante;
- q. Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare si pot obtine rambursarea completa a oricaror plati in cazul in care oricare dintre elementele esentiale ale pachetului, altul decat pretul, s-a modificat in mod semnificativ. In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, comerciantul raspunzator de pachet anuleaza pachetul, calatorii au dreptul la rambursare si, dupa caz, la o despagubire;

- r. Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, inainte de inceperea executarii pachetului, in circumstante exceptionale; calatorii au posibilitatea de a inceta contractul in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului, in schimbul achitarii unei penalitati de incetare adecvate si justificabile;
- s. In cazul in care, dupa inceperea executarii pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum sa convenit, vor trebui oferite calatorului servicii alternative corespunzatoare, fara a implica plata unor costuri suplimentare. Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, in cazul in care serviciile nu sunt executate in conformitate cu contractul si acest fapt afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar agentia de turism organizatoare nu remediaza problema. Calatorii au de asemenea dreptul la o reducere a pretului si/sau la plata unor despagubiri pentru daune in cazul in care serviciile de calatorie nu sunt executate sau sunt executate in mod necorespunzator;
- t. Agentia de turism organizatoare trebuie sa ofere asistenta in cazul in care calatorul se afla in dificultate, constand in:
- a) furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara; b) efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea călătorului în găsirea unor servicii de călătorie alternative.

Agentia are posibilitatea de a pretinde costurile 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.

u. In cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa, platile vor fi rambursate. In cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa dupa inceperea executarii pachetului, iar transportul este inclus in pachet, repatrierea calatorilor este garantata. Calatorii pot contacta aceasta entitate sau, dupa caz, autoritatea competenta - Ministerul Turismului - Adresa: Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, Bucuresti, Telefon: 004 021 303 78 37, Fax: 004 021 303 78 93, email: registratura@mturism.ro, in cazul in care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolventei agentiei de turism organizatoare. In sensul prezentului formular prin agentie de turism organizatoare se intelege agentia de turism organizatoare stabilita pe teritoriul Romaniei sau agentia de turism intermediara stabilita pe teritoriul Romaniei, care cumpara in mod direct pachete de la o agentie de turism organizatoare care nu este stabilita în Romania, dupa caz, conform art. 14 din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018. In cazul prevederilor referitoare la insolventa, agentia de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din Romania, dupa caz. Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 este accesibila pe site-ul web: <http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233>.

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

II. Principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie:

Hotel: Denumire, categorie	Destinatia: Tara, Oras, Statiune	Date calatorie: Data de intrare / iesire:	Turisti: Nume, Data nasterii	Numar persoane: Adulti Copii Infanti	Valoare totala pachet EURO/ RON

Serviciile incluse (tip transport, transfer, tipul camerei, masa, asigurare) sunt urmatoarele:					

- Destinatia (destinatiile) calatoriei, itinerariul si perioadele sejurului, cu datele corespunzatoare si, in cazul in care cazarea este inclusa, numarul de nopti incluse, mijloacele de transport, caracteristicile si categoriile acestora, locurile, datele si orele de plecare si de intoarcere, duratele si locurile opririlor intermediare si ale legaturilor de transport. In cazul in care nu este inca stabilita ora exacta, agentia de turism organizatoare si, dupa caz, agentia de turism intermediara informeaza calatorul cu privire la ora aproximativa de plecare si de intoarcere;
- Locatia, principalele caracteristici si, dupa caz, categoria turistica a unitatilor de cazare conform normelor din tara de destinatie;
- serviciile de masa oferite;
- Vizitele, excursiile sau alte servicii incluse in pretul total convenit al pachetului;
- Daca nu este clar din context, faptul ca oricare dintre serviciile de calatorie vor fi furnizate calatorului ca parte a unui grup si, in acest caz, in masura posibilului, dimensiunea aproximativa a grupului;
- Daca posibilitatea calatorului de a beneficia de alte servicii turistice depinde de comunicarea orala efectiva, limba in care vor fi furnizate serviciile respective;
- Situatia in care calatoria sau vacanta este adaptata in general pentru persoanele cu mobilitate redusa si, la cererea calatorului, informatii precise privind gradul de adecvare a calatoriei sau vacantei, luand in considerare nevoile calatorului;
- Numarul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet sa poata fi executate si termenul prevazut la art. 13 alin. (5) lit. e) din OG nr. 2/2018 inainte de inceperea executarii pachetului pana la care este posibila incetarea contractului, daca nu se intruneste acest numar;

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

II. Pretul total al pachetului de servicii de calatorie este de .

III. Conditii si modalitati de plata.

Valoare plata:	Termen plata:
Valoare avans:	
Valoare diferenta:	

Conditiiile de plata difera in functie de tipul pachetului de servicii turistice, de tipul de oferta si vor fi specificate in Bonul de comanda/ Anexa precontractuala.

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

IV. Renuntari si penalizari

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:

Penalizare aplicata din tariful total al pachetului / Perioada in care se anuleaza rezervarea

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

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

VI. Informatii privind posibilitatea calatorului de a inceta contractul oricand inainte de inceperea executarii pachetului, cu plata unor penalitati de incetare corespunzatoare sau, dupa caz, a penalitatilor de incetare standardizate solicitate de agentia de turism organizatoare.

VII. Informatii privind asigurarea facultativa sau obligatorie care sa acopere costurile incetarii contractului de catre calator sau costurile de asistenta, inclusiv taxele de repatriere, in caz de accident, de boala sau de deces.

Calatorul isi asuma si intelege faptul ca :

1. In contextul international legat de Covid19 si a masurilor in continua evolutie pe care le iau autoritatile din diverse state, apar zilnic modificari ale conditiilor de circulatie a turistilor, atat in sens pozitiv, cat si in sens negativ. Nici unele, nici celelalte nu pot fi anticipate si, in ciuda tuturor eforturilor, este practic imposibil pentru un turoperator sa poata informa turistii asupra unei situatii viitoare a destinatiei alese de acestia.
2. Masurile luate de autoritatile romane (CNSU) pentru persoanele, care sosesc din tarile/zonele/teritoriile cu risc epidemiologic ridicat, lista galbena, ca de ex: masuri de autoizolare/carantinare la intoarcerea in Romania sau prezentarea unui test negativ RT-PCR pentru SARS-CoV-2 la revenirea in tara, nu pot constitui o justificare pentru anularea/modificarea fara penalitati a vacantei. O astfel de solicitare va fi supusa penalitatilor mentionate in contract.
3. Orice cheltuiala suplimentara adusa de masurile impuse de autoritati va fi suportata de catre calator.

Prezenta anexa/ bon de comanda face parte integranta din contract.

CALATOR,

(nume, prenume)

L.S. _____

DATA : _____