

CONTRACT-CADRU DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII DE
CĂLĂTORIE

Nr. din data de.....

Partile contractante:

BIB 4 TRAVEL SRL, cu sediul social in Bucuresti, Rm Valcea ,Str. Intrarea Deocratiei nr 9, inregistrata la Registrul Comertului cu nr.: J38/285/12.02.2019, C.I.F.: RO40628102, pentru

Agentia de Turism BIB 4 TRAVEL SRL, titulara a Licentei de Turism Organizator 1972 din data 11.01.2022 cu sediul in Bucuresti, Rm Valcea ,Str. Intrarea Deocratiei nr 9 ,

contact@balneoromania.ro (servicii interne), telefon 0743 807 678 reprezentata prin

Buhariu Ionut Bogdan in calitate de Administrator, denumita in continuare Agentia, in calitate de

ORGANIZATOR

si Dl/d-na, domiciliat / domiciliata in.....,

telefon, email, posesor / posesoare al / cartii de identitate seria

nr., eliberat / eliberata dela data de, CNP

..... in calitate de CĂLĂTOR,

au convenit la incheierea prezentului contract.

1. Obiectul contractului

1.1 Il constituie vanzarea de catre Organizator a pachetului de servicii de calatorie si/sau a unor servicii asociate in scris/e in voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, alt in scris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

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

2. Incheierea contractului

2.1. Contractul se incheie dupa caz in oricare din urmatoarele situatii:

a) in momentul semnarii lui de catre calator sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii de calatorie inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice;

b) in momentul in care calatorul primeste confirmarea scrisa a rezervarii de la Organizator, in cel mult 60 de zile calendaristice de la data intocmirii bonului de comanda. Este responsabilitatea agentiei de turism de a informa calatorul prin orice mijloace convenite in scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) daca rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat.

Pentru procesarea unei rezervari de servicii, organizatorul poate solicita un avans cuprins

intre 20 - 50 % din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, in functie de data la care calatorul solicita serviciile. Daca inscrierea intervine cu mai putin de 30 zile inaintea plecarii, pachetul turistic se va achita integral. In cazul nerespectarii termenelor de plata, Organizatorul isi rezerva dreptul de a anula rezervarea.

c) In cazul in care continutul bonului de comanda nu difera de continutul confirmarii calatoriei turistice si confirmarea s-a efectuat in termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnarii bonului de comanda, calatorul care decide sa renunte la calatoria turistica, datoreaza agentiei penalitati conform cap. VI din prezentul contract.

d) In cazul in care continutul bonului de comanda difera de continutul confirmarii calatoriei turistice primite in scris de la agentie sau daca aceasta confirmare nu s-a facut in termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnarii bonului de comanda, calatorul poate considera ca voiajul nu a fost rezervat si are dreptul la rambursarea imediata a tuturor sumelor deja platite, daca acesta nu opteaza pentru o varianta alternativa

e) in momentul eliberarii documentelor de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, bilet de excursie, etc.), inclusiv in format electronic, in cazul in care pachetele de servicii de calatorie fac parte din oferta standard a agentiei de turism sau exista deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

2.2. In cazul in care prezentul contract este pus integral la dispozitia calatorului sub forma de catalog, pliant, alte inscrisuri, site-ul agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, fax, etc.), obligatia de informare a calatorului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii in oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate de agentie, nefiind necesara incheierea in forma scrisa a contractului cadru de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, respectiv daca prezentul contract prezentat calatorului in modalitatile prevazute mai sus, contine informatiile prevazute la art. 7 alin. (3) din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum si pentru modificarea unor acte normative. Fotografii prezentate in cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare sunt orientative si au caracter informativ, fara insa a afecta calitatea si cantitatea serviciilor contractate de calator.

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

2.4. Informatiile privind statele pe teritoriul carora, la data incheierii prezentului contract, este

decretata stare de urgenta, in privinta carora Ministerul Afacerilor Externe a formulat alerte de calatorie, sub forma de avertismente sau attentionari, ori Comitetului National pentru Situatiile de Urgenta a emis reglementari sunt publice si pot fi consultate accesand

<http://www.mae.ro/travel-alerts> si

<https://www.cnscbt.ro/index.php/liste-zone-afectate-covid-19?limit=10&limitstart=0>.

In contextul pandemiei de SARS-CoV-2 (COVID19), Calatorul/reprezentantul Calatorului recunoaste si accepta in mod expres posibilitatea ca, ulterior incheierii prezentului contract, dar si pe parcursul sejurului turistic, sa fie instituite restrictii sau noi conditii de calatorie atat in tara de destinatie cat si in

Romania (cu titlu exemplificativ, insa fara a se limita la: obligativitatea purtarii mastii de protectie, prezentarea unui test antigen/PCR negativ sau obligativitatea efectuarii acestuia in tara de destinatie, intrarea in carantina sau autoizolare la intoarcerea in Romania).

Prin semnarea prezentului contract, calatorul/reprezentantul calatorului isi asuma riscul aparitiei uneia sau mai multora dintre conditiile prezentate mai sus (riscuri care nu pot cadea in sarcina Agentiei si care tin de decizii ale tertilor, cu titlu exemplificativ, insa fara a se limita la: autoritati locale/nationale din statele de destinatie sau din Romania), respectiv recunoaste si accepta in mod expres ca in nicio situatie acestea nu vor putea fi imputate Agentiei si nu vor putea constitui un motiv de renuntare fara penalizare, astfel in situatia in care pachetul de servicii de calatorie poate fi in mod rezonabil executat, orice anulare poate interveni cu respectarea prevederilor Cap. VI.

3. Pretul contractului si modalitati de plata

3.1. Pretul total al pachetului/serviciului de calatorie asociat este de mentionat in facturi (precum si in

contract), inclusiv toate taxele, comisiunile, tarifele si alte costuri suplimentare suportate de Organizator. Daca pretul nu este specificat in prezentul contract, atunci acesta este specificat in bonul de comanda (daca exista), alte documente de calatorie, cataloage, pliante, alte inscrieri puse la dispozitie calatorului, site-ul Organizatorului, alte mijloace de comunicare electronica si/sau pe factura.

In situatia contractarii serviciilor de calatorie in regim early booking, reducerea este inclusa in pachet, iar procentul precizat se aplica numai serviciilor de cazare. In acest caz, orice modificare a contractului, solicitata de calator, determina anulara rezervarii cu penalizari si refacerea acesteia la pretul si conditiile din momentul reinscrierii. De asemenea, nerespectarea conditiilor de plata aplicate rezervarilor tip EB determina modificarea pretului pachetului conform ofertei standard.

3.2. Modalitati de plata

3.2.1. La incheierea contractului se achita:

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

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

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

3.2.2. In cazul in care la incheierea contractului s-a perceput un avans, plata finala se va face astfel:

a) pentru serviciile de calatorie care necesita confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plata comunicate de agentie in scris prin bonul de comanda sau alte mijloace de comunicare.

b) pentru serviciile de calatorie care nu necesita confirmare din partea prestatorilor, dupa cum urmeaza:

Termene de plata oferta STANDARD:

a) 30 - 50% din pretul pachetului de calatorie la inscriere;

b) 50 - 70% din pretul pachetului de calatorie cu minim 30 zile inaintea plecarii.

Termene de plata oferta EARLY BOOKING:

a) 100% din pretul pachetului de calatorie la inscriere.

Conditii de plata de mai sus (oferta standard si oferta early booking) se aplica in toate cazurile, cu exceptia celor in care programul valorificat /confirmat are propriile reguli de achitare (vezi conditiile ofertei sau ale programului turistic).

3.2.3. Agentia de turism organizatoare nu are dreptul sa solicite calatorului efectuarea platii finale cu mai mult de 5 zile inainte de data la care aceasta transmite calatorului documentele de calatorie in baza carora calatorul poate efectua serviciile de calatorie achizitionate.

3.3. Plata serviciilor de calatorie si/sau a serviciilor de calatorie asociate:

3.3.1. Plata serviciilor de calatorie interne (cu locul de desfasurare in Romania) se face respectand prevederile O.U.G. nr. 8/2009, a normelor metodologice si anexelor la acestea. In cazul in care calatorul renunta la pachetul de servicii de calatorie achizitionat cu vouchere de vacanta, Agentia ii poate oferi acestuia un pachet de servicii de calatorie la o valoare egala sau mai mare, fata de pachetul achizitionat initial, din care au fost scazute penalitatile aferente, cu plata diferentei de pret.

3.3.2. Conform O.U.G. nr. 8/2009, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii de calatorie de catre calator, agentia de turism nu poate restitui calatorului voucherele de vacanta sau contravaloarea acestora in bani. Voucherele de vacanta (in format fizic – hartie) pot fi restituite calatorului de catre agentia de turism, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii de calatorie, doar daca acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere de vacanta, conform procedurii legale stabilite prin H.G. nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanta. In cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii de calatorie achitat cu un card pentru vouchere de vacanta, sumele folosite nu pot fi restituite in numerar conform procedurii legale amintite mai sus.

3.3.3. Pachetul de servicii de calatorie, care poate fi achizitionat pe baza voucherelor de vacanta, va cuprinde servicii de cazare (minim si care sunt obligatorii conform actelor normative mai sus amintite), alimentatie publica, transport, tratament balnear, agrement, toate avand locul de desfasurare teritoriul Romaniei.

3.4. Creditul de calatorie aferent voucherului primit pentru anularea pachetului de servicii

3.4.1. Calatorul poate folosi creditul de calatorie pentru achizitia de pachete de servicii de calatorie pe parcursul perioadei mentionate in Voucher.

3.4.2. In cazul in care calatorul doreste achizitionarea de pachete de calatorie a caror valoare este mai mare decat valoarea voucherului – credit de calatorie, fata de pachetul achizitionat initial si pentru care a fost emis creditul de calatorie, acesta va achita plata diferentei de pret, respectand prevederile cuprinse in prezentul contract.

3.5. In cazul in care calatorul doreste sa efectueze plata catre agentie prin transfer bancar, pentru serviciile achizitionate, toate costurile bancare vor reveni partii care initiaza plata, respectiv calatorului. Plata serviciilor de calatorie externe aferente contractului se va efectua exclusiv in valuta specificata in contract sau in LEI la cursul de vanzare comunicat de Agentia Organizatoare in ziua emiterii facturii.

4. Drepturile si obligatiile Organizatorului.

4.1. Organizatorul se obliga sa furnizeze calatorului un bon de comanda, numai in situatia solicitarii unor pachete de servicii de calatorie care nu fac parte din oferta proprie/standard a agentiei de turism si care necesita confirmarea rezervarii din partea altor prestatori. In cazul solicitarii unor pachete de servicii de calatorie care se regasesc in oferta proprie a agentiei de turism sau in cazul in care exista deja confirmare asupra rezervarii din partea altor prestatori, agentia poate furniza

calatorului un bon de comanda, daca considera necesar.

4.2. In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, agentia de turism organizatoare este contransa sa modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie (de exemplu; serviciile incluse in pachet, datele de calatorie, modificarea categoriei unitatii de cazare), precum si cerintele speciale ale calatorului acceptate in prealabil de organizator, calatorul are posibilitatea ca, intr-un termen de 5 zile sa accepte modificarea propusa sau sa inceteze contractul fara a plati vreo penalitate de incetare.

4.3. Organizatorul poate modifica pretul contractului in sensul majorarii sau diminuarii, dupa caz, aratand totodata modul de calcul al majorarilor sau diminuarilor de pret ale contractului și numai daca modificarea are loc ca urmare a schimbarilor legate de:

(a) pretul transportului de pasageri care rezulta din costul carburantilor sau al altor surse de energie;

(b) 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 și aeroporturi; sau

(c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

Preturile stabilite in contract nu pot fi majorate, in niciun caz, in cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecarii.

4.4. Organizatorul este raspunzator de executarea serviciilor de calatorie incluse in prezentul contract, indiferent daca aceste servicii urmeaza sa fie furnizate de organizator sau de un alt furnizor de servicii de calatorie, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

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

b) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Organizatorul, 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. Organizatorul nu este raspunzator pentru prejudiciile cauzate calatorului ca urmare a intarzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina

transportatorului in temeiul actelor normative specifice;

c) 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 imprezibil și inevitabil.

4.5. Organizatorul 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 cel putin 3 zile inainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

a) orarele, locurile escalelor și legaturile, precum și, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de calator in fiecare dintre mijloacele de transport incluse;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului ori, in lipsa acestuia, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contactarea organizatorului;

c) 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;

d) obligatiile calatorului prevazute la 5.10, 5.12 și 5.13.

4.6. Organizatorul acorda asistenta adecvata fara intarzieri nejustificate calatorului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau al unui eveniment pe care nici organizatorul, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita, in special prin:

(a) furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale și asistenta consulara; și

(b) acordarea de asistenta calatorului in ceea ce privește efectuarea comunicariilor la distanta și sprijinirea acestuia in gasirea unor servicii de calatorie alternative.

Organizatorul are posibilitatea de a pretinde 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 depășește in niciun caz costurile efective suportate de Organizator.

4.7. Organizatorul este obligat sa informeze persoana care transfera contractul (cedentul), in conformitate cu art. 5.1. din prezentul contract, cu privire la costurile efective ale transferului.

4.8. Atunci cand o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata astfel cum s-a convenit prin prezentul contract, Organizatorul 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.

4.9. In cazul in care serviciile alternative propuse au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decat cea specificata in prezentul contract, Organizatorul acorda calatorului o reducere adecvata a pretului. Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse 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.

4.10. Daca este imposibil sa se furnizeze servicii alternative sau calatorul respinge serviciile alternative propuse in conformitate cu art. 4.8 al doilea paragraf din prezentul contract, calatorul are dreptul, dupa caz, la reducerea pretului și/sau la despagubiri fara a rezilia contractul de servicii privind pachetul de calatorie.

4.11. Daca pachetul include transportul de pasageri, Organizatorul asigura de asemenea, in cazurile mentionate la p. 4.9 și 4.10 din prezentul contract, repatrierea calatorului cu transport echivalent fara intarzieri nejustificate și fara costuri suplimentare pentru calator.

4.12. Excursiile optionale se efectueaza la fata locului cu agentii locale, care poarta intreaga responsabilitate pentru organizarea si desfasurarea acestor excursii. Sumele aferente excursiilor optionale nu se incaseaza in numele si pentru Agentia Top Travel Office. Preturile excursiilor optionale pot fi mai mari decat cele cumparate de la receptia hotelurilor, avand in vedere ca turistii vor avea la dispozitie mijloace de transport de la hotel la obiective si retur, ghid etc. Pretul excursiilor se calculeaza in general, pentru grupuri de aproximativ 25 de persoane. In cazul neintrunirii acestui numar minim, fie tarifele pot fi majorate proportional, fie excursia poate fi anulata, calatorii putand opta pentru achizitionarea excursiei de la receptia hotelului in functie de disponibilitati.

4.13. 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 de turism care deruleaza programul tursitic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Organizatorul nu este raspunzator pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea inscrisa in programul de calatorie. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste calatorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European si Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune in materie de compensare si de sistentă a pasagerilor in eventualitatea refuzului la imbarcare si anularii sau intarzierii prelungite a zborurilor si de abrogare a

Regulamentului (CEE) nr. 295/91, 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 turistice, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

4.14. In situatia achizitionarii unui produs de tip croaziera, linia de croaziera poate modifica, din motive ce tin de siguranta navigarii, numarul cabinei si amplasarea acesteia pe punti (o punte inferioara, una superioara, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabina de aceeasi categorie ca cea rezervata initial, caz in care calatorul nu va fi despagubit in niciun mod avand in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat.

5. Drepturile si obligatiile calatorului

5.1. In cazul in care calatorul nu poate sa participe la calatoria turistica, indiferent de motive, acesta poate sa ceseze contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii de calatorie contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia cu cel putin 7 zile inaintea datei de plecare. Intre calatorul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si agentia de turism (debitor cedat) urmeaza a se incheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de calatorie contractate si cesionate.

Pentru calatoriile individuale, in cazul in care mijlocul de transport este avionul, cesiunea contractului poate fi efectuat numai daca exista posibilitatea transferarii locului de zbor. De asemenea, pentru calatoriile care necesita indeplinirea unor conditii speciale, ex: obtinerea vizelor turistice, se va tine seama de acestea pentru cesiunea contractului. Responsabilitatea incheierii contractului de cesiune revine dupa caz fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata Organizatorului (debitorului cedat). Calatorul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul, sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

5.2. In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, calatorul are obligatia sa respecte urmatorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face de regula la ora 18,00 a zilei de intrare si se termina de regula la ora 12,00 a zilei de iesire inscrise pe documentele de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau 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. In functie de destinatie, orele de

intrare, respectiv iesire, se pot modifica si sunt decise de unitatea hoteliera.

5.3. In cazul in care pretul contractului este majorat cu peste 8%, indiferent de motivele majorarii, conform art. 4.3., calatorul poate inceta contractul, avand insa dreptul la rambursarea imediata de catre Organizator a sumelor platite, inclusiv comisionul.

5.4. Calatorul este obligat sa comunice Organizatorului, in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la cap. IV pct. 4.2 privind modificarea prevederilor esentiale ale contractului sau in timp util inainte de inceperea calatoriei, in cazul aplicarii clauzelor prevazute in cap. IV pct. 4.74. literele b) si c), hotararea sa de a opta pentru:

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

5.5. In cazul in care calatorul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile cap. IV pct. 4.2. se considera ca toate modificarile au fost acceptate si calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

5.6. In cazul in care calatorul inceteaza contractul in temeiul 5.4 sau Organizatorul anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, calatorul are dreptul:

a) sa accepte la același pret un alt pachet de servicii de calatorie de calitate echivalenta sau superioara, propus de Organizator;

b) sa accepte un pachet de servicii de calatorie de calitate inferioara propus de Organizator, 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;

c) sa i se ramburseze toate sumele achitate in virtutea contractului.

5.7. In toate cazurile mentionate la 5.6., calatorul are dreptul sa solicite Organizatorului și o despagubire, al carei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al partilor sau in baza unei hotarari a instantei de judecata, pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

a) anularea s-a facut din cauza nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar Organizatorul a informat in scris calatorul cu cel putin:

(i) 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai mult de șase zile;

(ii) șapte zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza intre doua

și șase zile;

(iii) 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de două zile;

b) anularea a intervenit din cauza unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricărui eforturi depuse, în această nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la cap. IV pct. 4.4. lit. b);

c) anularea s-a făcut din vina călătorului.

5.8. Călătorul are dreptul să înceteze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care încetarea îi este imputabilă este obligat să despăgubească Organizatorul pentru prejudiciul creat acestuia, conform prevederilor Cap. VI din prezentul contract. Despăgubirea se poate ridica la maximumul pretului pachetului de servicii de călătorie contractat.

5.9. Prin excepție de la punctul 5.8., călătorul are dreptul să înceteze contractul privind pachetul de servicii de călătorie 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, circumstanțe survenite după încheierea contractului și dovedite prin înscrisuri emise de Ministerul Afacerilor Externe, aviz emis de Camera de Comerț și Industrie a României sau orice alt mijloc de probă.

Lista țărilor/zonelor/teritoriilor cu risc epidemiologic ridicat completată și modificată de Comitetul Național pentru Situații de Urgență, cu referire la perioada executării pachetului de servicii de călătorie (ce presupune, însă fără a se limita la: obligativitatea purtării măștii de protecție, aplicarea măsurilor de carantină prezentarea unui test negativ RT-PCR pentru SARS-CoV-2, etc.) nu reprezintă o circumstanță inevitabilă și extraordinară și/sau caz de forță majoră și nu poate fi considerată un motiv de încetare a contractului privind pachetul de servicii de călătorie, nefiind aplicabile prevederile art. 5.9. alin. 1.

5.10. În cazul încetării contractului privind pachetul de servicii de călătorie, în condițiile art. 5.9. alin. 1, călătorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară.

5.11. În cazul în care călătorul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat,

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

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

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

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

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

5.15. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre calator a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele turistului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale.

Pentru o informare optima, Organizatorul recomanda si consultarea site-ului Politiei de Frontiera. In cazul in care calatorul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile suplimentare necesare in vederea efectuarii calatoriei care nu sunt in sarcina Organizatorului (de ex. in cazul calatoriei cu minori, imputernicire din partea parintelui sau reprezentantului legal ce nu il insoteste, cazier judiciar, sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Organizatorul este exonerat de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei.

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

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

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

5.19. Calatorul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii 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.

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

6. Renuntari, penalizari, despagubiri. Limitarea raspunderii

6.1. In cazul in care calatorul renunta la pachetul de servicii de calatorie care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Organizatorului penalizari dupa cum urmeaza:

6.1.1. In cazul serviciilor de calatorie externe/interne:

1. Conditii de anulare/penalizari oferta STANDARD

a) 30% din pretul pachetului de servicii daca renuntarea se face in intervalul 59 zile - 30 zile inaintea plecarii;

b) 50% din pretul pachetului de servicii daca renuntarea se face in intervalul 29 zile – 15 zile inaintea plecarii;

c) 100% din pretul pachetului de servicii daca renuntarea se face cu mai putin de 14 zile inaintea plecarii.

2. Conditii de anulare/penalizari oferta EARLY BOOKING

a) 100% din pretul pachetului de servicii daca renuntarea se face dupa achitarea pachetului

6.1.2 Conditii de anulare/penalizare indicate la art. 6.1.1. sunt standard si se aplica in toate cazurile, cu exceptia celor in care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de anulare/penalizare (vezi conditiile ofertei sau ale programului turistic – exemple: programe de Revelion, turism individual, turism intern, croaziere, destinatii exotice, sistemele germane de rezervari Dertour si TUI etc). Pe langa penalitatile indicate mai sus, calatorul va suporta si eventualele taxe (ex: taxa pentru obtinerea vizelor), daca acestea nu sunt incluse in valoarea

contractului.

6.2. In cazul in care calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie cu Organizatorul si a achitat un avans nu se prezinta in termenul specificat in bonul de comanda sau in termenul comunicat in scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat de drept, iar Organizatorul are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul calatorului cu retinerea penalizarilor prevazute la art. 6.1. din prezentul contract.

6.3. In cazul in care plata pentru serviciile de calatorie interne a fost facuta partial sau integral cu vouchere de vacanta, penalizarea se va deduce in primul rand din valoarea voucherelor de vacanta. Daca penalizarea este mai mare decat valoarea voucherelor de vacanta, diferenta care depaseste valoarea voucherelor de vacanta se va retine din valoarea achitata prin alte instrumente de plata. In cazul in care valoarea voucherelor de vacanta este mai mare decat valoarea penalizarii, diferenta nu se restituie nici in vouchere si nici in numerar in cazul in care calatorul nu doreste un alt serviciu turistic.

In situatia in care calatorul isi manifesta dorinta de a achizitiona un alt serviciu turistic, pentru o perioada ulterioara, atunci diferenta dintre valoarea voucherelor si valoarea penalizarii se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul in care calatorul poate solicita noul pachet de servicii de calatorie este de maxim 2 luni de la data rezilierii contractului/renuntarea la serviciile de calatorie initiale. In cazul in care calatorul nu isi exprima optiunea in aceasta perioada, Agentia nu ii mai poate oferi acestuia niciun pachet de servicii de calatorie ulterior.

6.4. Pentru biletele de odihna si/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Organizatorul va face restituirii numai in baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.

6.5. 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 Organizator prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.

6.6. Organizatorul este exonerat 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.

6.7. Penalizarile echivalente cu cele indicate la punctul 6.1.1. lit. A. d), respectiv 6.1.1. lit. B. d) se

aplica si in cazul in care turistul 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 teritoriului tarii, din

alte motive ce tin de persoana acestuia.

6.8. Calatorul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii de calatorie la Organizatorul la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.

6.9. Organizatorul va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.

6.10. Organizatorul 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 nici unei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere Organizatorul.

6.11. Toate sumele mentionate la pct. 6.1., 6.2., 6.5., 6.6. si 6.7. din prezentul contract, se vor retine de catre Organizator din avansul sau pretul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

7. Reclamatii

7.1. Calatorul il informeaza fara intarzieri nejustificate pe Organizator, tinand cont de circumstantele cazului, in legatura cu orice neconformitate pe care o constata pe parcursul executarii unui serviciu de calatorie inclus in prezentul contract.

Datele de contact ale Organizatorului (sau Revanzator, dupa caz) pentru asistenta:

Telefon: 0743807678

E-mail: contact@balneoromania.ro

Datele de contact ale reprezentantului local al Organizatorului pentru asistenta:

Telefon: _____

E-mail: _____

7.2. Daca oricare dintre serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu cerintele prezentului contract, Organizatorul remedieaza neconformitatea, cu exceptia cazului in care:

(a) este imposibil; sau

(b) implica cheltuieli disproportionata, tinand cont de anvergura neconformitatii și de valoarea

serviciilor de calatorie afectate.

Daca Organizatorul, in conformitate cu primul paragraf litera (a) sau (b) din prezentul alineat, nu remedieaza neconformitatea, calatorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzatoare a pretului pentru orice perioada in care a existat o neconformitate, cu exceptia cazului in care Organizatorul dovedeste ca neconformitatea este imputabila calatorului.

7.3. In cazul in care neconformitatea afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar Organizatorul a omis sa o remedieze intr-un termen rezonabil stabilit de catre calator, 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.

8. Asigurari

8.1. Conform prevederilor OG nr. 2/2018 si ale Ordinului 156/2019 emis de Ministerul Turismului, calatorul este asigurat pentru rambursarea sumelor achitate de acesta in legatura cu pachetele de servicii de calatorie, in cazul insolventei agentiei de turism organizatoare si in legatura cu serviciile de calatorie asociate, cum sunt definite la art. 3 pct. 16 din OG nr. 2/2018, in masura in care

Organizatorul faciliteaza servicii de calatorie asociate, la Omniasig Vienna Insurance Group SA

. Garantia privind protectia in caz de insolventa a agentiei de turism organizatoare este:

- Polita de garantie privind rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de catre sau pe seama calatorilor in cazul insolventei Seria I, Nr 490090, din 15.12.2022, valabila pana la data de 14.12.2023.

Polita de asigurare este afisata pe pagina web a agentiei de turism www.balneoromania.ro

8.2. Daca in prezentul contract este inclus transportul de pasageri, garantia prevazuta la art. 8.1.

include repatrierea calatorilor, daca executarea pachetului este afectata de insolventa

Organizatorului si calatorul se afla in imposibilitatea intoarcerii la locul de plecare sau la locul convenit de parti.

8.2.1. Conditile in care Calatorul va fi despagubit de catre Polita de asigurare in cazul insolventei agentiei sunt:

In baza unei declaratii din partea beneficiarului cu privire la culpa persoanei garantate, in conformitate cu contractul de garantare incheiat pe baza caruia a fost emisa prezenta, in cazul in care ordonatorul nu isi indeplineste obligatiile ce ii revin si felul in care acesta este in culpa, astfel cum sunt acestea prevazute in OG nr.2/2018. Orice cerere de plata si declaratie trebuie sa contina semnatura reprezentantului legal al Beneficiarului care trebuie sa fie certificata de catre banca sau

de catre un notari public. Cererea si declaratia trebuie certificata si trebuie sa fie trimise la adresa sediului social București, Aleea Alexandru, nr. 51, sector 1, cel mai tarziu la data de 17.10.2022, moment in care aceasta garantie va expira.

8.2.2. Documentele justificative constau in principal in:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
- b) fotocopiiile de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de Calator;
- c) fotocopiiile de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.
- d) dupa caz, ANEXA 1, partea A sau B

FONDUL DE GARANTARE A CAPACITATII FINANCIARE are dreptul sa solicite Calatorului si alte documente justificative, dupa caz.

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

8.4. Organizatorul nu se face vinovat de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politele de asigurare contractate prin intermediul Organizatorului, deoarece aceasta este doar intermediar intre calator si asigurator.

9. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

9.1. Datele cu caracter personal prelucrate de BIB 4 TRAVEL SRL

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

BIB 4 TRAVEL SRL poate prelucra urmatoarele date cu caracter personal: nume, prenume, numar telefon, adresa domiciliu, adresa de e-mail, serie si nr. carte de identitate, serie si nr. pasaport, CNP, data nasterii, varsta copiilor, apartenenta la sindicate, locul de munca, numele companiei (daca este aplicabil), numarul de inregistrare TVA (daca este cazul).

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

9.3 Scopurile colectarii datelor cu caracter personal

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

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

9.4. Destinatarii datelor dumneavoastra cu caracter personal BIB 4 TRAVEL SRL va

considera toate informatiile colectate de la dumneavoastra ca fiind confidentiale si nu le va partaja cu terti (cu exceptia acelor persoane fizice si/sau juridice implicate in prestarea serviciilor rezervate sau achizitionate de dumneavoastra, respectiv partenerilor BIB 4 TRAVEL SRL de afaceri, inclusiv partenerilor din afara Uniunii Europene, in cazul in care fara partajarea datelor dumneavoastra nu ati putea beneficia de serviciile achizitionate) fara consimtamantul dumneavoastra expres si anterior.

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

9.5. Durata prelucrării datelor cu caracter personal

BIB 4 TRAVEL SRL va prelucra datele dumneavoastra cu caracter personal pana la finalizarea scopului pentru care au fost colectate sau ulterior, conform obligatiilor legale stabilite in sarcina noastra.

Ulterior, daca dumneavoastra sau reprezentantul legal/imputernicit nu veti exercita dreptul de opozitie/de stergere, conform legii, aceste date vor fi arhivate de catre BIB 4 TRAVEL SRL pe durata de timp prevazuta in procedurile interne sau vor fi distruse.

9.6. Drepturile persoanelor vizate. Conform prevederilor legale aplicabile, beneficiati de urmatoarele drepturi: dreptul de a fi informat, dreptul de acces, dreptul la rectificare, dreptul de stergere a datelor

("dreptul de a fi uitat"), dreptul la restrictionarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la

opozitie si drepturi legate de procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri. De asemenea, va este recunoscut dreptul de a depune o plangere in fata unei autoritati de supraveghere si de a introduce o cale de atac judiciara. In acest scop, in Romania, autoritatea de supraveghere este: www.dataprotection.ro

9.7. Exercițarea drepturilor dumneavoastra. Pentru exercițarea acestor drepturi va puteti adresa BIB 4 TRAVEL SRL prin transmiterea unei cereri scrise, datate si semnate la adresa: Rm Valcea ,Str. Intrarea Deocratiei nr 9 sau prin transmiterea unui e-mail catre contact@balneoromania.ro.

9.8. Prin semnarea prezentului contract, dumneavoastra confirmati ca ati citit, ati fost informat(a) corect, complet, ati luat cunostinta de continutul acestui document, il intelegeti pe deplin si sunteti de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal ale dvs si ale persoanelor pentru care faceti rezervarea, de catre BIB 4 TRAVEL SRL.

Pentru detalii privind prelucrarea datelor cu caracter personal de catre BIB 4 TRAVEL SRL, puteti accesa site-ul:

<https://www.balneoromania.ro/politica-de-confidentialitate>

9.9. CONȘIMȚĂMÂNTUL PARENTAL IN CONTEXTUL PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER

PERSONAL ALE MINORILOR (se va completa doar daca vor exista minori - beneficiari indirecti ai serviciilor contractate)

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

minorilor in varsta de

ani, prin prezenta consimt in numele sau (lor) ca BIB 4 TRAVEL SRL sa poata prelucra datele cu caracter personal legate de numele si varsta minorului(lor), serie si numar pasaport / carte de identitate, in scopul rezervarii / comercializării pachetelor turistice / biletelor de avion al caror beneficiar direct sau indirect va fi minorul.

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

10. Dispozitii finale

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

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

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

10.4. Calatorul declara ca Organizatorul l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 2/2018.

Prin semnarea acestui contract, sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice, calatorul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, in conformitate cu oferta Organizatorului.

10.5. Calatorul declara ca anterior incheierii prezentului contract Organizatorul i-a furnizat toate informatiile esentiale privind serviciile contractate, cum ar fi: destinatia, itinerariul, perioada calatoriei,

numarul de nopti incluse, mijloacele de transport, unitatile de cazare si serviciile de masa oferite, alte servicii incluse in pachet, numarul minim de persoane necesar efectuarii serviciilor de calatorie, abilitati lingvistice necesare calatorului pentru comunicarea orala, informatii pentru persoane cu mobilitate redusa, informatii generale despre regimul vizelor si pasapoartelor

si privind formalitatile legate de sanatate in tara de destinatie, informatii privind agentia de turism organizatoare, pretul total al pachetului, modalitatile de plata, informatii privind posibilitatea calatorului de a inceta contractul oricand inainte de inceperea executarii pachetului si informatii privind asigurarea facultative sau obligatorie care sa acopere costurile incetarii contractului de catre calator sau costurile de asistenta, inclusive taxele de repatriere, in caz de accident, de boala sau de deces, cu care este in mod expres de acord.

10.6. In cazul in care prezentul contract are ca obiect vanzarea de catre Organizator a unui serviciu de calatorie care NU constituie pachet de servicii de calatorie conform dispozitiilor O.G. nr. 2/2018, art. 5.9, art. 5.10. si Capitolul 7 din prezentul contract nu sunt aplicabile.

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

10.8. Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

Organizator, Calator,

TOP TRAVEL OFFICE

Parte integranta din contract, dupa caz:

Anexa 1 (partea A). Se aplica in cazul contractelor privind pachetele de servicii de calatorie incheiate pe website, prin utilizarea de hyperlinkuri.

Anexa 1 (partea B). Se aplica in cazul contractelor privind pachetele de servicii de calatorie incheiate in sediul agentiei de turism sau prin telefon/call center.

ANEXA 1

PARTEA A

Formular cu informatii standard pentru contractele privind pachete de servicii de calatorie atunci cand este posibila utilizarea de hyperlinkuri

Combinatia de servicii de calatorie pusa la dispozitia dumneavoastra este un pachet in intelesul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie și serviciile de calatorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative.

Prin urmare, veti beneficia de toate drepturile UE care se aplica pachetelor. Societatea BIB 4 TRAVEL sau societatea organizatoare (daca BIB 4 TRAVEL actioneaza ca intermediar in numele si pe seama acestui organizator, in baza unui contract de

agentie/mandat cu reprezentare) (vor) fi dupa caz pe deplin responsabila (responsabile) pentru executarea corespunzatoare a pachetului in ansamblu.

In plus, conform legislatiei, societatea (societatile) BIB 4 TRAVEL SRL sau societatea organizatoare detine (detin) protectie pentru a va rambursa platile și, in cazul in care transportul este inclus in pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastra in cazul in care devine (devin) insolventa (insolvente).

Informatii suplimentare referitoare la principalele drepturi in temeiul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 .

Urmarind hyperlinkul, calatorul va primi urmatoarele informatii:

Drepturi principale in temeiul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018

- Calatorii vor primi toate informatiile esentiale privind pachetul anterior incheierii contractului privind pachetul de servicii de calatorie.

- Exista intotdeauna cel putin un comerciant care raspunde pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in contract.

- 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.
- Calatorii pot transfera pachetul unei alte persoane, in urma unei inștiintari efectuate in mod rezonabil și eventual a platii unor costuri suplimentare.
- Pretul pachetului poate fi marit numai daca cresc costurile specifice (de exemplu, preturile carburantilor) și daca acest lucru este prevazut in mod expres in contract, și in orice caz nu mai tarziu de 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului. In cazul in care creșterea pretului este mai mare de 8% din pretul pachetului, calatorul poate inceta contractul. In cazul in care agentia de turism organizatoare își rezerva dreptul de a crește pretul, calatorul are dreptul la o reducere de pret daca apare o scadere a costurilor relevante.
- Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare și pot obtine rambursarea integrala 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 și, dupa caz, la o despagubire.
- Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, inainte de inceperea executarii pachetului, in circumstante exceptionale, de exemplu in cazul unor probleme grave de securitate la destinatie care sunt susceptibile de a afecta pachetul.
- In plus, calatorii au posibilitatea de a inceta contractul in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului, in schimbul achitarii unei penalitati de incetare adecvata și justificabila.
- In cazul in care, dupa inceperea executarii pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite calatorului servicii alternative corespunzatoare, fara a implica plata unor costuri suplimentare. Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, in cazul in care serviciile nu sunt executate in conformitate cu contractul și 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 și/sau la plata unor despagubiri pentru daune in cazul in care serviciile de calatorie nu sunt executate sau sunt executate in mod necorespunzator.
- Agentia de turism organizatoare trebuie sa ofere asistenta in cazul in care calatorul se afla in dificultate.

- In cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa, platile vor fi rambursate. In cazul in care aceasta intra in insolventa dupa inceperea executarii pachetului, iar transportul este inclus in pachet, repatrierea calatorilor este garantata. BIB 4 TRAVEL SRL a contractat protectia in caz de insolventa prin scrisoare de garantie Seria IAT nr. 6, din 13.10.2021, valabila pana la data de 17.10.2022. La FONDUL DE GARANTARE A CAPACITATII FINANCIARE IFN S.A., cu sediul in Ploiesti, str. Duca Voda, nr. 23, Jud. Prahova., tel. 0752 148 987.

, sau dupa caz societatea organizatoare.....care a contractat polita de asigurarea

Calatorii pot contacta aceasta entitate sau, dupa caz, autoritatea competenta (FONDUL DE GARANTARE A CAPACITATII FINANCIARE IFN S.A., cu sediul in Ploiesti, str. Duca Voda, nr. 23, Jud. Prahova., tel. 0752 148 987) in cazul in care serviciile sunt refuzate din cauza insolventei TOP TRAVEL OFFICE SRL.

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 in 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

PARTEA B

Formular cu informatii standard pentru contractele privind pachete de servicii de calatorie in alte situatii decat cele care fac obiectul partii A

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 TOP TRAVEL OFFICE SRL sau societatea organizatoare (daca TOP TRAVEL OFFICE SRL actioneaza ca intermediar in numele si pe seama acestui organizator, in baza unui contract de agentie/mandat cu reprezentare) (vor) fi dupa caz pe deplin responsabila (responsabile) pentru executarea corespunzatoare a pachetului in ansamblu.

In plus, conform legislatiei, societatea (societatile) BIB 4 TRAVEL SRL sau societatea organizatoare detine (detin) protectie pentru a va rambursa platile și, in cazul in

care transportul este inclus in pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastra in cazul in care devine (devin) insolventa (insolvente).

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

- Calatorii primesc toate informatiile esentiale privind pachetul anterior incheierii contractului privind pachetul de servicii de calatorie.

- Exista intotdeauna cel putin un comerciant care raspunde pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in contract.

- 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.

- Calatorii pot transfera pachetul unei alte persoane, in urma unei inștiintari efectuate in mod rezonabil și eventual a platii unor costuri suplimentare.

- Pretul pachetului poate fi marit numai daca cresc costurile specifice (de exemplu, preturile carburantilor) și daca acest lucru este prevazut in mod expres in contract, și in orice caz nu mai tarziu de 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului. In cazul in care creșterea pretului este mai mare de 8% din pretul pachetului, calatorul poate inceta contractul. In cazul in care agentia de turism organizatoare își rezerva dreptul de a crește pretul, calatorul are dreptul la o reducere de pret daca apare o scadere a costurilor relevante.

- Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare și pot obtine rambursarea completa a oricaror plăți 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 și, dupa caz, la o despagubire.

- Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, inainte de inceperea executarii pachetului, in circumstante exceptionale, de exemplu in cazul unor probleme grave de securitate la destinatie care sunt susceptibile de a afecta pachetul.

- In plus, calatorii au posibilitatea de a inceta contractul in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului, in schimbul achitarii unei penalitati de incetare adecvat și justificabil.

- In cazul in care, dupa inceperea executarii pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite calatorului servicii alternative corespunzatoare, fara a implica plata unor costuri suplimentare. Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, in cazul in care serviciile nu sunt executate in conformitate cu contractul și 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 și/sau la plata unor despagubiri pentru daune in cazul in care serviciile de calatorie nu sunt executate sau sunt executate in mod necorespunzator.

- Agentia de turism organizatoare trebuie sa ofere asistenta in cazul in care calatorul se afla in dificultate.

- 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. TOP TRAVEL OFFICE SRL a contractat protectia in caz de insolventa prin scrisoare de garantie Seria IAT nr. 6, din 15.12.2022, valabila pana la data de 14.12.2023. Omniasig Vienna Insurance Group SA., cu sediul București, Aleea Alexandru, nr. 51, sector 1,

Tel nr 021 405 7420

Calatorii pot contacta aceasta entitate sau, dupa caz, autoritatea competenta (Omniasig Vienna Insurance Group SA., cu sediul București, Aleea Alexandru, nr. 51, sector 1,

Tel nr 021 405 7420) in cazul in care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolventei

BIB 4 TRAVEL SRL.

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 in 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.

[Site-ul internet pe care este accesibila Ordonanta Guvernului nr. 2/2018]