

**Contract Nr. \_\_/\_\_\_\_**  
**de comercializare a pachetelor de servicii turistice**

**Combinatia de servicii de calatorie pusă la dispoziția dumneavoastră este un pachet în  
înțelesul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018.**

**Prin urmare, veți beneficia de toate drepturile UE care se aplică pachetelor.  
În plus, conform legislației, societatea S.C. CALATORESCU S.R.L. deține protecție pentru  
a vă rambursa plățile și, în cazul în care transportul este inclus în pachet, pentru a asigura  
repatrierea dumneavoastră în cazul în care intră în insolvență.**

## **I. PĂRȚILE CONTRACTANTE**

**1.1.** Agentia revanzatoare a pachetului/lor turistice: S.C CALATORESCU S.R.L, cu punctul de lucru in Timisoara, Piata Unirii nr 6, tel: 0741188810, e-mail: office@calatorescu.ro, [www.calatorescu.ro](http://www.calatorescu.ro), Cod de Inregistrare Fiscala RO 25283123, inregistrata la Registrul Comertului sub numarul J35 / 600 / 2009, titulara a Licentei de turism nr. 1131/2019, pentru Agentia de Turism Calatorescu, Polita de Asigurare emisa de OMNIASIG VIENNAINSURANCE GROUP, seria I, nr.56246, valabilă de la data de 19.12.2022 pana la data de 18.12.2023, privind protectia in caz de insolventa a agentiei de turism, afisata pe pagina web a agentiei de turism [www.calatorescu.ro](http://www.calatorescu.ro), reprezentata prin Andreas Suciuc – Administrator, denumită în continuare AGENȚIA.

**1.2.** Agentia Organizatoare a pachetului/lor: \_\_\_\_\_, cu sediul in \_\_\_\_\_, STR. \_\_\_\_\_, NR.\_\_\_\_, ETJ. \_\_\_\_ AP.\_\_\_\_, SECTOR \_\_\_\_, tel. \_\_\_\_\_, CUI \_\_\_\_\_, J\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, titulara a licentei de turism nr. \_\_\_\_\_, polita de asigurare emisa de \_\_\_\_\_, seria \_\_, nr. \_\_\_\_\_, privind rambursarea cheltuielilor de repatriere si/ sau a sumelor achitate de catre turisti.

**1.3.** Subsemnata/ul, \_\_\_\_\_ domiciliat/a în \_\_\_\_\_, jud. \_\_\_\_\_, identificat/a prin CNP \_\_\_\_\_ denumit în continuare **Calator**, pe de altă parte, denumite în mod colectiv “PĂRȚILE”, de comun acord au convenit încheierea prezentului contract.

## **II. OBIECTUL CONTRACTULUI**

**2.1.** Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului/lor de servicii turistice și eliberarea documentelor de plată Călătorului.

2.2. Pachetul de servicii turistice prevăzut la art. 2.1 constă în:

<b>DESTINAȚIA/ DESTINAȚIILE(TARA/ORAS)</b>	
<b>PERIOADA</b>	
<b>CERINȚE DE PAȘAPORT SAU/ȘI VIZE</b>	- Calatorul trebuie sa detina pașaport biometric sau temporar, care trebuie sa fie valabil minim 6 luni la data plecării si trebuie sa aiba cel puțin o fila libera pentru aplicarea vizei,
<b>MIJLOCUL DE TRANSPORT ȘI CATEGORIA</b>	
<b>LOCUL, DATA ȘI ORA DE PLECARE</b>	
<b>LOCUL, DATA ȘI ORA DE ÎNTOARCERE</b>	
<b>TRANSFERURI</b>	
<b>UNITATE DE CAZARE/CATEGORIE CONFORM ȚARA DE DESTINAȚIE</b>	
<b>SERVICIILE DE MASĂ OFERITE</b>	
<b>EXECUTARE PACHET ÎN GRUP SAU PARTICULAR PENTRU CĂLĂTORII INDICAȚI ÎN PACHET</b>	-  <i>Notă: Prezentul pachet va putea fi executat doar dacă numărul grupului ajunge la 50 de persoane. În situația în care numărul grupului nu ajunge la 50 persoane cu 20 de zile înainte de data plecării, contractul încetează prin notificarea scrisă a Călătorului.</i>
<b>PACHET ADAPTAT PERSOANELOR CU MOBILITATE REDUSĂ</b>	Da

**2.3.** Înainte de începerea executării pachetului de servicii, Agenția își rezervă dreptul de a putea aduce modificări nesemnificative pachetului de servicii descris la art. 2.2, cu informarea, în scris, a călătorului cu privire la modificarea adusă.

## **II. PREȚUL CONTRACTULUI**

**3.1.** Prețul total al contractului este de \_\_\_\_\_ EURO și cuprinde costul serviciilor de călătorie efective, comision și T.V.A. Prețul total al contractului nu include taxa de stațiune ce se achită la recepția hotelului (dacă este cazul).

**3.2.** Prețul contractului urmează a fi achitat, după cum urmează:

- La data semnării prezentului contract având un cuantum de \_\_\_\_\_% /euro din prețul total al contractului.

Condiții de plată:

- Avans \_\_\_\_\_ până în \_\_\_\_\_

- plată finală cu \_\_\_\_\_ de zile înainte de plecare/ până la data de \_\_\_\_\_.

**3.3.** Plata prețului se va efectua în euro sau în lei la cursul BNR+2% de la data efectuării plății, depășirea termenului de plată determină aplicarea unor penalități de întârziere de 0,5% pe zi de întârziere, calculate la valoarea facturii neachitate, de la scadență până la data plății efective.

**3.4.** Plata prețului se va efectua în contul Agenției **EUR-IBAN:RO40BRDE360SV42482033600** sau **RON-IBAN : RO52BRDE360SV87893313600** deschise la BRD, toate costurile bancare vor reveni părții care inițiază plata, respectiv călătorului.

**3.5.** Prețul contractului poate fi modificat, dacă între data semnării contractului și data începerii executării pachetului de servicii, creșterea sau, după caz, reducerea prețului contractului este cauzată de:

- prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie;
- nivelul taxelor sau al comisiunilor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi;
- cursul de schimb relevant pentru pachetul ce face obiectul prezentului contract.

**3.6.** Dacă, în condițiile art. 3.5. din prezentul contract, prețul contractului se majorează cu mai puțin de 8% din valoarea inițială a contractului, diferența va trebui plătită odată cu restul de plată stabilit potrivit art. 3.2.2.

**3.7.** Dacă, în condițiile art. 3.5. din prezentul contract, prețul contractului se majorează cu mai mult de 8% din valoarea inițială a contractului, iar călătorul acceptă modificarea adusă, diferența va trebui plătită odată cu restul de plată stabilit potrivit art. 3.2.2.

**3.8.** Dacă, în condițiile art. 3.5. din prezentul contract, prețul contractului se reduce, Agenția va rambursa Călătorului diferența dintre prețul inițial al contractului și cel din urma reducerii, dacă călătorul a plătit tot prețul contractului, cu deducerea cheltuielilor administrative cauzate de rambursare. În situația în care călătorul nu a plătit restul de plată la data reducerii prețului total al contractului, acesta va plăti restul de plată redus în mod corespunzător.

#### **IV. DURATA CONTRACTULUI**

**4.1.** Prezentul contract intră în vigoare în momentul semnării lui de către turist sau prin primirea/acceptarea condițiilor contractuale de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță, prin mijloace electronice.

**4.2.** Contractul încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii turistice descrise în prezentul contract.

**4.3.** Dacă turistul solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților legale la momentul respectiv, și încheierea unui nou contract.

#### **V. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE AGENȚIEI**

**5.1.** Agenția Organizatoare a pachetului este răspunzătoare pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie descrise la art. 2.2 din prezentul contract, indiferent dacă aceste servicii sunt furnizate direct de către Agenția Organizatoare sau de către un alt furnizor al serviciilor de călătorie, fiind obligată să înlăture orice neconformitate constatată sau sesizată, cu excepția următoarelor cazuri:

**5.1.1.** neconformitatea nu poate fi remediată;

**5.1.2.** remedierea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

**5.2.** În situațiile prevăzute la art. 5.1. din cuprinsul prezentului contract, Agenția Organizatoare va reduce, fără întârzieri nejustificate, în mod corespunzător, prețul pachetului de servicii, cu excepția situației în care neconformitatea este imputabilă călătorului.

**5.3.** Agenția Organizatoare acordă asistență adecvată, fără întârzieri nejustificate, călătorului aflat în dificultate, inclusiv în situația în care călătorul informează agenția, fără întârziere nejustificată, în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în prezentul contract, ținând cont de circumstanțele cazului, în special prin:

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.

**5.4.** În situația în care situația de dificultate descrisă la art. 5.3. este cauzată de Călător, în mod intenționat sau din propria sa neglijență, acesta este obligat să restituie Agenției Organizatoare toate cheltuielile suportate de Agenția Organizatoare pentru acordarea asistenței solicitate.

**5.5.** În situația creșterii prețului total al contractului în condițiile descrise la art. 3.5., Agenția este obligată să trimită Călătorului o notificare ce va cuprinde creșterea, justificarea creșterii însoțită de un calcul, pe un suport durabil, cu 20 de zile înainte de începerea executării pachetului.

**5.6.** De asemenea, Agenția este obligată să notifice călătorul cu privire la modificările propuse în situația în care Agenția Organizatoare, înainte de începerea executării pachetului:

**5.6.1.** este constrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor regăsite în pachetul de servicii identificat la art. 2.2.;

**5.6.2.** se află în imposibilitatea satisfacerii cerințelor călătorului care au fost acceptate, în prealabil, de către Agenție;

**5.6.3.** propune mărirea prețului cu peste 8%, în condițiile art. 3.5.;

**5.6.4.** alege să ofere călătorului un alt pachet de aceeași calitate sau de o calitate superioară, când acesta optează, în temeiul art. 6.3. pentru încetarea contractului.

**5.7.** Notificarea prevăzută la art. 5.6 trebuie să prevadă felul în care modificările propuse influențează/modifică prețul pachetului de servicii, dacă aceste modificări scad calitatea sau costul pachetului. De asemenea, în cuprinsul notificării se va specifica termenul de 5 zile calendaristice în care călătorul trebuie să informeze agenția, potrivit art. 6.3., care este opțiunea acestuia, precum și felul în care se interpretează lipsa sa de răspuns. În situația în care Agenția oferă alternative, aceasta va trebui să arate în cuprinsul notificării și pachetul de substituție oferit și prețul acestuia.

**5.8.** În cazul în care o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată, iar această situație nu este cauzată de terți sau călător, Agenția se obligă:

**5.8.1.** să ofere, fără costuri suplimentare pentru călător, servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea călătorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit. În cazul schimbării cazării, se consideră a fi serviciu alternativ corespunzător pentru continuarea derulării pachetului oferirea cazării în aceeași locație, în cea mai apropiată variantă față de cea inițială, de o calitate echivalentă sau superioară.

**5.8.2.** să acorde o reducere adecvată a prețului, în situația în care serviciile alternative propuse potrivit art. 5.8.1 au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cel prevăzut la art. 2.2.;

**5.8.3.** să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate, în cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă în condițiile art. 6.5.,

**5.9.** În cazul acceptării exprese sau tacite de către călător a alternativelor oferite de Agenție potrivit art. 5.8.1, acesta renunță, în mod implicit, la orice pretenție ulterioară, considerându-se că Agenția și-a îndeplinit întocmai obligațiile asumate, derivate din prestarea efectivă a pachetului de servicii în legătură cu care s-au oferit alternativele.

**5.10.** Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:

**5.10.1.** când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract este cauzată de călător;

**5.10.2.** când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze inevitabile și extraordinare, de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificări de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport etc.).

**5.10.3.** când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui terț, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

**5.11.** Agenția poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie și poate oferi călătorului rambursarea completă a tuturor plăților efectuate pentru pachet, dar nu este răspunzătoare pentru plata unor despăgubiri suplimentare, în unul dintre următoarele cazuri:

**5.11.1.** numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decât numărul minim stabilit în contract, iar agenția de turism îl înștiințează pe călător cu privire la încetarea contractului în termen de:

(i) 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile;

(ii) șapte zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între două și șase zile;

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

**5.11.2.** agenția nu poate executa contractul din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare și înștiințează călătorul cu privire la încetarea contractului, fără întârziere și înainte de începerea executării pachetului.

**5.12.** Dacă opțiunea călătorului, potrivit art. 6.3. din cuprinsul prezentului contract este de a înceta contractul, Agenția se obligă să restituie călătorului toate plățile avansate, fără întârzieri nejustificate, dar nu mai târziu de 14 zile de la încetarea contractului, cu excepția sumelor achitate deja către furnizori și care nu mai pot fi returnate.

**5.13.** Toate despăgubirile la care este ținută Agenția potrivit prezentului contract nu pot depăși triplul valorii prezentului contract. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

**5.14.** Agenția are obligația, cu cel puțin 2 zile înainte de data plecării, să pună la dispoziția călătorului toate chitanțele, bonurile și biletele necesare, informații privind ora programată a plecării și, după caz, termenul-limită pentru înregistrare, precum și orele programate ale opririlor intermediare, ale legăturilor de transport și ale sosirii.

## **VI. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CĂLĂTORULUI**

**6.1.** Călătorul poate cesiona prezentul contract unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 7 zile înaintea datei de plecare. Călătorul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar față de Agenție cu privire la plata prețului călătoriei și a tuturor comisioanelor, tarifelor și altor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedări (taxa modificare nume, taxa anulare, etc). Agenția va prezenta cedentului și cesionarului dovezile cu privire la costurile suplimentare generate de cesiune. Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor.

**6.2.** În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament, călătorul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor în România, respectiv: în stațiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 16:00 a zilei de intrare și se termină la ora 10:00 a zilei înscrise pe voucher ori pe biletul de odihnă și/sau de tratament; în stațiunile din țară, altele decât cele de pe litoral, cazarea se face începând cu ora 16:00 a zilei de intrare și se termină cel târziu la ora 10:00 a zilei următoare celei înscrise pe bilet.

**6.3.** Călătorul are dreptul să opteze pentru rezilierea contractului fără plata penalităților sau pentru acceptarea noilor condiții ale contractului, dacă:

**6.3.1.** Agenția este constrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor regăsite în pachetul de servicii identificat la art. 2.2.

**6.3.2.** Agenția se află în imposibilitatea satisfacerii cerințelor călătorului și care au fost acceptate, în prealabil, de către Agenție.

**6.3.3.** Agenția propune mărirea prețului cu peste 8%, în condițiile art. 3.5.

**6.4.** Călătorul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la art.5.6, hotărârea sa de a opta pentru rezilierea contractului fără plata penalităților sau pentru acceptarea noilor condiții ale contractului. În situația în care, în termenul

indicat în cuprinsul prezentului articol, călătorul nu comunică, în scris, opțiunea sa, se va considera că acesta este de acord cu oricare dintre modificările aduse contractului.

**6.5.** În cazul în care călătorul reziliază contractul în condițiile art. 6.3 din prezentul contract sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, călătorul are dreptul:

**6.5.1.** să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;

**6.5.2.** să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, propus de Agenție, cu rambursarea diferenței de preț;

**6.5.3.** să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului, dar nu mai târziu de 14 zile la data încetării contractului, cu excepția sumelor achitate deja către furnizori și care nu mai pot fi returnate.

**6.6.** Călătorul are dreptul să refuze alternativele propuse de către Agenție potrivit 5.8.1. atunci când acestea nu sunt comparabile cu pachetul de servicii sau reducerea de preț acordată este inadecvată.

**6.7.** În cazul în care nu pot fi oferite călătorului alternative corespunzătoare, iar aceasta situație nu este cauzată de culpa călătorului sau în situația prevăzută la art. 6.6, călătorul are dreptul, după caz, la reducerea prețului, inclusiv la repatrierea cu transport echivalent celui de plecare, fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare, fără a înceta contractul.

**6.8.** Călătorul are dreptul la asistență oferită de Agenția Organizatoare, potrivit art. 5.3., în situația în care Călătorul se află în dificultate.

**6.9.** Călătorul are dreptul de a înceta prezentul contract oricând înainte de începerea executării pachetului, cu obligația de plata a unei penalități de încetare standardizate, prevăzute la art.7.1.din prezentul contract.

**6.10.** Prin excepție, 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 caz de cutremur, tsunami, taifun, razboi sau orice altă catastrofă, care se produc la locul de destinație și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație. În această situație, călătorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, cu excepția sumelor achitate deja către furnizori și care nu mai pot fi returnate, fără a avea dreptul la vreo despăgubire suplimentară.

**6.11.** Călătorul este obligat să comunice, în scris, de îndată, Agenției orice neconformitate sesizată în legătură cu executarea pachetului.

**6.12.** Călătorul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție.



**6.13.** Călătorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament), în vederea acordării serviciilor turistice.

**6.14.** În cazul în care Călătorul nu își îndeplinește obligațiile izvorâte din prezentul Contract, contractul se consideră desființat de drept, fără a mai fi necesară punerea în întârziere sau vreo altă formalitate prealabilă. În acest caz, Agenția este îndreptățită să solicite repararea daunelor suportate ca urmare a neexecutării obligațiilor.

## **VII. RENUNȚĂRI, PENALIZĂRI**

**7.1.** În cazul în care turistul renunță la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract sau contractul se reziliaza din vina acestuia, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

### **7.1.1. Conditii de anulare/penalizari oferta STANDARD**

- a) 30% din pretul pachetului turistic daca renuntarea se face in intervalul 89 zile - 60 zile inaintea plecarii;
- b) 50% din pretul pachetului turistic daca renuntarea se face in intervalul 59 zile - 30 zile inaintea plecarii;
- c) 100% din pretul pachetului turistic daca renuntarea se face cu mai putin de 30 zile inaintea plecarii.

### **7.1.2. Conditii de anulare/penalizari oferta EARLY BOOKING**

- a) 30% din pretul pachetului turistic daca renuntarea se face din momentul confirmarii rezervarii si pana cu 60 zile inaintea plecarii;
- b) 50% din pretul pachetului turistic daca renuntarea se face in intervalul 59 zile – 30 zile inaintea plecarii;
- c) 100% din pretul pachetului turistic daca renuntarea se face cu mai putin de 30 zile inaintea plecarii

**7.2.** În cazul ofertelor speciale de early booking, tip last minute, croaziere cât și a biletelor de avion, penalizarea este determinată de furnizorul direct de servicii.

**7.3.** În cazul achiziționării unui pachet de servicii turistice având în componența și asigurarea transportului pe cale aeriană, Transportatorul Aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intra sub competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator.

**7.4.** În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica din motive ce țin de siguranța navigării numărul cabinei și locația acesteia pe punți (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupa sau spre prova, etc.), dar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care călătorul nu va fi despăgubit în nici un mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat. Altfel, destul de frecvent și prin simetrie, linia de croazieră poate modifica categoria cabinei (în special la cabinetele din categoria Garantie) cu o cabină superioară ca și cea rezervată inițial (cabină exterioară / balcon în loc de cabină interioară, suită în loc de balcon, etc.), operație denumită upgrade, caz în care turistul nu va trebui să plătească diferența de categorie, fiind un bonus din partea liniei.

**7.5** Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri, după caz, numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și ștampilate de reprezentantul organizației sindicale.

**7.6** În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, călătorului i se vor reține toate taxele achitate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.

**7.7.** În cazul în care călătorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii turistice 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.

**7.8.** Penalizările echivalente cu prețul contractului se aplică și în cazul în care călătorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că nu are actele în regulă sau dacă este întors de la graniță de către poliția de frontieră.

**7.9.** Călătorul trebuie să depună, în scris, cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

## **VIII. RECLAMAȚII**

**8.1.** În cazul în care călătorul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate la fața locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite, în termen de 24 h, atât Agenției Organizatoare, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului).

**8.2.** Atât Agenția Organizatoare, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, călătorul poate depune la sediul Agenției Organizatoare o reclamație în scris, în termen de maximum 48 de ore de la încheierea călătoriei, Agenția Organizatoare urmând ca, în termen de 10 zile calendaristice, să comunice călătorului un răspuns scris.

**8.3.** În cazul în care Călătorul nu îndeplinește obligațiile menționate la pct.8.1 și 8.2 de mai sus, Agenția și Agenția Organizatoare sunt exonerate de orice răspundere cu privire la deficiențele semnalate.

**8.4.** Călătorul ia act și acceptă interdicția de a face publicitate negativă Agenției și Agenției Organizatoare, precum și serviciilor prestate de acestea, fără ca procedura de înregistrare și soluționare a reclamațiilor prevăzută în capitolul VII să fi fost îndeplinită. Nerespectarea acestei prevederi da dreptul Agenției și Agenției Organizatoare să solicite instanței despăgubiri corespunzătoare prejudiciului suferit.

**8.5.** Agenția și Agenția Organizatoare vor lua în considerare numai reclamațiile făcute în nume personal.

## **IX. ASIGURĂRI**

**9.1** Călătorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului Agenției la polita de asigurare emisă de

---

seria \_\_\_\_, nr. \_\_\_\_\_.

**9.2** Condițiile în care Călătorul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

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

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

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

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

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

**9.2.6.** Documentele justificative constau în:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
- b) confirmările de primire precizate la pct. 9.2.2., 9.2.3 și 9.2.5 din prezentul capitol;
- c) fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de Călător;
- d) fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

Societatea de asigurare are dreptul să solicite Călătorului și alte documente justificative.

**9.2.7.** Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de Călător în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum și sumele necesare repatrierii acestuia.

**9.2.8.** Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către societatea de asigurare a documentelor justificative de la Călător.

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

**9.2.10.** Facultativ, Călătorul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno. Agenția Organizatoare recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Călătorul se poate informa în agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în Agenție.

**9.2.11.** Agenția Organizatoare nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul Agenției Organizatoare, deoarece aceasta este doar intermediar între Călător și asigurator.

## **X. LITIGII**

**10.1.** Litigiile care se vor naște din prezentul contract sau în legătură cu prezentul contract, inclusiv cele referitoare la validitatea, interpretarea, executarea sau desființarea lui vor fi soluționate pe

cale amiabila, in caz contrar acestea fiind de competenta instantelor judecatoresti de la sediul Agenției, iar Călătorul poate opta pentru soluționarea alternativă a litigiului (“SAL”) de la sediul Agenției.

**10.2.** Soluționarea alternativă a litigiilor (“SAL”) reprezintă un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se oferă posibilitatea de soluționare a litigiilor pe care le pot avea cu comercianții, atunci când se confruntă cu o problemă legată de achiziționarea unui produs sau serviciu.

Astfel, reclamațiile împotriva comercianților sunt prezentate voluntar de către consumatori, urmând a fi soluționate într-un mod independent, imparțial, transparent, rapid și echitabil.

**10.3.** Direcția de soluționare alternativă a litigiilor (Direcția SAL) din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (“ANPC”), are competența să soluționeze alternativ litigii naționale și transfrontaliere izvorâte din contractele de vânzări sau din contractele de prestări servicii încheiate cu un comerciant care desfășoară activități în România, în sectoarele de activitate în care ANPC este competentă.

**10.4.** Cererea de aplicare SAL, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL, și legislația aplicabilă poate fi consultată aici - <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal> .

## **XI. INFORMAȚII**

**11.1.** Pentru orice informații legate de executarea prezentului contract, Agenția poate fi contactată la următoarele coordonate:

Societatea: **S.C Calatorescu S.R.L**

**Sediul:** str. Piata Unirii nr 6, Timișoara, jud. Timiș

**CUI:** RO 25283123

**E-mail:** office@calatorescu.ro

**Telefon:** 0741188810

**Agent de turism: S.C Calatorescu S.R.L**

**Nume, prenume :** Suciu Andreas

**E-mail:** office@calatorescu.ro

**Telefon:** 0741188810

Societatea: \_\_\_\_\_

**Sediul:** \_\_\_\_\_

**Telefon:** \_\_\_\_\_

**Număr de urgență:** \_\_\_\_\_

**11.2.** Pentru orice informații legate de executarea prezentului contract, Călătorul poate fi contactat la următoarele coordonate:

**Nume, prenume:** \_\_\_\_\_

**E-mail:** \_\_\_\_\_

**Telefon:** \_\_\_\_\_

## **XII. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

**12.1.** Cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal furnizate de către Călător Agenției, Agenția este operator de date, iar Călătorul persoană vizată, în accepțiunea Regulamentului nr. 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date.

**12.2.** Agenția prelucrează datele cu caracter personal ale Călătorului pentru executarea prezentului contract și în vederea îndeplinirii, de către Agenție, a obligațiilor izvorâte din prezentul contract sau lege în sarcina acesteia.

**12.3.** Călătorul declară că toate datele cu caracter personal comunicate Agenției sunt corecte, complete și actualizate.

**12.4.** Agenția se obligă să asigure integritatea, securitatea și confidențialitatea datelor cu caracter personal, angajându-se ca aceste date să fie făcute cunoscute doar persoanelor, entităților, autorităților, instituțiilor în legătură cu care aceasta trebuie să intre pentru a executa Contractul sau pentru a-și îndeplini obligațiile legale.

**12.5.** Agenția se obligă să nu transfere, fără consimțământul scris al Călătorului, datele cu caracter personal ale acestuia către alte state, organizații naționale sau internaționale, persoane fizice sau juridice, române sau străine, cu excepția persoanelor fizice, juridice, autorităților, instituțiilor, etc naționale dacă acest transfer este strict necesar îndeplinirii obligațiilor născute din prezentul contract sau din lege.

**12.6.** Agenția se obligă să nu prelucreze datele cu caracter personal ale Călătorului în vederea creării de profiluri sau în vederea luării de decizii automate, decât dacă Călătorul și-a exprimat, în scris, consimțământul în acest sens.

**12.7.** Agenția va stoca și arhiva datele cu caracter personal ale Călătorului pe perioada executării prezentului contract și ulterior, pentru o perioadă de 5 ani, în eventualitatea existenței unei proceduri administrative, judiciare sau de altă natură în legătură cu prezentul contract. Ulterior expirării termenului prevăzut în prezentul articol, Agenția se angajează să distrugă sau, după caz, să șteargă de pe toate suporturile deținute datele cu caracter personal ale Călătorului, inclusive copiile acestora.

**12.8.** Călătorul recunoaște că i-au fost aduse la cunoștință următoarele drepturi, pe care acesta le are în legătură cu datele sale cu caracter personal: Dreptul de acces la date; Dreptul la rectificarea datelor; Dreptul la ștergerea datelor; Dreptul la restricționarea prelucrării; Dreptul la portabilitatea datelor; Dreptul de opoziție la prelucrarea datelor; Dreptul de a nu fi supus unor decizi automatizate, inclusiv profilarea; Dreptul la notificarea destinatarilor privind rectificarea, ștergerea ori restricționarea datelor cu caracter personal; Dreptul de a vă retrage consimțământul în orice moment, cu menținerea legalității prelucrării datelor cu caracter personal anterioare; Dreptul de a depune plângere în fața unei autorități de supraveghere. Orice întrebare/sesizare legată de drepturile, respectiv protecția datelor cu caracter personal, Călătorul o va trimite la următoarea adresă de e-mail:[office@calatorescu.ro](mailto:office@calatorescu.ro)

Călătorul își dă consimțământul ca orice informații/comunicări referitoare la executarea prezentului contract, inclusiv cu privire la datele sale cu caracter personal să-i fie comunicate depe următoarele adrese de e-mail ale Agenției: [office@calatorescu.ro](mailto:office@calatorescu.ro) și la următorul număr de telefon \_\_\_\_\_ și la următoarea adresă de e-mail \_\_\_\_\_ în legătură cu care Călătorul își asumă eventuale scurgeri de informații/date care pot interveni din cauza serverului folosit de către Călător pentru această adresă de e-mail.

### **XIII. DISPOZIȚII FINALE**

**13.1.** Documentele contractului ce se constituie ca anexă la acesta și fac parte integrantă din contract și sunt următoarele:

- a) voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice.
- c) cataloagele/pliantele/ofertele Agenției puse la dispoziția turistului, în format tipărit sau pe suport electronic la adresa [office@calatorescu.ro](mailto:office@calatorescu.ro).

**13.2.** Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative.

**13.3.** Contractul poate fi prezentat și sub forma unui catalog, pliant sau alt înscris, precum și pe site-ul web al agenției: [www.calatorescu.ro](http://www.calatorescu.ro), dacă turistul este informat despre aceasta și dacă documentul conține informațiile prevăzute de art. 5 și 7 din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative.

**13.4.** Călătorul declară că Agenția de turism l-a informat complet cu privire la condițiile generale de Comercializare a pachetelor de servicii turistice în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative. Prin semnarea contractului sau prin acceptarea

pachetelor de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, călătorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, în conformitate cu oferta Agenției de turism.

**13.5.** Călătorul declară că Agenția l-a informat în prealabil cu privire la situația generală a țării de destinație, iar Călătorul și-a asumat răspunderea de a verifica alertele de călătorie la [www.mae.ro/travel-alerts](http://www.mae.ro/travel-alerts). De asemenea, Călătorul declară că înaintea încheierii prezentului contract, Agenția l-a informat, general, cu privire la regimul pașapoartelor și al vizelor și al formalităților de sănătate necesare pentru călătorie și ședere, aferente destinației cuprinse în pachetul de servicii comercializat.

**13.6.** Părțile declara expres ca au înțeles și accepta toate clauzele prezentului contract care prevăd limitarea răspunderii, dreptul de a denunța unilateral Contractul, legea aplicabilă și clauza de pact comisoriu, inclusiv cele sau prin care se derogă de la normele privitoare la competența instanțelor judecătorești, precum și orice clauză care ar putea fi calificată drept "neuzuală" conform art. 1203 Cod civil.

**13.7.** Clauzele din prezentul Contract au aplicabilitate generală, iar în situația în care, în cadrul anexelor, există termeni și condiții specifice anumitor servicii turistice, respectivele condiții vor prevala față de clauzele acestui Contract.

**13.8.** Prezentul contract a fost încheiat astăzi, data de \_\_\_\_\_ în Timișoara, în 2 exemplare originale, câte unul pentru fiecare parte.

Agentia : **S.C Calatorescu S.R.L**

Calator(nume,prenume):

\_\_\_\_\_

Semnatura

Reprezentant legal: Suciu Andreas

\_\_\_\_\_

Semnatura,Stampila



ANEXA NR 1 la contractul nr. \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Agentia revanzatoare acorda asistenta adecvata in vederea achizitionarii pachetului turistic si pana la acordarea documentelor de calatorie.

Agentia Organizatoare este responsabila pentru buna desfasurare a pachetului turistic descris la art 2.2 si acorda asistenta adecvata turistului prin ghidul local/agentia locala.

Pentru orice neconformitate la destinatie, turistul are obligatia sa anunte ghidul local si Agentia Organizatoare prin numerele de telefon care i se pun la dispozitie.

In situatia anularii pachetului de catre turist penalizarea se va face conform contractului + taxa de servicii de 15 euro/ persoana.

Agentia : **S.C Calatorescu S.R.L**

Calator(nume,prenume):

---

Semnatura

Reprezentant legal: Suciú Andreas

Semnatura,Stampila