

CONTRACT - CADRU
privind pachetul de servicii de calatorie
Nr. din

Partile contractante:

Societatea **ANA BUSINESS SERVICES SRL**, cu sediul in Bucuresti, Sector 5, Str. Verigei, nr. 3, Bl.1, Scr.3, Apt.132, numar de inregistrare la Registrul Comertului J40/9724/2011, cod de inregistrare fiscala RO28977928, capital social 25.000 Lei, Conturi bancare deschise la Banca Transilvania (Lei – RO37 BTRL 0410 1202 F298 05XX, Euro – RO12 BTRL 0410 4202 F298 05XX, pentru Organizatorul: **Ana Tour & Travel**, titulara a Licentei de turism de Organizator nr. 12, reprezentata prin Sinziana Stoica, in calitate de Administrator, denumita in continuare Organizator;

si Calatorul,
Domnul/Doamna, domiciliat/-a in, posesor/ posesoare a cartii de identitare cu seria XT, numar 557670, au convenit la incheierea prezentului contract.

Valoarea contractului este de Euro, avansul este de Euro și s-a achitat la data prezentului contract, iar diferența se va achita pana la data de

I OBIECTUL CONTRACTULUI

Il constituie vanzarea de catre Organizator a pachetului de servicii turistice inscris in voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, alt inscris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

I. Incheierea contractului

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

- a) in momentul semnarii lui de catre turist sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii turistice inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin 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 organizatorului 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 de pana la 30%, din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, in functie de data la care calatorul solicita serviciile.

1. 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 organizatorului penalitati conform cap. VI din prezentul contract.

2. In cazul in care continutul bonului de comanda difera de continutul confirmarii calatoriei turistice primite in scris de la organizator 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.

c) 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 turistice fac parte din oferta standard a organizatorului 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 inscrieri, site-ul organizatorului 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 organizator, nefiind necesara incheierea in forma scrisa a contractului cadru de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv daca prezentul contract prezenta calatorului in modalitatile prevazute mai sus, contine informatiile prevazute la art. 12 alin. (2) din Ordonanta Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice. Informatiile si fotografiile 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 turist.

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

III. Pretul contractului si modalitati de plata

3.1. Pretul contractului este specificat in contract, in anexa si pe factura. Pretul cuprinde costul serviciilor turistice efective si comisionul Organizatorului. 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 dispozitia calatorului, site-ul organizatorului, alte mijloace de comunicare electronica si/sau pe factura.

3.2. Modalitati de plata:

3.2.1. La incheierea contractului se percepe un avans de 30% din pretul stabilit sau, dupa caz, plata integrala a contravalorii pachetului de servicii turistice.

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

- a) **pentru serviciile turistice care necesita confirmare** din partea prestatorilor, conform termenelor de plata comunicate de organizator in scris prin bonul de comanda sau alte mijloace de comunicare.
- b) **pentru serviciile turistice care nu necesita confirmare** din partea prestatorilor, dupa cum urmeaza, conform termenelor de plata comunicate de organizator in scris prin bonul de comanda sau alte mijloace de comunicare.

3.3. **Plata serviciilor turistice externe** aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract sau in RON la cursul de referinta a BNR din ziua emiterii facturii, la care se adauga un procent de risc valutar in marime de 2%

3.4. **Plata serviciilor turistice interne (cu locul de desfasurare in Romania)** se poate efectua si cu vouchere de vacanta. Plata serviciilor turistice se face respectand prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice si anexelor acestora. In cazul in care **calatorul renunta la pachetul de servicii turistice achizitionat cu vouchere de vacanta**, organizatorul ii poate oferi acestuia un pachet de servicii turistice la o valoare initiala, mai putin penalitatile aferente, calculate conform prevederilor capitolului VI pct. 6.1. din prezentul contract, sau ii poate oferi calatorului un pachet de servicii turistice la o valoare mai mare fata de pachetul achizitionat initial din care au fost scazute penalitatile aferente prevazute la cap. VI, cu plata diferentei de pret.

3.5. Conform OUG nr. 8/2009, in cazul **renuntarii definitive la pachetul de servicii turistice** de catre turist, organizatorul de turism nu poate restitui calatorului contravaloarea voucherelor de vacanta in bani. Voucherele de vacanta pot fi restituite calatorului de catre organizatorul de

turism, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii turistice, doar daca acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanta.

3.6. Pachetul de servicii turistice care poate fi achizitionat pe baza voucherelor de vacanta va cuprinde servicii de cazare (minim si obligatoriu), alimentatie publica, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfasurare pe teritoriul Romaniei.

IV. Drepturile si obligatiile Organizatori

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

OVERBOOKING (suprarezervarea). In situatia de suprarezervare (overbooking) a unui hotel, determinata de activitatea hotelierilor, inainte sau dupa inceperea calatoriei, Organizatorul este obligata sa anunte turistii in cel mai scurt timp de aparitia unei astfel de situatii si sa ofere o alta varianta de hotel in aceeasi zona sau intr-o zona cat mai apropiata, la aceeasi categorie sau de o categorie superioara fara sa modifice pretul.

4.2. In cazul modificarii uneia dintre prevederile esentiale ale contractului cum ar fi: pretul pachetului turistic, serviciile incluse in pachet, datele de calatorie, modificarea categoriei unitatii de cazare, Organizatorul are obligatia de a informa calatorul cu cel putin 15 zile inainte de data inceperii calatoriei.

In cazurile prevazute la pct. 4.7. literele a), b), c) din prezentul contract, informarea se va face in timp util pentru a permite calatorului sa decida inceperea calatoriei.

4.3. In cazul achizitionarii unui pachet de servicii turistice avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, Transportatorul Aerian, fara a cere acordul organizatori de turism care deruleaza programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Organizatorul nu este raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea inscrisa in programul turistic. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste turistii conform Regulamentului nr. 261/2004 implementat prin HG 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.

4.4. In situatia achizitionarii unui produs de tip croaziera, linia de croaziera poate modifica din motive ce tin de siguranta navigarii, numarul cabinei si locatia 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 nici un mod avand in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat.

4.5. Organizatorul poate modifica pretul contractului in sensul majorarii sau micșorarii - dupa caz, aratand totodata modul de calcul al majorarilor sau micșorarilor de pret ale contractului si numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, a redeventelor si a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare in porturi si aeroporturi, a taxelor de turist, ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Preturile stabilite in contract nu pot fi majorate, in niciun caz, in cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecarii.

4.6. In cazul in care, dupa inceperea calatoriei turistice, o parte importanta din serviciile turistice prevazute in contract nu este realizata sau Organizatorul constata ca nu le va putea realiza, aceasta este obligata:

- a) sa ofere calatorului alternative corespunzatoare in vederea continuarii calatoriei turistice fara majorarea pretului, respectiv serviciile turistice oferite sa fie de aceeasi calitate si cantitate;
- b) sa restituie calatorului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile turistice achitate si cele efectiv prestate in timpul calatoriei turistice;
- c) in cazul in care nu pot fi oferite calatorului alternative corespunzatoare sau acesta nu le accepta din motive intemeiate, sa asigure fara costuri suplimentare transportul retur al calatorului la locul de plecare ori in alt loc agreat de acesta si, dupa caz, despagubirea pentru serviciile neprestate.

4.7. Organizatorul este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, 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 urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor pentru toti participantii. Organizatorul nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate calatorului ca urmare a intarzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje si a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice.
- 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 imprevizibil si inevitabil.

4.8. 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 si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de turist in fiecare dintre mijloacele de transport incluse;
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax, adrese e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contactarea organizatorului si/sau a detailistului;
- 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.

4.9. Organizatorul parte in contract este obligata sa acorde prompt asistenta calatorului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau a unui eveniment pe care nici organizatorul de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita

V. Drepturile si obligatiile calatorului

5.1. In cazul in care calatorul nu poate sa participe la calatoria turistica independent de motivele care stau la baza imposibilitatii de participare, acesta poate sa cesioneze contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligatia de a anunta in scris Organizatorul cu cel putin 5 zile inaintea datei de plecare. In acest caz intre calatorul care nu poate

participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si organizatorul de turism (debitor cedat) urmeaza a se incheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate si cesionate. Responsabilitatea incheierii contractului de cesiune revine dupa caz fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata Organizatori de turism (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. Serviciile turistice achitate total sau partial cu vouchere de vacanta nu pot fi cesionate in conformitate cu prevederile art. 7 alin.1 din OUG nr. 8/2009 privind acordarea voucherelor de vacanta.

5.3. In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, calatorul are obligatia sa respecte urmatoarea 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.

5.4. In cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 10%, calatorul poate rezilia/denunta unilateral contractul, avand insa dreptul la rambursarea imediata de catre Organizator a sumelor platite, inclusiv comisionul.

5.5. Calatorul este obligat sa comunice Organizatori, in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la cap. IV pct. 4.2 privind modificarea pevederilor esentiale ale contractului sau in timp util inainte de inceperea calatoriei, in cazul in care se aplica cauzele prevazute in cap. IV pct. 4.7. literele b) si c), hotararea sa de a opta pentru:

- a) rezilierea/denuntarea unilateral a contractului fara plata penalitatilor sau
- b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

5.6. 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.

5.7. In cazul in care calatorul reziliaza/denunta unilateral contractul in temeiul pct. 5.5. sau Organizatorul anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, calatorul are dreptul:

- a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara, propus de Organizator;
- b) sa accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioara propus de Organizator, cu rambursarea imediata a diferentei de pret, in sensul rambursarii diferentei de pret dintre cele doua pachete turistice, la momentul incheierii noului contract de prestare de servicii;
- c) sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate in virtutea contractului.

5.8. In cazul in care pachetul de servicii turistice a fost achitat cu vouchere de vacanta si calatorul nu accepta conditiile de la pct. 5.7. lit. a), organizatorul va restitui voucherele, daca acestea se afla inca in posesia sa, mai putin suma despagubirilor/penalitatilor.

5.9. In toate cazurile mentionate la pct. 5.7., calatorul are dreptul sa solicite Organizatori si o despagubire, cuantumul careia 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) anulara s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar Organizatorul a informat in scris calatorul cu cel putin 15 zile calendaristice premergatoare datei plecarii;
- b) anulara s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprezibile, independente de vointa celui care le invoca si ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, in aceasta nefiind incluse suprarezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unitatii de cazare) sau unor cauze dintre cele prevazute la cap. IV pct. 4.7 lit. b).
- c) anulara s-a facut din vina calatorului.

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

5.11. In cazul in care calatorul alege sa se mute la un alt hotel decat cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Organizatorul va rezolva cerintele calatorului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmand a fi suportate de catre turist.

Daca calatorul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea/denuntarea unilateral a 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 statiuine, 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 organizator (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament, etc.), in vederea acordarii serviciilor turistice. 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 la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza fara ca acestea sa faca parte din contractul cu organizatorul de turism, sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar organizatorul de turism nu are nici o responsabilitate asupra prestatiilor in cauza.

5.15. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre turist a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, 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 conditiile de calatorie (de ex. necesitatea obtinerii vizei, necesitatea de a avea pasaport sau/si carte de identitate sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Organizatorul este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuării calatoriei.

5.16. Organizatorul de turism recomanda turistilor contactarea acesteia 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 turisti, 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 vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de turist ca urmare a nerespectarii acestui aliniat.

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 turistic contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre turist 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 turistice 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.

VI. Renuntari, penalizari, despagubiri

6.1. In cazul in care calatorul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Organizatori penalizari dupa cum urmeaza:

6.1.1 pentru pachete din oferta standard, cu exceptia pachetelor mentionate la pct. 6.1.2 si pct. 6.1.3:

a) cu mai mult de 40 zile zile inaintea plecarii: taxa de rezervare (25 Euro/persoana) si cv tuturor cheltuielilor de rezervare (emitere bilet de avion, plata serviciilor la sol, taxa viza, asigurare medicala de calatorie etc.);

b) 80% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 10-39 zile înainte de data plecării;

c) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic sau egal cu 9 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.

6.1.2. pentru programe de tip "Early Booking" - Inscriseri Timpurii sau „Oferte Speciale” (Targuri, Expozitii, Simpozioane, Congrese, Evenimente religioase, sportive sau artistice, Carnavalele, Pastele, Craciunul, Anul. etc): 100% din pretul pachetului de servicii turistice, in cazul in care calatorul a achizitionat acest tip de pachet turistic, indiferent de data la care calatorul solicita renuntarea.

6.2. In cazul in care calatorul care a contractat un pachet de servicii turistice 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 p. 6.1. din prezentul contract.

6.3. 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.

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

6.5. Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica si in cazul in care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatie, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca documentele personale necesare in vederea efectuării calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasii teritoriului tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia.

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

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

6.8. 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.

6.9. Toate sumele mentionate la p. 6.1, 6.2, 6.4 si 6.5 din prezentul contract, se vor retine de catre Organizator din avansul sau pretul total al pachetului de servicii turistice achitat de turist, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

VII. Reclamatii

7.1. In cazul in care calatorul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris la fata locului, clar si explicit, cu privire la deficientele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atat reprezentantului Organizatori, cat si prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentantilor locali ai tuoperatorului). Datele de contact ale Organizatori: Telefon: 0314082640; Fax: 031.816.82.64; e-mail: office@analastminute.ro

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

VIII. Asigurari

8.1. Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta, in cazul insolabilitatii sau falimentului Organizatori, la Societatea de Asigurare Omniasig Vienna Insurance Group, cu sediul in Bucuresti, Sector 1, Polita de asigurare Nr. I 54602, valabila pana la data de **27.09.2021**, in valoare de 10.000 Euro, polita care este afisata pe pagina web a organizatori de turism <https://www.analastminute.ro/fisiere/22/Asigurare%202020-2021.pdf>

8.2. Conditiiile in care calatorul va fi despagubit de catre societatea de asigurare sunt:

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

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

8.2.3. Calatorul are obligatia de a notifica societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, in legatura cu solicitarea adresata Organizatori privind rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, in termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmarii de primire prevazute la cap. VIII pct. 8.2.2.

8.2.4. In cazul in care, in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmarii de primire a documentelor justificative de catre

Organizator, calatorul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.

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

8.2.6. Documentele justificative constau in principal in:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
- b) confirmarile de primire precizate la pct. 8.2.2, 8.2.3 si 8.2.5 din prezentul capitol;
- c) fotocopiile de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
- d) fotocopiile de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de reparatie.

Societatea de asigurare are dreptul sa solicite calatorului si alte documente justificative.

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

8.2.8. Despagubirea va fi platita in termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de catre societatea de asigurare a documentelor justificative de la turist.

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

8.2.10. 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 reparatie 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 organizatorul de turism de unde acesta a achizitionat pachetul de servicii turistice.

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

IX. Documentele contractului se constituie ca anexa la acesta si sunt urmatoarele:

- a) voucherul, biletul de odihna/tratament, biletul de excursie, bonul de comanda, dupa caz;
- b) programul turistic, in cazul actiunilor turistice;
- c) cataloage/pliante/oferte/altre insusiri/etc. ale Organizatorului puse la dispozitia calatorului, in format tiparit sau pe suport electronic.

X PROCEDURA DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR ("SAL")

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

10.2. Astfel, reclamatii impotriva comerciantilor sunt prezentate voluntar de catre consumatori, urmand a fi solutionate intrun mod independent, impartial, transparent, rapid si echitabil.

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

10.4. Cererea de aplicare SAL, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL, si legislatia aplicabila poate fi consultata aici - <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>.

XI. DISPOZITII FINALE SI TRANZITORII

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

11.2. In toate cazurile in care documentele de calatorie, parte integranta a prezentului contract, cuprind alte prevederi care sunt in neconcordanta cu prevederile prezentului contract, prevederile acestora vor prevala.

11.3. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate.

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

11.5. 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 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate.

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

11.6. Calatorul declara ca a fost informat in mod expres de catre Organizator, prin Intermediar, respectiv a luat la cunostinta si este de acord cu POLITICA DE CONFIDENTIALITATE CU PRIVIRE LA PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL disponibila si afisata pe site-ul Organizatorului, in contextul intrarii in vigoare a Regulamentului European privind protectia datelor nr.679/2016 ("GDPR").

Prin semnarea contractului, calatorul declara in mod expres si este de acord inclusiv ca datele sale cu caracter personal sa fie transferate catre parteneri din tari terte, respectiv din afara spatiului european sau din afara spatiului economic european, doar in scopul realizarii obiectului prezentului Contract, respectiv in vederea achizitionarii serviciilor de calatorie mentionate in prezentul contract.

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

11.8. Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

Organizator
Ana Tour & Travel

Calatorul / Reprezentantul Calatorului:

.....

Reprezentata de Sinziana Stoica

Semnătura:



Anexa Nr. 1 (.....) la contractul nr. din data de

Oferta constă în servicii turistice pentru urmatoarele persoane:

Turisti:

.....
.....

Perioada:.....

Locatie:

Descrierea serviciilor:

.....
.....
.....

Preț total: -----

tip oferta

***Conditii de anulare**

Organizator
Ana Tour & Travel

Reprezentata de Sinziana Stoica



Calatorul / Rezentantul Calatorului:

.....

Semnătura: