

CONTRACT
privind pachetul de servicii de calatorie
Nr. _____ din data de _____

I. Părțile contractante:

I.1. Societatea SC Investco Management SRL, cu sediul în Cluj-Napoca, str. Avram Iancu nr.28 ap.7, număr de înregistrare la registrul comerțului J12/432/1994, cod de înregistrare fiscală RO5227560, cont bancar RO47BTRL01301202940241xx, deschis la Banca Transilvania, titulară a Licenței de turism nr. 1245/26.08.2019, pentru Agenția City Travels, reprezentată prin Carmen Ramona Pop, în calitate de administrator, denumită în continuare după caz, **Agenția sau City Travels**

și

I.2. Calatorul/reprezentantul calatorului, domnul/doamna.
CNP domiciliat/domiciliată LOC...STR....., NR ..., AP..., JUD
telefon..... MAIL : posesor/posesoare al/a buletinului/cărții de identitate
SERIA....., NR.... eliberat/eliberată de la data..... denumit în
continuare Calator

au convenit la încheierea prezentului contract, în următoarele condiții:

II. Obiectul contractului

Obiectul contractului îl constituie :

II.1. -vânzarea de către **City Travels** în calitate de agentie de turism organizatoare a pachetului de servicii de calatorie înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, bon de comanda, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie. Pentru aceste tipuri de pachete, **City Travels** acționează în calitate de agentie de turism organizatoare, în înțelesul normelor legale în vigoare.

II.2. -intermedierea de către City Travels în calitate de agentie de turism intermediară conform prevederilor legale în vigoare și contractelor încheiate cu alte agenții de turism organizatoare (în acest caz agentia organizatoare este alta decât City Travels) a pachetului de servicii de calatorie înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, bon de comanda, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie. Pentru aceste tipuri de pachete Agentia Organizatoare și nu City Travels (SC Investco management SRL) oferă garanții privind rambursarea tuturor plăților efectuate de către sau pe seama calatorilor, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței Agenției Organizatoare

Pachetul de servicii de calatorie furnizat va avea următoarele caracteristici:

- (i) [destinația (destinațiile) călătoriei, itinerariul și perioadele sejurului, cu datele corespunzătoare și, în cazul în care cazarea este inclusă, numărul de nopți incluse; informații cu privire la necesitatea deținerii de pasaport/viza, termenul aproximativ de obținere a vizei, informații privind formalitățile legate de străinătate]
- (ii) [mijloacele de transport, caracteristicile și categoriile acestora, locurile, datele și orele de plecare și de întoarcere, duratele și locurile opririlor intermediare și ale legăturilor de transport. În cazul în care nu este încă stabilită ora exactă, ora aproximativă de plecare și de întoarcere;]

- (iii) [locația, principalele caracteristici și, după caz, categoria turistică a unităților de cazare conform normelor din țara de destinație;]
- (iv) [serviciile de masă oferite;]
- (v) [vizitele, excursiile sau alte servicii incluse în prețul total convenit al pachetului;]
- (vi) [dacă este cazul, faptul că oricare dintre serviciile de călătorie vor fi furnizate călătorului ca parte a unui grup și, în acest caz, în măsura posibilului, dimensiunea aproximativă a grupului + dimensiunea minimă a grupului, care dacă nu se întrunește nu se mai furnizează pachetul de călătorie]
- (vii) [dacă posibilitatea călătorului de a beneficia de alte servicii de călătorie depinde de comunicarea orală efectivă, limba în care vor fi furnizate serviciile respective]
- (viii) [dacă e cazul, situația în care călătoria sau vacanța este adaptată în general pentru persoanele cu mobilitate redusă și informații precise privind gradul de adecvare a călătoriei sau vacanței, luând în considerare nevoile călătorului]
- (ix) [Alte cerințe speciale ale călătorului pe care agenția de turism organizatoare le-a acceptat]

II.3. Caracteristicile pachetului de servicii de călătorie, cât și precizarea calitatii **Agentiei** în relația cu Calatorul se pot regăsi în Bonul de comandă, în această situație bonul de comandă fiind parte integrantă a prezentului contract.

III. Încheierea contractului

III.1. Contractul se încheie, după caz, în oricare din următoarele situații:

- III.1.1. în momentul semnării lui de către **Calator** sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice;
- III.1.2. în momentul în care **Calatorul** primește confirmarea scrisă a rezervării de la **Agentie**. Este responsabilitatea **Agentiei** de a informa **Calatorul** prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervări de servicii, **Agentia** poate solicita un avans de până la 80% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care calatorul solicită serviciile.
- III.1.3. în momentul achitării avansului sau plății integrale a pachetului de servicii de călătorie conform facturii care face referire la acest contract.
- III.1.4. în momentul eliberării documentelor de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în care pachetele de servicii de călătorie fac parte din oferta standard a **Agentiei** sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

III.2. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția **Calatorului** sub forma de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul **Agentiei** sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax, etc), obligația de informare a **Calatorului** este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate **Calatorului**, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, respectiv dacă contractul prezentat **Calatorului** în modalitățile prevăzute mai sus, conține informațiile prevăzute la art. 7 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 republicată privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie.

III.3. Contractul încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii de călătorie înscris în documentele de călătorie.

IV. Prețul contractului și modalități de plata

- IV.1.1. Prețul contractului este de și se compune din costul serviciilor de calatorie efective, comisionul **Agenției** și TVA. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă (dacă există), în alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție **Calatorului**, site-ul **Agenției**, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.
- IV.2. Modalități de plată:
- IV.2.1. În situațiile în care se emite un bon de comandă, modalitatea în care **Calatorul** va achita prețul va fi prevăzută în cuprinsul acestui bon.
- IV.2.2. La încheierea contractului, **Agentia** poate solicita plata unui avans din prețul stabilit, sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii.
- IV.2.3. În situația în care în bonul de comandă este prevăzută o altă modalitate de plată decât cea din contract, se aplică exclusiv condițiile de plată stipulate în bonul de comandă.
- IV.3. Plata serviciilor de calatorie externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată în contract sau în RON la cursul de referință al Bancii Transilvania din ziua emiterii facturii.

V. Drepturile și obligațiile Agenției

- V.1. **Agentia** se obligă să furnizeze **Calatorului** un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii de calatorie care nu fac parte din oferta proprie/standard a **Agenției** și care necesită confirmarea rezervării din partea altor prestatori. În cazul solicitării unor pachete de servicii de calatorie care se regăsesc în oferta proprie a **Agenției** sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, **Agentia** poate furniza **calatorului** un bon de comandă dacă consideră necesar.
- V.2. **Agentia** își rezerva dreptul de a modifica unilateral clauzele prezentului contract înainte de începerea executării pachetului, dacă aceste modificări sunt nesemnificative și a informat **Calatorul** cu cel puțin 24 de ore înainte de data începerii calatoriei.
- V.3. În cazul modificării semnificative a uneia dintre prevederile esențiale ale contractului, înainte de începerea executării pachetului, cum ar fi: principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie, modificarea locului de cazare, majorarea prețului cu peste 8% sau dacă nu se pot îndeplini cerințele speciale ale **calatorului** pe care **Agentia** le-a acceptat, etc. aceasta are obligația de a informa **Calatorul** cu cel puțin 20 zile înainte de data începerii calatoriei.
- V.4. În cazurile prevăzute la art. V.7.2 și V.7.3 informarea se va face în timp util pentru a permite **Calatorului** să decidă începerea călătoriei.
- V.5. În cazul achiziționării unui pachet de servicii de calatorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul **Agentiei** care derulează programul de calatorie, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, **Agentia** nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul de calatorie. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste **calatorii** conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii de calatorie, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile de calatorie, acestea fiind destinate transportului. În cazul anularii zborului ca urmare a insolvenței, falimentului, lichidării sau incapacității de plată a Transportatorului Aerian, **Agentia** va depune toate diligentele și va acționa cu bună-credință pentru a oferi alternative pentru efectuarea serviciilor. Cu toate acestea, **Agentia** este exonerată de orice răspundere pentru eventualele prejudicii, de orice natură, cauzate **calatorilor**, aceste daune fiind imputabile

companiei aeriene in baza Regulamentului Parlamentului European nr. 261/04 implementat prin HG nr. 1912/2006.

- V.6. 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.), doar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care **Calatorul** nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.
- V.7. **Agentia** poate modifica pretul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de pret ale contractului. Majorările de preturi sunt posibile numai ca o consecință directă a schimbărilor legate de cel puțin unul dintre următoarele aspecte și numai dacă modificarea are loc ca urmare a schimbărilor legate de:
- V.7.1. pretul transportului de pasageri care rezulta din costul carburanților sau al altor surse de energie;
- V.7.2. nivelul taxelor sau al comisioanelor 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 imbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi; sau
- V.7.3. cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.
- V.8. Preturile stabilite în contract pot fi majorate, numai dacă **Agentia** trimite **Calatorului** o notificare clară și inteligibilă privind această creștere, însoțită de o justificare a creșterii respective și de un calcul, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea executării pachetului.
- V.9. Atunci când o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit prin prezentul contract, **Agentia** oferă, fără costuri suplimentare pentru **Calator**, 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 **Calatorului** 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.
- V.10. În cazul în care serviciile alternative propuse, conform art. V.9., au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în prezentul contract, **Agentia** acordă **Calatorului** o reducere adecvată a pretului.
- V.11. **Calatorul** poate respinge serviciile alternative propuse, conform art. V.9. doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit prin prezentul contract sau reducerea de pret acordată este inadecvată.
- V.12. Dacă este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau **Calatorul** respinge serviciile alternative propuse în conformitate cu art. V.9 din prezentul contract, **Calatorul** are dreptul, după caz, la reducerea pretului și/sau la despăgubiri fără a rezilia contractul de servicii privind pachetul de călătorie.
- V.13. Dacă pachetul include transportul de pasageri, **Agentia** asigură de asemenea, în cazurile menționate la art. V.11 și V.12 din prezentul contract, repatrierea **Calatorului** cu transport echivalent fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru **Calator**, **Calatorul** urmând totodată să beneficieze de drepturile prevăzute la art. 14 al. 16-18 din OG 2/2018.
- V.14. **Agentia** este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:
- V.14.1. când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează **Calatorului**;
- V.14.2. când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici **Agentia**, nici prestatorii de servicii de călătorie nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. **Agentia** nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate **Calatorului** ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a

- pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice;
- V.14.3. când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de calatorie prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.
- V.15. **Agenția** are obligația să furnizeze în scris **Calatorului** sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu **Calatorul** (e-mail, fax, sms etc.), cu minim 3 zile înainte de data începerii calatoriei, următoarele informații:
- -orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de Calator în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;
 - -denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a intermediarului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a intermediarului;
 - -pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;
- V.16. **Agenția Organizatoare** este obligată să acorde prompt asistență **Calatorului** aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici **Agenția**, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita. Costurile suplimentare aferente solutionării situațiilor de dificultate provocate intenționat sau din propria neglijența a calatorului vor fi suportate de către Calator (costurile efective plus comisionul agentiei).

VI. Drepturile și obligațiile Calatorului

- VI.1.În cazul în care Calatorul nu poate să participe la călătoria turistică independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate să ceseze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii de calatorie contractat, cu obligația de a anunța în scris **Agenția** cu cel puțin 7 zile înainte de începerea executării pachetului. În acest caz, între **Calatorul** care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și **Agenția** (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de calatorie contractate și cesionate. **Calatorul** care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune nu revine niciodată **Agentiei**.
- VI.2.Pentru calatoriile individuale, in cazul in care mijlocul de transport este avionul, transferul contractului poate fi efectuat numai respectand conditiile de renuntare ale biletului de avion. De asemenea, pentru calatoriile care necesita indeplinirea unor conditii speciale (de ex.obtinerea vizei turistice), se va tine seama de acestea pentru cesiunea contractului. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată agenției de turism (debitorului cedat).
- VI.3.În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, **Calatorul** are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regulă, la ora 18:00 a zilei de intrare și se termină, de regulă, la ora 11:00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a **Calatorului**.
- VI.4.În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorării, **Calatorul** poate rezilia/denunța unilateral contractul fără nicio obligație față de **Agenție**, acesta având dreptul la rambursarea imediată de către **Agenție** a sumelor plătite, inclusiv comisionul.
- VI.5.**Calatorul** va comunica **Agenției** în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la art. V.3. privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, iar în cazul în care se aplică

- clauzele prevăzute în art. V.7.2. și V.7.3., hotărârea sa de a opta pentru:
- VI.5.1. rezilierea/denușarea unilaterală a contractului fără plata penalitășilor; sau
 - VI.5.2. acceptarea noilor condișii ale contractului.
 - VI.6. În cazul în care **Calatorul** nu comunica **Agentiei** opțiunea sa în termenul prevăzut mai sus din prezentul punct, se considera ca toate modificările au fost acceptate de către **Calator**, conform noilor condișii și **Calatorul** nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.
 - VI.7. În cazul în care **Calatorul** decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condișiiile art. V.3. se consideră că toate modificările au fost acceptate și **Calatorul** nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.
 - VI.8. În cazul în care **Calatorul** reziliază/denușă unilateral contractul în temeiul art. VI.5.1. sau **Agentia** anulează călătoria turistică înainte de data de plecare, **Calatorul** are dreptul:
 - VI.8.1. să accepte la același preș un alt pachet de servicii de calatorie de calitate echivalentă sau superioară, propus de **Agentie**;
 - VI.8.2. să accepte un pachet de servicii de calatorie de calitate inferioară propus de **Agentie**, cu rambursarea imediată a diferenșei de preș, în sensul rambursării diferenșei de preș dintre cele două pachete de calatorie, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;
 - VI.8.3. să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.
 - VI.9. În cazul mentionat la art. VI.8.3., **Calatorul** are dreptul să solicite **Agentiei** și o despăgubire, al cărei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al părșilor sau în baza unei hotărâri a instanșei de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inișial, cu excepșia cazurilor în care:
 - VI.9.1. numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decât numărul minim stabilit în contract, iar **Agentia** îl instiinteaza pe calator cu privire la încetarea contractului în termenul stabilit în contract, dar nu mai tarziu de:
 - VI.9.1.1. -20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul calatoriilor care dureaza mai mult de șase zile;
 - VI.9.1.2. - 7 zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul calatoriilor care dureaza între două și șase zile;
 - VI.9.1.3. -48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul calatoriilor care dureaza mai puțin de două zile;
 - VI.9.2. **Agentia** nu poate executa contractul din cauza unor circumstanșe inevitabile și extraordinare astfel cum sunt prevăzute la art. V.14.2.-V.14.3. și instiinteaza **calatorul** cu privire la încetarea contractului, fara intarziere și înainte de începerea executării pachetului;
 - VI.9.3. anularea s-a facut din vina **Calatorului**.
 - VI.10. **Calatorul** are dreptul să rezilieze/denușe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denușarea unilaterală îi este imputabilă este obligat sa despăgubească **Agentia** pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VII, cu excepșia cazurilor de forșă majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica la maximul preșului pachetului de servicii de calatorie contractat.
 - VI.11. În cazul în care **Calatorul** alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inișial și achitat, responsabilitatea financiară a renunșării îi aparșine. **Agentia** va rezolva cerinșele **Calatorului** în limita posibilitășilor, eventualele diferenșe de preș urmând a fi suportate de către **Calator**.

Dacă **Calatorul** solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denușarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalitășilor prevăzute la cap. VII la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.
 - VI.12. **Calatorul** este obligat să achite la recepșia unitășii hoteliere taxa de stașione, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la **Agentie**.
 - VI.13. **Calatorul** este obligat să prezinte la recepșia unitășii hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de **Agentie** (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament etc.), în vederea acordării serviciilor de calatorie. În cazul în care **Calatorul** beneficiază de bilete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepșia unitășii

hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

- VI.14. **Calatorul** ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contractul cu **Agentia** sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar **Agentia** nu are nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.
- VI.15. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către **Calator** a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele calatorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, **Agentia** recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră <http://www.politiadefrontiera.ro>. De asemenea, în cazul călătoriei în anumite destinații care necesită obținerea unei vize, **Agentia** recomandă consultarea site-ului: <http://www.mae.ro/node/1422>, pentru informații complete privind regimul vizelor. În cazul în care **Calatorul** nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina **Agentiei** (de exemplu, în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), **Agentia** este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.
- VI.16. **Calatorului** îi este recomandat să contacteze **Agentia** cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc de imbarcare, etc.)
- VI.17. În cazul în care o singură persoană angajează servicii de călătorie pentru un număr mai mare de călători, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile de călătorie.
- VI.18. **Calatorul** este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acestuia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. **Agentia** nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de **Calator** ca urmare a nerespectării acestui alineat.
- VI.19. **Calatorul** are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus, cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului de călătorie contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către **Calator** a prevederilor privind locurile de întâlnire și orele vor fi suportate de către acesta.
- VI.20. În cazul în care **Calatorul** care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii de călătorie refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, **Calatorul** respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.
- VI.21. **Calatorul** se obligă să furnizeze oricare și toate documentele și informațiile solicitate de **Agentie** în vederea efectuării rezervărilor aferente pachetului de călătorie, într-un termen ce nu poate depăși 5 zile lucrătoare sau, dacă situația o impune, într-un alt termen comunicat de către **Agentie**. Nefurnizarea acestor informații/documente în termenele prevăzute exonerează **Agentia** de orice fel de răspundere legală sau contractuală pentru obligațiile care nu au putut fi îndeplinite ca urmare a nefurnizării documentelor/informațiilor solicitate, responsabilitatea aparținând în totalitate **Calatorului**.

VII. Renunțări, penalizări, despăgubiri

VII.1. **Calatorul** poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie în orice moment înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care **Calatorul** renunță din vina sa la pachetul de servicii de călătorie care face obiectul prezentului contract, el datorează **Agentiei** următoarele penalizări, cu excepția situațiilor în care Bonul de comandă prevede alte cote de penalizare, caz în care prevalează și se aplică exclusiv penalizarile din Bonul de comandă, și anume:

VII.1.1. În cazul serviciilor de călătorie externe care includ un bilet de avion pe curse regulate /curse de linie sau zbor charter, penalizarile sunt:

- VII.1.1.1 -50% din pretul pachetului de servicii de calatorie daca anularea se face incepand cu momentul rezervarii ferme si pana cu 60 zile inclusiv (zile calendaristice) inainte de data plecarii
- VII.1.1.2 -70% din pretul pachetului de servicii de calatorie daca anularea se face in intervalul 59zile-31zile inclusiv (zile calendaristice) inainte de data plecarii
- VII.1.1.3 -100% din pretul pachetului de servicii de calatorie daca anularea se face cu mai putin de 31zile (zile calendaristice) inainte de data plecarii sau pentru neaprezentare la program
- VII.1.1.4 -100% si in cazurile mentionate mai jos:
- in cazul in care **Calatorul** nu este lasat sa treaca una din frontierele de pe traseul excursiei, din motive care sunt legate exclusiv de persoana sa sau din motive care nu pot fi imputate **Agentiei**.
 - in cazul in care **Calatorul** nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/ destinatie, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca documentele personale, necesare in vederea efectuarii calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasii teritoriului tarii fiind intors de catre politia de frontiera din alte motive, ce tin de persoana acestuia.
- VII.1.2. În cazul serviciilor de calatorie interne, penalizările sunt de:
- . . . % din prețul pachetului de servicii de calatorie, dacă renunțarea se face cu mai mult de - zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;
 - . . . % din prețul pachetului de servicii de calatorie, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de . . . - . zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;
 - . . . % din prețul pachetului de servicii de calatorie, în cazul în care calatorul a achiziționat pachetul de servicii de calatorie din cadrul programului special (de exemplu, Early Booking etc.) - , indiferent de data la care Calatorul solicită renunțarea.
- VII.2. În cazul în care **Calatorul** care a contractat un pachet de servicii de calatorie cu **Agentia** și a achitat un avans nu se prezintă în termenul specificat în bonul de comandă sau în termenul comunicat în scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar **Agentia** are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul **Calatorului** cu reținerea penalizărilor prevăzute la art. VII.1.
- VII.3. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, **Agentia** va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și ștampilate de reprezentantul organizației sindicale.
- VII.4. **Agentia** este exonerată 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. **Calatorul** i se va retine in aceasta situatie contravaloarea totala a pachetului de servicii de calatorie.
- VII.5. Penalizarile echivalente cu 100% din pret se aplica si in cazul in care Calatorul nu ajunge la timp la aeroport, in portul de imbarcare 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.
- VII.6. **Calatorul** trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii de calatorie la **Agentia** la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.
- VII.7. **Agentia** va acorda despagubiri adecvate in functie de neconformitatile constatate sau gradul de nerespectare a obligatiilor din contract. Valoarea maxima a despagubirii acordate de **Agentie** nu poate depasi pretul total al pachetului de servicii de calatorie.
- VII.8. **Agentia** nu răspunde în situații de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situații care nu sunt imputabile niciunei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere **Agentia**.

VII.9.Toate penalitatile aplicate se vor retine de catre **Agentie** din avansul sau pretul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

VIII. Reclamații

VIII.1.Calatorul poate solicita asistenta **Agentiei**, la urmatoarele date de contact:

Telefon: 0753050504 SAU 0728995297

E-mail: contact@citytravels.ro

VIII.2.Calatorul va notifica **Agentia**, in termen de maxim 5 zile, in legatura cu orice neconformitate pe care o constata pe parcursul executarii unui serviciu de calatorie inclus in contractul privind pachetul de servicii de calatorie.

VIII.3.Termenul de solutionare a reclamatiei este de maxim 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data inregistrarii de catre **Agentie** a reclamatiei.

VIII.4.In cazul in care unul dintre serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu cerintele prezentului contract, **Agentia** remediaza neconformitatea, cu exceptia cazului in care:

VIII.4.1.neconformitatea nu poate fi remediata; sau

VIII.4.2.remedierea implica cheltuieli disproporționate, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

VIII.5.In cazul in care **Agentia** nu remediaza neconformitatea, **Calatorul** are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzatoare a pretului pentru orice perioada in care a existat o neconformitate, cu exceptia cazului in care **Agentia** dovedeste ca neconformitatea este imputabila **Calatorului**, unor terte persoane sau unor cauze imprevizibile si inevitabile.

VIII.6.In cazul in care **Agentia** nu remediaza neconformitatea intr-un termen rezonabil stabilit de **Calator**, **Calatorul** poate face el insusi acest lucru si poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. **Calatorul** nu trebuie sa specifice un termen daca **Agentia** de turism organizatoare refuza sa remedieze neconformitatea sau daca este necesara o remediere imediata.

VIII.7.In cazul in care neconformitatea afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar **Agentia** 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.

IX. Asigurări

IX.1.**Calatorul** este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului **Agentiei**, la Societatea de Asigurare German Romanian Assurance SA, cu sediul în Str Emil Garleanu Nr 11 Ap 49 Sect 3, Bucuresti . Polița de asigurare nr. 3245 valabilă până la data de 31.12.2022 este afișată pe pagina web a **Agentiei** de turism City Travels <http://www.citytravels.ro>

IX.2.Condițiile în care **Calatorul** va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

IX.2.1. În cazul în care **Agentia** nu efectuează repatrierea **Calatorului**, acesta are obligația de a anunța imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În această situație societatea de asigurare nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa după întoarcerea calatorului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între **Agentie** și societatea de asigurare.

IX.2.2. În cazul în care **Calatorul** solicită **Agentiei** contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către **Agentie** prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. **Calatorul** are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. **Calatorul** poate solicita **Agentiei** rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii de calatorie sau de la data repatrierii.

IX.2.3. **Calatorul** are obligația de a notifica societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată **Agentiei** 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. IX.2.2.
- IX.2.4. În cazul în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmării de primire a documentelor justificative de către **Agenție**, **Calatorul** nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.
- IX.2.5. În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, **Calatorul** are obligația de a transmite societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative.
- IX.2.6. Documentele justificative constau în principal în:
- IX.2.6.1. contractul de comercializare a pachetului de servicii de calatorie;
- IX.2.6.2. confirmările de primire precizate la pct. IX.2.2, IX.2.3 și IX.2.5;
- IX.2.6.3. fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de **Calator**;
- IX.2.6.4. fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Societatea de asigurare are dreptul să solicite **Calatorului** și alte documente justificative.
- IX.2.7. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de **Calator** în contractul de comercializare a pachetului de servicii de calatorie și nici sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.
- IX.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 **Calator**.
- IX.2.9. În cazul în care, după plata despăgubirii, **Agenția** plătește debitul către **Calator**, acesta are obligația de a restitui asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la **Agenție** a sumelor reprezentând debitul.
- IX.2.10. Facultativ, **Calatorul** are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie. **Agenția** recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. **Calatorul** se poate informa în agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii de calatorie, dacă **Agenția** oferă acest tip de serviciu.
- IX.3. **Agenția** nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul **Agenției**, deoarece aceasta este doar intermediar între **Calator** și asigurator.
- IX.4. Punctul de contact central care facilitează cooperarea administrativă și supravegherea agenților de turism organizatoare, stabilite pe teritoriul României, care desfășoară activități în mai multe state membre:
- Ministerul Turismului, Adresa: Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, București,
Poarta C
Telefon: 004 021 303 78 37, Fax: 004 021 303 78 93
Web: <http://turism.gov.ro>, E-mail: registratura@mturism.ro

X. Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele:

- X.1. Oferta de servicii de calatorie transmisa Calatorului in scris (informarea precontractuala)
- X.2. voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz;
- X.3. programul de calatorie, în cazul acțiunilor de calatorie;
- X.4. cataloage/pliante/oferte/alte în scrisuri/etc. ale **Agenției** puse la dispoziția **Calatorului**, în format tipărit sau pe suport electronic.

XI. Procedura de soluționare alternativă a litigiilor ("SAL")

- XI.1. 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.

- XI.2. 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.
- XI.3. 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>.

XII. PROTECTIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

- XII.1. Datele cu caracter personal ale **Calatorului** vor fi prelucrate in conformitate cu dispozițiile Regulamentului (UE) nr. 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date. **Calatorul** va furniza **Agentiei** datele personale solicitate și este de acord cu prelucrarea acestora în scopul derulării și monitorizării prezentului Contract de către **Agentie**. De asemenea, **Calatorul**, declară ca este titular al drepturilor parintesti și este de acord cu prelucrarea datelor personale ale copiilor minori sub 16 ani care îl însoțesc, după caz.
- XII.2. Calatorul are dreptul de acces și de informare privind datele personale și dreptul de a corecta/modifica orice astfel de date, dreptul de opoziție, precum și dreptul de a solicita portarea (mutarea) sau ștergerea acestora. Dacă are întrebări sau cereri cu privire la prelucrarea datelor sale personale, acesta se poate adresa **Agentiei** utilizând următoarele date de contact: contact@citytravels.ro
- XII.3. Prelucrarea datelor personale de către **Agentie** se va face doar prin personalul propriu și se va limita accesul la acele persoane care îndeplinesc, gestionează și monitorizează obligațiile prevăzute în prezentul contract.
- XII.4. În vederea îndeplinirii obligațiilor contractuale ale **Agentiei** unele date cu caracter personal ale **Calatorului** pot fi transferate către terțe persoane care prestează serviciile de transport, cazare, sau alte servicii de călătorie necesare, inclusiv în afara Uniunii Europene, după caz, situație în care vor fi luate toate măsurile tehnice rezonabile pentru protejarea acestora. De asemenea, datele cu caracter personal pot fi puse la dispoziția autorităților statului român îndreptățite să solicite și, respectiv, să primească astfel de informații.
- XII.5. **Agentia** se angajează să adopte măsuri de securitate tehnice și organizatorice adecvate pentru a:
- XII.5.1. împiedica orice persoană neautorizată să aibă acces la sistemele informatice de prelucrare a datelor cu caracter personal proprii, cum ar fi:
- (a) citire, copiere, modificare sau eliminare a suporturilor de stocare;
 - (b) divulgarea, modificarea sau ștergerea neautorizată a datelor cu caracter personal stocate;
 - (c) utilizarea neautorizată a sistemelor de prelucrare a datelor prin mijloace de transmisie de date.
- XII.5.2. se asigură ca utilizatorii săi autorizați pot accesa numai datele cu caracter personal la care se referă dreptul lor de acces;
- XII.5.3. înregistrează când și cui au fost comunicate datele cu caracter personal;
- XII.5.4. se asigură ca, în timpul transmiterii de date cu caracter personal și al transportului mediilor de stocare, datele nu pot fi citite, copiate sau șterse fără autorizare;
- XII.5.5. delimita zonele de acces astfel încât să nu fie permis accesul persoanelor neautorizate în locații/incaperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal.
- XII.5.6. Datele cu caracter personal vor fi stocate pentru o perioadă de maximum 10 ani în bazele de date sau pentru perioade mai mari, doar în situația în care acest lucru este obligatoriu potrivit unor dispoziții legale.

XIII. Dispoziții finale

- XIII.1. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.
- XIII.2. Comercializarea pachetelor de servicii de călătorie se va face în conformitate cu

prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2018, privind pachetele de servicii de calatorie si servicii de calatorie asociata.

XIII.3.Toate unitățile de cazare, precum și mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale țărilor de destinație, conform procedurilor interne și normativelor locale, acolo unde acestea există, care diferă de la o țară la alta și de la un tip de destinație la altul.

XIII.4.Calatorul declară că **Agentia** l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, **Calatorul** își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, în conformitate cu oferta agenției de turism.

XIII.5.Calatorul declara ca **Agentia** l-a informat in prealabil cu privire la situatia generala a tarii de destinatie, iar calatorul si-a asumat raspunderea de a verifica alertele de calatorie la www.mae.ro/travel-alerts.

XIII.6. In contextul pandemiei de SARS-CoV-2 (COVID19), Calatorul/reprezentantul Calatorului recunoaste si accepta in mod expres posibilitatea ca, ulterior acceptarii prezentei oferte, dar si pe parcursul derularii serviciului de calatorie achizitionat, 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 acceptarea prezentei oferte, calatorul/reprezentantul calatorului isi asuma riscul aparitiei unei 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 pentru calator.

- In situatia in care serviciul de calatorie poate fi in mod rezonabil executat de Agentie, orice anulare poate interveni numai cu aplicarea penalitatilor prevazute in prezenta oferta.

- In situatia in care serviciul de calatorie este anulat de Agentie, sumele achitate de catre calator in virtutea prezentului contract vor fi rambursate, potrivit prevederilor legale.

XIII.7.Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente.

XIII.8.Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agentia de turism
City Travels
SC INVESTCO MANAGEMENT SRL

Calatorul: (numele si prenumele),

Reprezentant legal :
Carmen Ramona POP