

CONTRACT PRIVIND PACHETE DE SERVICII DE CALATORIE
NR. [.....] din data de [.....]

I. PARTILE

Societatea S.C.Anoria STAR srl, cu sediul in Brasov , Str 13 Decembrie 94, numar inregistrare registrul comertului J08/3085/2021, CUI 45125543, cont bancar RO48BTRLRONCRT0622541301 deschis la Banca Transilvania, reprezentata prin d-na Barbu Anca Simona in calitate de administrator, denumita in continuare ANORIA STAR SRL sau Agentia, titulara a Licentei de turism nr.2583/16.05.2022,

e-mail:

contact@anoriastar.ro/ancabarbu

bv@gmail.com.ro; si

[.....], cu domiciliul in [.....] CNP telefon [.....] e-mail

[.....] denumit in continuare Calator au convenit la incheierea prezentului contract cu respectarea dispozitiilor prevazute in

O.G. nr. 2/2018.

I. OBIECTUL CONTRACTULUI

Obiectul contractului consta in vanzarea de catre Agentia de turism organizatoare a serviciilor turistice si/sau a pachetului de servicii de calatorie compus din serviciile turistice inscrise in anexele prezentului contract si eliberarea documentelor fiscale si de calatorie.

Intermedierea vanzarii de catre Anoria Star a pachetelor organizate de catre alte agentii organizatoare. In cazul pachetelor organizate de alti Tour Operatori, garantarea serviciilor va fi conforma cu legislatia in vigoare.

Caracteristicile pachetului de servicii de calatorie si calitatea Agentiei in relatia cu calatorul (agentie de turism Organizatoare sau Intermediara) se regasesc in informatiile precontractuale anexe integrante ale Contractului.

II. VALABILITATEA CONTRACTULUI

1. Contractul intra in vigoare in momentul semnarii lui sau dupa caz dupa acordul scris al partilor si se incheie pentru o perioada de 12 luni. Semnarea contractului sau acordul scris al Calatorului presupun luarea la cunostinta si acceptarea tuturor conditiilor inscrise in prezentul contract. Prezentul contract se refera la toate serviciile contractate de la semnarea lui si pana la ajun gerea la termen a contractului.

2. Se considera acceptare a termenilor si conditiilor contractuale de servicii de calatorie, in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice dupa cum urmeaza:

2.1. Exprimarea acordului Calatorului prin transmiterea catre Agentie a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarata de calator ca adresa de corespondenta/contact;

2.2. Exprimarea acordului verbal, in cadrul conversatiei telefonice purtate de catre calator cu un reprezentant al Agentiei, urmata de inceperea executarii pachetului de servicii;

2.3. Exprimarea acordului prin achitarea de catre calator a Contravalorii pachetului de servicii de calatorie in baza facturii emise de Agentie.

3. Pentru procesarea unei rezervari, Agentia solicita plata partiala sau plata integrala a contravalorii pachetului, in functie de conditiile serviciilor solicitate. Conditii de plata sunt prezentate in oferta finala precum si in documentele precontractuale atasate acestui contract

4. Prezentul contract poate fi pus la dispozitia Calatorului atat in format printat cat si in format electronic. Obligatia de informare a calatorului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii pe oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate calatorului de catre Agentie, nefiind necesara incheierea in forma scrisa pe suport hartie a contractului privind pachetul de servicii de calatorie. Agentia va transmite cu acordul Calatorului informatiile contractuale in format electronic sau pe suport hartie.

5. Contractul inceteaza de drept odata cu ajungerea la termenul pentru care s-a incheiat, respectiv pana la data de[.....]

6. Contractul poate fi prelungit cu acordul ambelor parti prin act aditional.

III. DREPTURILE SI OBLIGATIILE AGENTIEI

1. Agentia de turism organizatoare transmite urmatoarele informatii referitoare la serviciile contractate:

- destinatia calatoriei, itinerariul, datele de calatorie, detalii referitoare la cazare, mijloacele de transport si categoriile acestora, detalii legate de plecare/sosire si puncte de imbarcare. Orele de plecare si de intoarcere sunt orientative si pot suferi modificari determinate de cauze externe vointei sau controlului agentiei de turism organizatoare imputabile strict transportatorului sau evenimente neprevazute ce pot aparea pe parcursul calatoriei (imbolnaviri, accidente ale turistilor, proceduri de control la trecerea frontierei etc.).

- informatii legata de cazare

- serviciile de masa oferite
- vizitele, excursiile sau alte servicii incluse in pretul total convenit al pachetului

- daca nu este clar din context, faptul ca oricare dintre serviciile de calatorie vor fi furnizate calatorului ca parte a unui grup si, in acest caz, in masura posibilului, dimensiunea aproximativa a grupului
- posibilitatea calatorului de a beneficia de alte servicii turistice si limba in care vor fi furnizate serviciile respective
- situatia in care calatoria sau vacanta este adaptata in general pentru persoanele cu mobilitate redusa si, la cererea calatorului, informatii precise privind gradul de adecvare a calatoriei sau vacantei, luand in considerare nevoile calatorului
- numarul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet sa poata fi executate si termenul prevazut la art. 13 alin. (5) lit. e) din OG nr. 2/2018 inainte de inceperea executarii pachetului pana la care este posibila incetarea contractului, daca nu se intruneste acest numar
- detaliile serviciilor de asigurare care pot fi incluse in pachetul de calatorie sau posibilitatea achizitionarii ca serviciu suplimentar

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

2. Agentia este raspunzatoare de buna executare a serviciilor de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, indiferent daca aceste servicii urmeaza sa fie furnizate de Agentie sau de un alt furnizor de servicii de calatorie, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

- cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza calatorului;
- cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fara a se limita la: modificarea companiei aeriene care opereaza zborul aferent pachetului, modificarea orarului/itinerariului de zbor, intarzieri datorate traficului, defectiuni ale mijloacelor de transport, accidente, blocaje in trafic, lucrari sau reparatii pe drumurile publice, neindeplinirea grupului minim ca urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor pentru toti participantii.

3. Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate calatorului ca urmare a intarzierilor curselor aeriene, a pierderii de bagaje si a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului sau prestatorilor locali de servicii. Stabilirea responsabilitatii furnizorilor se face in temeiul actelor normative specifice; 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. Agentia Organizatoare este raspunzatoare pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in prezentul Contract si este obligata sa acorde asistenta in cazul in care calatorul se afla in dificultate. Agentia acorda asistenta adecvata fara intarzieri nejustificate calatorului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau al unui eveniment pe care nici Agentia, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita

5. Agentia are dreptul de a percepe o taxa pentru serviciile de asistenta prestate in cazul in care calatorul este cel care a provocat situatia de dificultate in mod intentionat sau din propria neglijenta. Taxa de serviciu va fi de minim 25 euro/persoana si comunicata calatorului dupa evaluarea complexitatii suportului acordat.

6. In situatia in care serviciile de calatorie nu pot fi executate conform contractului din motive imputabile Agentiei, aceasta va oferi fara costuri suplimentare pentru calator, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, pe cat posibil echivalente sau superioare celor rezervate initial

7. In cazul in care serviciile alternative propuse sunt inferioare celor rezervate, agentia va oferi Calatorului reducerea de pret aferenta diferentei dintre serviciile rezervate si serviciile prestate. Nivelul de calitate al serviciilor poate fi determinat prin compararea clasificarii oficiale al unitatilor de cazare / mijloacelor de transport aferente pachetului turistic achizitionat.

IV. DREPTURILE SI OBLIGATIILE CALATORULUI

1. Turistul are dreptul la o informare corecta si completa cu privire la pachetul de servicii oferit de Agentia de turism organizatoare, inclusiv cu privire la pretul acestuia, astfel incat sa nu fie posibile interpretari echivoce. Prin semnarea prezentului contract turistul declara ca a primit aceste informatii in perioada precontractuala.

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.

2. Turistul are dreptul sa faca cunoscut Agentiei de turism organizatoare solicitarile sale speciale in perioada precontractuala, urmand a fi incluse in contract, daca sunt acceptate de agentia organizatoare. Nicio cerinta speciala a turistului nu se considera acceptata daca nu este inregistrata in contract.

In cazul in care turistul este o persoana cu mobilitate redusa trebuie sa anunte agentia de turism organizatoare inainte de achizitionarea pachetului, iar agentia trebuie sa ii ofere informatii precise privind gradul de adecvare a calatorie sau vacanate, luand in considerare nevoile acestuia.

3. Turistul poarta intrega raspundere pentru respectarea prevederilor legale privind regimul vizelor, al documentelor de calatorie si a valabilitatii lor, regimul vamal, sanitar etc. ale tarilor de destinatie sau tranzitate.

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

4. Turistul are obligatia sa verifice documentele de calatorie (bilete, vouchere, asigurari etc.) precum si alte documente eliberate de Agentia de turism organizatoare si sa retina toate informatiile furnizate de reprezentantii agentiei, indiferent de forma prezentarii (scris sau verbal). Agentia de turism organizatoare nu va fi responsabila de nicio sesizare ulterioara semnarii documentelor si confirmarii produselor cu privire la corectitudinea celor comunicate mai sus si, nicio modificare, anulare nu va fi acceptata, decat in conditiile contractuale.

5. Turistul are obligatia sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentia de turism organizatoare. Acestea sunt mentionate in programele anexe (acolo unde informatia este pusa la dispozitia agentiei) si difera in functie de clasificarea hotelului si de destinatie.

In cazul in care calatorul renunta la pachetul achizitionat, cesionarea contractului se poate face doar daca acesta o permite. Calatorul are dreptul sa fie informat cu privire la conditiile de modificare si costurile efective ale transferului de contract. In cazul in care modificarea de nume nu este posibila, penalizarile contractului intra in vigoare de la data solicitarii scrise

6. Calatorul are dreptul sa rezilieze/denunte unilateral in orice moment. Cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii, penalizarile aplicabile vor fi cele conform contract.

In cazul in care calatorul alege sa modifice/sa anuleze orice componenta a pachetului, responsabilitatea financiara a ii apartine. Agentia va rezolva cerintele calatorului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmand a fi suportate de catre calator impreuna cu o taxa de serviciu de 25 euro/persoana/serviciu.

Calatorul este obligat sa prezinte prestatorilor actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de Agentie (voucher hotel / voucher transfer / bilet avion etc.), in vederea acordarii serviciilor de calatorie.

7. Calatorul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza fara ca acestea sa faca parte din prezentul contract sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar Agentia nu are vreo responsabilitate asupra prestatiilor in cauza.

8. Se recomanda calatorilor contactarea Agentiei cu 24 de ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc de imbarcare etc.).

Eventualele costuri suplimentare generate de solicitarea modificarii orei de check in la cazare si/sau neeliberarea camerei pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a calatorului. In cazul in care sosirea la hotel se va face dupa ora 18.00 (ora locala), turistul trebuie sa anunte agentia sau hotelul in acest sens. In cazul in care turistul nu informeaza agentia sau unitatea de cazare in legatura cu late check in si rezervarea va fi anulata pe acest motiv, turistul este responsabil de costurile generate pentru acomodarea lui in conditiile impuse de unitatea de cazare

9. Repartizarea camerelor se face strict de catre unitatea de cazare in functie de criteriile proprii si de disponibilitatea din momentul prezentarii pentru formalitatile de check in, astfel incat nu se pot garanta numarul camerei, etajul si/sau amplasarea, cu exceptia cazurilor in care se specifica in mod expres acest aspect in oferta si se achita costuri suplimentare pentru un anumit tip de camera.

10. Calatorul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acestora potrivit destinatiei lor. Agentia nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de calator ca urmare a nerespectarii acestui alineat.

11. Calatorul are obligatia sa respecte programul si orele stabilite de conducatorul de grup (in cazul pachetelor cu insotitor). Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre calator a prevederilor privind locurile de intalnire si orarele vor fi suportate de catre acesta.

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

12. Neprezentarea la imbarcare, refuzul de imbarcare sau alte asemenea situatii nu dau dreptul turistului de a cere restituirea pretului platit.

V. PRETUL SERVICIILOR SI MODALITATILE DE PLATA

1. Pretul prezentat ca fiind final include toate costurile aferente pachetului turistic inclusiv taxele comisioanele practicate de Agentia Organizatoare cu exceptia costurilor care nu pot fi calculate in mod rezonabil anterior incheierii contractului. De asemenea, tariful nu include pretul asigurarilor, excursiilor optionale, taxelor de statiune si a celor de traversare cu ferry-boat-ul etc, cu exceptia situatiilor in care in programele anexa sau continutul pachetului (descrierea pachetului turistic) sunt specificate alte informatii;

2. Taxa de rezervare este inclusa in oferta finala si reprezinta acoperirea costurilor Agentiei generate de activitatea desfasurata pentru activitatile de analiza, negociere, ofertare, contractare etc. in scopul acoperirii costurilor de operare ale agentiei si este adusa la cunostinta titularului contractului conform prevederilor articolului

3. Taxa de rezervare va fi retinuta de Agentie inclusiv la incetarea contractului in ipoteza unui caz de forta majora/circumstante inevitabile si extraordinare conform prevederilor articolului 6, alineatul 2, coroborate cu articolul 13, alineatul 4 din O.G. 2/2018 articolului 1341, alineatul 1 si articolului 1635, alineatul 1 din Codul Civil. Conditiiile de plata difera in functie de tipul pachetului de servicii turistice, de tipul de oferta si vor fi specificate in fiecare rezervare, in rezumatul contractului sau in anexa aferenta produsului comercializat.

Modalitati de plata

1. Plata serviciilor contractate se va efectua la termenele stabilite in contract. Plata se considera efectuata daca suma aferenta serviciilor este vizibila in contul agentiei in orele de program ale agentiei la termenele stabilite prin contract. Plata serviciilor de calatorie se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract sau in RON la cursul BNR+2% din ziua platii.
2. Nerespectarea de catre turist a termenelor de plata da dreptul Agentiei de turism organizatoare sa rezilieze contractul fara notificare in prealabil si sa solicite despagubiri pentru daunele suferite. O plata finalizata se considera atunci cand suma se afla in contul Agentiei in timpul orelor de program in vigoare la data platii.

VI. PRETUL SERVICIILOR SI MODALITATILE DE PLATA

1. In cazul modificarii semnificative a uneia dintre componentele esentiale ale contractului, inainte de inceperea executarii pachetului, Agentia are obligatia de a informa calatorul cu cel putin 15 zile inainte de data inceperii calatoriei.
2. Tariful final poate suferi modificari ulterioare in urmatoarele situatii:
 - Cresterea pretul combustibilului – daca acesta sufera modificari peste marja de 8% de la data contractarii pachetului si pana la data efectuarii serviciilor
 - Majorarea taxelor de aeroport / taxe portuare / taxe locale sau guvernamentale care influenteaza pretul final platit de Agentie pentru serviciile rezervate.
 - Modificari ale ratei de schimb intre moneda de baza a serviciilor contractate si moneda in care se achita serviciile de catre Calator sufera fluctuatii mai mari de 5% de la data contractarii pachetului si pana la data efectuarii serviciilor (va fi luat ca referinta cursul oficial afisat de BNR din ziua contractarii serviciilor si cel al platii finale sau al calatoriei dupa caz). Informatia legata de moneda de baza va fi transmisa impreuna cu informatiile precontractuale
 - Cresterea ratei inflatiei - in cazul in care aceasta depaseste o crestere de peste 5% de la data contractarii pachetului si pana la data efectuarii serviciilor in cazul in influenteaza cresterea costurilor platite de catre Agentie catre furnizorii serviciilor aferente pachetului contractat
 - Neintrunirea numarului minim de participanti pe grup. Suplimentele de tarif vor foi specificate punctual in oferta precontractuala
 - Aduugarea / modificarea voluntara de catre Calator a serviciilor componente ale pachetului ofertat initial
 - Alte situatii neprevazute independente de vointa Agentiei Organizatoare si care influenteaza pretul serviciilor achitate de catre Agentia Organizatoare catre furnizorii serviciilor aferente pachetului contractat cu mai mult de 5%

VII. MODIFICARI. RETRAGERI. ANULARI

1. Turistul poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie in orice moment inainte de inceperea acestuia. In cazul in care turistul inceteaza contractul privind pachetul de servicii de calatorie, acesta va plati Agentiei sumele datorate mentonate in informatiile precontractuale, parte a prezentului contract
2. Orice modificare, referitoare la schimbarea unitatii de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea persoanelor titulare de contract sau orice element principal ce face obiectul contractului, la cererea titularului din contract se taxeaza de catre Agentia de turism organizatoare cu o suma ce va fi comunicata turistului dupa solicitarea modificarii, iar modificarea se va face numai daca exista aceasta posibilitate si daca nu intra in contradictie cu penalizarile de anulare a pachetului.
3. Turistul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare/modificare la pachetul de servicii turistice utilizand canalele oficiale de comunicare. In caz contrar, cererea nu este luata in considerare.
4. Conditiiile de anulare (penalitatea care va fi platita de turist indiferent daca plata a fost facuta sau urmeaza a fi facuta) difera in functie de tipul pachetului de servicii turistice comercializat, de tipul de oferta si vor fi specificate in fiecare rezervare, in rezumatul contractului sau in anexa aferenta produsului vandut.
5. Agentia de turism organizatoare poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie si poate oferi calatorului rambursarea completa a tuturor platilor efectuate pentru pachet (cu exceptia taxei aferente serviciilor prestate), dar nu este raspunzatoare pentru plata unor despagubiri suplimentare, in unul dintre urmatoarele cazuri:
 - a) numarul de persoane inscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decat numarul minim stabilit in contract, iar Agentia de turism organizatoare il instiinteaza pe calator cu privire la incetarea contractului in termenul stabilit in contract, dar nu mai tarziu de:
 - 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai mult de sase zile;
 - 7 saptate zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza intre doua si sase zile;
 - 48 de ore inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai putin de doua zile;

b) Agentia de turism organizatoare nu poate executa contractul din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare si instiinteaza calatorul cu privire la incetarea contractului, fara intarziere si inainte de inceperea executarii pachetului. Restituirea sumelor platite de turist, in ipoteza lit.b) de mai sus se va face avându-se in vedere toate prevederile prezentului contract

6. Pe parcursul desfasurarii programului turistic sau prestarii serviciilor turistice, turistul poate renunta total sau partial la serviciile oferite; in acest caz el nu are dreptul la nicio rambursare sau despagubire.

7. Daca o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata asa cum s-a convenit in contract, Agentia de turism organizatoare va oferi, fara costuri suplimentare pentru turist, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, pe cat posibil echivalente sau de mai buna calitate decat cele specificate in contract, inclusiv in cazul in care intoarcerea calatorului la locul de plecare nu este asigurata astfel cum s-a convenit. In cazul schimbarii cazarii, se va oferi o alta unitate de cazare in aceeasi locatie sau zona, in cea mai apropiata varianta fata de cea initiala, disponibila la momentul respectiv. Atunci cand serviciile alternative propuse de Agentia de turism organizatoare au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decat cea specificata in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, calatorul va beneficia de o reducere adecvata a pretului, stabilita de agentie.

7. Turistul poate respinge serviciile alternative numai daca acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit in contract sau daca reducerea de pret acordata este inadecvata.

8. Agentia de turism organizatoare isi rezerva dreptul sa modifice sau sa anuleze programul turistic in anumite cazuri: calamitati naturale, epidemii/pandemii, miscari sociale, greve, razboaie, schimbari politice, intarzieri, anulari sau inchideri temporare ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, fara a notifica turistii daca acestea intervin intr-un interval de timp prea scurt pentru a anunta toti participantii. Aceleasi situatii pot determina schimbarea tipului sau categoriei mijloacelor de transport ori a unitatilor de cazare. Pentru modificarile sau anularile facute de agentia de turism organizatoare din aceste motive, turistului nu poate solicita nicio despagubire. Deasemenea, in situatia in care turistul renunta la calatorie dupa ce agentia de turism organizatoare a fost nevoita din cauzele mai sus enumerate exemplificativ, sa modifice tipul sau categoria mijloacelor de transport, ori unitatile de cazare, acesta datoreaza agentiei de turism penalitati, conform prevederilor contractuale speciale, derogatorii de la norma contractuala generala.

9. In cazul in care din motive independente de Agentia de turism organizatoare, turistul nu va beneficia de unul dintre serviciile incluse in pachet, Agentia de turism organizatoare va returna maxim contravaloarea serviciului respectiv achitat de catre calator pana la momentul producerii evenimentului in cauza

10. in cazul anularii calatoriei din cauze de forta majora sau caz fortuit (calamitati naturale, epidemii/pandemii, miscari sociale, greve, razboaie, schimbari politice, inchideri temporare totale sau partiale ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, instituirea de restrictii de calatorie de catre autoritatile nationale române sau straine ori de cele internationale etc.), agentia de turism organizatoare va putea, alternativ restituirii sumei platite de turist (in conditiile mentionate mai sus), sa ofere acestuia vouchere valorice (note de credit) pe intreaga suma achitata, care sa poata fi folosite pentru cumpararea altor produse turistice ale agentiei tuoperatoroare. Deasemenea, tot alternativ, turistul va putea opta pentru schimbarea perioadei de calatorie si mentinerea celorlalte caracteristici ale pachetului turistic, in functie si de conditiile stabilite de furnizorul de servicii turistice (hotel, transportator, alt furnizor) ori disponibilitatea acestuia, ori eventuale diferente de pret.

11. Nu este considerata modificare a contractului indicarea de catre Agentie a unitatii de cazare sau modificarea ulterioara a acesteia in ipoteza in care turistul a incheiat contractul pentru un pachet de servicii turistice care descria generic unitatea de cazare si categoria sa (spre exemplu: cazare in hotel 5 stele)

12. Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse doar in cazul in care acestea nu sunt comparabile cu serviciile contractate sau reducerea de pret acordata nu este acceptata

13. in cazul anularii calatoriei de catre agentia de turism organizatoare din motive precum cele enumerate exemplificativ mai sus, sau cand turistul renunta la calatore, dupa ce agentia organizatoare l-a informat asupra modificarilor intervenite, agentia de turism organizatoare va restitui suma platita de turist retinând o taxa de serviciu de 10% din valoarea contractului, care reprezinta contravaloarea muncii depuse pâna la acel moment in beneficiul turistului (ofertarea, contactarea partenerilor interni sau externi, timpul alocat discutiilor / corespondentei cu turistul, intocmirea si semnarea contractului si a documentelor de calatorie, operatiuni de incasare si de plati, comisioane bancare aferente, garantii depuse catre furnizor etc.).Restituirea pretului catre turist se va face in termen de maximum 14 zile de la data la care se recupereaza sumele platite furnizorilor de servicii turistice (hoteluri, transportatori etc), aferente pachetului turistic respectiv.

14. Pe parcursul desfasurarii programului turistic sau prestarii serviciilor turistice, turistul poate renunta total sau partial la serviciile oferite; in acest caz el nu are dreptul la nicio rambursare sau despagubire.

VIII. ASISTENTA CALATORILOR SI RASPUNDEREA CONTRACTUALA

1. Agentia de turism organizatoare acorda asistenta calatorului aflat in dificultate prin

- furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara
- efectuarea comunicarii la distanta si sprijinirea turistului in gasirea unor servicii de calatorie alternative.

2. In situatia in care turistul este cel care a provocat situatia de dificultate in mod intentionat sau din propria neglijenta, Agentia de turism organizatoare are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta. Taxa minima aplicata va fi de 25 euro si va fi achitata de turist in termen de maximum 5 zile de la emiterea facturii
 3. In cazul in care unul dintre serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu cerintele prezentului contract, Agentia remediază neconformitatea, cu exceptia cazului in care:
 - neconformitatea nu poate fi remediata
 - remedierea implica cheltuieli disproportionale, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate.
 4. Daca Agentia nu remediază neconformitatea, calatorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzatoare a pretului pentru orice perioada in care a existat o neconformitate, cu exceptia cazului in care Agentia dovedeste ca neconformitatea este imputabila calatorului, unor terte persoane sau unor cauze imprezibile si inevitabile, dupa cum sunt enumerate in prezentul contract
 5. Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul in care dupa inceperea calatoriei, serviciul de graniceri/politia de frontiera sau alta autoritate competenta refuza sa acorde calatorului dreptul de iesire/tranzit/intrare pe teritoriul unui stat, necesar pentru efectuarea serviciilor de calatorie. Calatorului i se va retine in aceasta situatie contravaloarea totala a pachetului de servicii de calatorie.
 6. Penalizarile echivalente cu 100% din pret se aplica si in cazul in care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatie, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca documentele personale necesare in vederea efectuării calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasii teritoriului tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia.
 7. Agentia nu raspunde in situatii de greva, conflicte politice si de razboi, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou international, precum si in cazul in care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere. Toate aceste situatii care nu sunt imputabile niciunei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere Agentia.
 8. Pentru aceste intarzieri ale zborurilor, compania aeriana este obligata sa asiste calatorii conform Regulamentului (CE) al Parlamentului European si al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune in materie de compensare si de asistenta a pasagerilor in eventualitatea refuzului la imbarcare si anularii sau intarzierii prelungite a zborurilor si de abrogare a Regulamentului (CEE), implementat prin Hotararea Guvernului nr. 1912/2006. Orice neconcordanta privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra in competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentand contractul intre pasager si transportator. In cazul acestor pachete de servicii de calatorie, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile de calatorie, acestea fiind destinate transportului.
 9. Turistul nu are dreptul la despagubiri pentru daune in cazul in care neconformitatea apare intr-una din urmatoarele situatii: a) este imputabila calatorului; b) este imputabila unei parti terte care nu are legatura cu furnizarea serviciilor de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie si este imprezibilă sau inevitabilă; c) este cauzata de circumstante inevitabile si extraordinare.
 10. Turistul intelege si accepta ca unitatile de cazare sunt clasificate de autoritatile competente din tarile in care sunt situate, conform normelor aplicabile in tarile respective. Eventualele neconcordante intre clasificarea oficiala a unitatii de cazare (cu tot ceea ce presupune aceasta: dimensiuni camere, dotari, facilitati hotel, servicii suplimentare etc.) si asteptarile turistului nu pot duce in nicio circumstanta si pentru niciun motiv la suportarea de despagubiri de catre Agentie si nici nu pot servi turistului ca motiv de reziliere a contractului; in ipoteza in care, totusi, turistul reziliaza contractul din astfel de motive, Agentia nu poate fi obligata la restituirea pretului si/sau la plata vreunei penalitati/despagubiri.
 11. Prin prezentul contract partile, de comun acord, convin ca despagubirea care trebuie platita de Agentia de turism organizatoare, atunci cand aceasta este datorata turistului, nu poate depasi valoarea contractuală a serviciilor turistice prestate necorespunzator si al caror beneficiar este acesta.
- In cazul in care din motive independente de Agentia de turism organizatoare, turistul nu va beneficia de unul dintre serviciile incluse in pachet, Agentia de turism organizatoare va returna maxim contravaloarea serviciului respectiv.

Pentru contactarea Agentiei de turism organizatoare, inclusiv pentru a solicita asistenta atunci cand se afla in dificultate sau sa reclame orice neconformitate sesizata in timpul executării pachetului, turistul poate folosi urmatoarele date de contact:

Agentia organizatoare: telefon +4 0754342024: contact@anoriastar.ro

IX. RECLAMATII SI LITIGII

1. In cazul in care serviciile primite nu sunt conforme cu contractul, calatorul are obligatia de a intocmi o sesizare in scris la fata locului, clar si explicit, cu privire la deficientele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atat reprezentantului Agentiei, cat si prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentantilor locali ai turoperatorului): contact@anoriastar.ro
2. Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizării. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, calatorul va depune la sediul Agentiei o reclamatie in scris, in

termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, Agentia urmand ca, in termen de 30 de zile calendaristice, sa comunice calatorului despagubirile care i se cuvin, dupa caz.

3. Calatorul informeaza fara intarzieri nejustificate Agentia, tinand cont de circumstantele cazului, in legatura cu orice neconformitate pe care o constata pe parcursul executarii unui serviciu de calatorie inclus in contractul privind pachetul de servicii de calatorie.

4. 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.

5. Astfel, reclamatii impotriva comerciantilor sunt prezentate voluntar de catre consumatori, urmand a fi solutionate intr-un mod independent, impartial, transparent, rapid si echitabil.

6. 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.

7. Detalii: <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>

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

8. Agentia de turism organizatoare este absolvita de orice raspundere pentru neconformitatile despre care nu a fost informata imediat de catre turist.

X. ASIGURARI

1. Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta, in cazul insolventitatii sau falimentului Agentiei, la Societatea de Asigurare German Romanian Assurance SA, Polita de asigurare Seria IF nr. 3406 valabila pana la data de 28.02.2023

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

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

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

- Calatorul are obligatia de a notifica societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, in legatura cu solicitarea adresata Agentiei privind rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, in termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmarii de primire prevazute la pct. 2.2;

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

- 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.

- Documentele justificative constau in in:

1. contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;

2. confirmarile serviciilor achitate;

3. copiile de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de calator;

4. copiile de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

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

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

- 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 calator.

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

- Facultativ, calatorul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidente, de boala sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinatie ori a unei asigurari storno sau altor tipuri de asigurari de calatorie. Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru acoperirea

eventualelor penalitati de anulare. Calatorul se poate informa in agentii despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putand fi incheiata in agentia de turism de unde acesta a achizitionat pachetul de servicii turistice, daca Agentia ofera acest tip de serviciu.

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

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

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

- formularul de informare precontractuala;
- documentele de calatorie (dupa caz: confirmarea biletelor de avion / voucher cazare / voucher transfer / asigurarea medicala sau alte documente aferente serviciilor achitate)
- programul de calatorie, dupa caz;
- documentele fiscale
- alte documente aferente serviciilor mentionate in informarea precontractuala

XII. PROTECTIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

1. Datele cu caracter personal ale calatorului vor fi prelucrate in conformitate cu dispozitiile Regulamentului (UE) nr. 679/2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date. Calatorul va furniza Agentiei datele personale solicitate si este de acord cu prelucrarea acestora in scopul derularii si monitorizarii prezentului Contract de catre Agentie. De asemenea, Calatorul, declara ca este titular al drepturilor parintesti si este de acord cu prelucrarea datelor personale ale copiilor minori sub 16 ani care il insotesc, dupa caz.

2. Calatorul are dreptul de acces si de informare privind datele personale si dreptul de a corecta/modifica orice astfel de date, dreptul de opozitie, precum si dreptul de a solicita portarea (mutarea) sau stergerea acestora. Daca are intrebari sau cereri cu privire la prelucrarea datelor sale personale, acesta se poate adresa Responsabilului pentru protectia datelor cu caracter personal al Agentiei. Datele de contact ale acestuia sunt afisate pe pagina web a Agentiei sau la adresa de email: contact@anoriastar.ro

3. Prelucrarea datelor personale de catre Agentie se va face doar prin personalul propriu si se va limita accesul la acele persoane care indeplinesc, gestioneaza si monitorizeaza obligatiile prevazute in prezentul contract.

4. In vederea indeplinirii obligatiilor contractuale ale Agentiei unele date cu caracter personal ale Calatorului pot fi transferate catre terte persoane care presteaza serviciile de transport, cazare, sau alte servicii de calatorie necesare, inclusiv in afara Uniunii Europene, dupa caz, situatie in care vor fi luate toate masurile tehnice rezonabile pentru protejarea acestora. De asemenea, datele cu caracter personal pot fi puse la dispozitia autoritatilor statului roman indreptatite sa solicite si, respectiv, sa primeasca astfel de informatii.

5. Agentia se angajeaza sa adopte masuri de securitate tehnice si organizatorice adecvate pentru a:

5.1. impiedica orice persoana neautorizata sa aiba acces la sistemele informatice de prelucrare a datelor cu caracter personal proprii, cum ar fi: citire, copiere, modificare sau eliminare a suporturilor de stocare; divulgarea, modificarea sau stergerea neautorizata a datelor cu caracter personal stocate; utilizarea neautorizata a sistemelor de prelucrare a datelor prin mijloace de transmisie de date;

5.2. se asigura ca utilizatorii sai autorizati pot accesa numai datele cu caracter personal la care se refera dreptul lor de acces;

5.3. inregistra cand si cui au fost comunicate datele cu caracter personal;

5.4. se asigura ca, in timpul transmiterii de date cu caracter personal si al transportului mediilor de stocare, datele nu pot fi citite, copiate sau sterse fara autorizare;

5.5. delimita zonele de acces astfel incat sa nu fie permis accesul persoanelor neautorizate in locatii/incaperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal;

5.6. Datele cu caracter personal vor fi stocate pentru o perioada de maximum 3 ani in bazele de date sau pentru perioade mai mari, doar in situatia in care acest lucru este obligatoriu potrivit unor dispozitii legale.

XIII. DISPOZITII FINALE

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

2. In toate cazurile in care Bonul de comanda parte integranta a prezentului contract, cuprinde alte prevederi care sunt in neconcordanta cu prevederile prezentului contract, prevederile Bonului de comanda prevaleaza.

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.

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.

5. Orele prezentate sunt ore locale

6. Informatii generale despre cerintele legate de pasaport, vize, vaccin, formulare impuse de tara de destinatie:

Intrucât sunt posibile in orice moment modificari ale conditiilor de calatorie sau de trecere a frontierelor, Turistul are obligatia de a verifica informatiile actualizate pe site-ul Ministerului Afacerilor Externe al României www.mae.ro si de a indeplini toate cerintele la data calatoriei.

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

Calatorul declara ca Agentia l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice, calatorul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, in conformitate cu oferta Agentiei.

8. Contractul corespunde prevederilor legale in vigoare la data redactarii. Acesta poate suferi modificari impuse de legislatia in vigoare.

9. Agentia isi rezerva dreptul de a modifica unilateral clauzele prezentului contract inainte de inceperea executarii pachetului, daca aceste modificari sunt nesemnificative si a informat calatorul cu cel putin 48 de ore inainte de data inceperii calatoriei.

10. in intelesul prezentului contract, atunci când obiectul acestuia il constituie un pachet de servicii de calatorie, termenii de mai jos sunt echivalenti si au intelesul prevazut de OG nr.2/2018, dupa cum urmeaza:

- turist=calator=" orice persoana care doreste sa incheie un contract sau care are dreptul sa calatoreasca pe baza unui contract incheiat in conditiile prezentei ordonante"

- tuoperator=agentie de turism organizatoare="Agentia de turism care desfasoara activitatea de organizare"

- agentie detailista=agentie de turism intermediara=" Agentia de turism care desfasoara activitatea de intermediere".

11. Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

ANORIA STAR	Calatorul
Reprezentant legal Barbu Anca Simona	[.....]