

**Contract de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie  
nr. .... din data de .....**

**Partile contractante**

**Camelia Travel S.R.L.**, cu sediul in Constanta, str. Badea Cartan nr.22, bl. BC5, sc.B, ap.35, inregistrata la Oficiul Registrului Comertului de pe langa Tribunalul Constanta sub nr. J13/437/11.02.2021, avand cod fiscal 43717247, titulara a Licentei de turism nr.2412/17.05.2021, valabilitate anexa licenta: NELIMITAT, si a brevetului: 614/18.01.2021, pentru Agentia de Turism **Camelia Tour** reprezentata prin **Dl. Ionesi Andrei – Administrator**, în calitate de Agentie Organizatoare,

Si

**Calatorul/reprezentantul calatorului, Dl./Dna .....**, domiciliat/domiciliată în ....., identificat cu ..... seria ....., nr. ...., emisa de ..... la data de ....., tel.: ....., e-mail: ....., denumit Calator sau Beneficiar al serviciilor de calatorie,

**Calatori participanti la excursie: .....**

Au convenit la încheierea prezentului contract:

**I. Obiectul contractului**

**1.1.** Obiectul contractului îl constituie vânzarea către călător efectuată de Agenția Organizatoare, a pachetului de servicii de calatorie ce se regasesc in ofertele publicate in sistemele de rezervari on-line si/sau in oferte care constituie parti-integrante la prezentul contract, si care este înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie sau alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

Destinatia  Perioada   
Nr. persoane inscrise  Tipul excursiei: sejur Beneficiari  circuit Beneficiari

Servicii asigurate	
Cazare la hotel	<input type="text"/> categorie hotel <input type="text"/> camera <input type="text"/>
Nr. nopti	<input type="text"/> check in <input type="text"/> check out <input type="text"/>
Masa	<input type="text"/> transport <input type="text"/> Autocar <input type="text"/>
Categorie	<input type="text"/> Circuit <input type="text"/>
program Beneficiari	<input type="text"/> Pachet de servicii de calatorie <input type="text"/>
Alte servicii	<input type="text"/>

### 1.2. Contractul produce efecte :

- incepand cu data semnarii sale de catre calator, in cazul serviciilor confirmate in momentul solicitarii;
- incepand cu data la care serviciile solicitate de catre calator au fost confirmate de catre agentie, respectiv calatorul ia cunostinta despre serviciile care i-au fost confirmate si pe care le accepta, in scris sau prin email. In cazul in care continutul cererii de rezervare difera de continutul confirmarii calatoriei turistice sau daca aceasta confirmare nu s-a facut in termen de 15 de zile calendaristice de la data solicitarii rezervarii, calatorul poate considera ca pachetul de servicii turistice nu a fost rezervat si are dreptul la rambursarea imediata a tuturor sumelor deja platite, fara a fi inasa in masura a solicita despagubiri. Este responsabilitatea calatorului de a se informa prin orice mijloace (telefon, email, personal la sediul agentiei), daca rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat in termen de 15 de zile si de a se prezenta la sediul agentiei pentru semnarea contractului sau transmiterea acestuia semnat prin email.
- prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice;

**1.3.** Calatorul isi insuseste prezenta clauza si declara ca a fost informat ca trebuie sa consulte <http://www.mae.ro/travel-alerts> pentru a beneficia de informatii privind statele pe teritoriul carora, la data incheierii prezentului contract, este decretata stare de urgenta ori cu privire la care exista alerte de calatorie, sub forma de avertismente sau attentionari.

## II. Prețul contractului

**2.1.** Prețul total al pachetului de servicii turistice este de ..... si include costul serviciilor de calatorie efective, comisionul Agenției și TVA.

**2.2.** Pretul nu cuprinde costurile care nu pot fi calculate în mod rezonabil anterior încheierii contractului. Astfel de costuri suplimentare pot fi, spre exemplu, penalitățile de încetare, care urmează să fie stabilite atunci când este cazul pe baza prevederilor din cuprinsul prezentului contract și a legislației aplicabile.

**2.3.** Pentru serviciile de calatorie contractate in regim special (de exemplu: early booking, last minute, oferta speciala), reducerea este inclusa in pachet, iar procentul de reducere se aplica numai serviciilor de cazare. In cazul

in care calatorul solicita modificarea contractului se va anula rezervarea cu penalizarile prevazute in cuprinsul prezentului contract si oferta va fi refacuta la pretul si conditiile din momentul reinscrierii.

**2.4.** Nerespectarea conditiilor de plata aplicate rezervarilor tip special (de exemplu: early booking, last minute, oferta speciala), determina modificarea pretului pachetului conform ofertei standard.

**2.5.** Calatorul poate achita contravaloarea pachetului de servicii turistice achizitionate de la Agentie, intr-una dintre modalitatile urmatoare:

- in numerar, prin depunere la ghiseul bancii in conturile Agentiei organizatoare,
- in numerar, la sediul Agentiei organizatoare
- prin transfer bancar in contul Agentiei organizatoare indicat in factura fiscala

Fiecare parte isi asuma, fara vreo pretentie imputabila celeilalte parti, comisiunile si spezele bancare practicate de catre institutia bancara cu care a ales sa colaboreze.

**2.6.** Pretul pachetului de servicii de calatorie poate fi marit ca o consecință directă a schimbărilor legate de cel puțin unul dintre următoarele aspecte:

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

**2.7.** In situatia cresterii pretului pachetului de servicii de calatorie, agentia organizatoare va trimite călătorului 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.

**2.8.** Călătorul are dreptul la o reducere de preț care corespunde unei scăderi a costurilor mai sus mentionate.

**2.9.** În cazul unei reduceri de preț, agenția organizatoare are dreptul să deducă cheltuielile administrative efective din rambursarea datorată călătorului. La cererea călătorului, agenția organizatoare va prezenta dovezi ale cheltuielilor administrative respective.

**2.10.** In cazul unui grup mai mic de 30 persoane, se va achita un supliment de neintrunire grup minim, dupa cum urmeaza: pentru un grup intre 25-29 persoane = 45 €/pers; iar pentru un grup intre 30- 39 persoane = 25 €/pers.

Agentia organizatoare isi rezerva dreptul de a anula programul daca nu se vor inscrie minim 30 persoane, iar turistii vor fi instiintati confirm prevederilor de la pct. 4.1.

Turistii care solicita locuri pe primele 3 banchete din autocar, vor achita un supliment de 5% din valoarea totala a pachetului.

**2.11.** Excursiile optionale se organizeaza pentru un numar minim de 25 de persoane. In cazul neintrunirii grupului minim, excursia optionala va fi anulata sau recalculata in functie de numarul de participanti. Tarifele mentionate in programul detaliat pentru vizitele optionale sunt informative si pot suporta modificari, in functie de partenerii locali/economia tarii sau alte detalii neprevazute. Inscrierea la anumite excursii optionale, in timpul circuitului, se face in functie de marimea grupului si al locurilor disponibile in autocar.

Pentru obiectivele turistice unde este nevoie de rezervare in prealabil, agentia va percepe o taxa de rezervare.

Ghidul poate modifica ordinea de vizitare a obiectivelor turistice, respectand vizitarea tuturor obiectivelor din program.

Pentru explicatiile in obiectivele turistice, grupul va putea apela la serviciile ghizilor locali.

### **III. Modalități de plată:**

**3.1.** La încheierea contractului se percepe un avans de minim 30% din prețul stabilit sau, după caz, se va efectua plata integrală a contravalorii pachetului de servicii de calatorie.

**3.2.** Plata diferenței se va face conform termenelor înscrise în factura fiscală, oferta turistică/informațiile precontractuale anexate prezentului contract.

**3.3.** Depășirea termenului de plată determină aplicarea unei penalități de 0,1% pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma scadentă și neachitată.

**3.4.** În cazul nerespectării termenelor de plată menționate în factura fiscală, Agenția Organizatoare are dreptul de a anula rezervarea. Calatorul declară că a luat cunoștința de prevederile prezentei clauze, cu al cărui conținut este de acord.

**3.5.** Plata pachetului de servicii de calatorie externe poate fi efectuată într-o singură monedă, în valută sau în RON, la cursul de referință al BNR din ziua emiterii facturii, la care se adaugă comisionul de risc valutar în cuantum de 2%.

**3.6.** Plata pachetului de servicii de calatorie interne se poate efectua și cu vouchere sau carduri de vacanță. În această situație se vor respecta prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice și anexelor acestora. În situația în care calatorul renunță la pachetul de servicii de calatorie achiziționat cu vouchere sau carduri de vacanță, agenția îi poate oferi acestuia un pachet de servicii de calatorie la o valoare inițială, mai puțin penalitățile aferente, sau îi poate oferi calatorului un pachet de servicii de calatorie la o valoare mai mare față de pachetul achiziționat inițial din care au fost scăzute penalitățile aferente, cu plata diferenței de preț.

**3.7.** Conform OUG nr. 8/2009, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de calatorie de către calator, agenția de turism nu poate restitui calatorului contravaloarea voucherelor de vacanță în bani. Voucherele de vacanță pot fi restituite calatorului de către agenția de turism, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de calatorie, doar dacă voucherele nu au fost expediate emitentului de vouchere conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanță.

În situația în care calatorul efectuează plata către agenție prin transfer bancar, acesta va suporta toate costurile bancare.

### **IV. Drepturile și obligațiile Agenției organizatoare**

**4.1.** Agenția organizatoare va asigura desfășurarea corespunzătoare a serviciilor turistice ce intră în componenta pachetelor de servicii turistice.

**4.1.** În situația în care numărul de persoane înscrise pentru participarea la programul turistic/pachetul de servicii turistice este mai mic decât numărul minim stabilit în programul turistic și/sau în contract, Agenția organizatoare va informa calatorii despre următoarele posibilități: încetarea contractului și rambursarea completă către calator a plăților efectuate pentru pachetul de servicii de calatorie, fără plata unor despăgubiri suplimentare, înlocuirea serviciilor turistice cu alte servicii turistice. Informarea va fi efectuată:

- cu 14 de zile calendaristice înainte de începerea executării pachetului, în cazul calatoriilor care durează mai mult de 6 zile;

- cu 7 zile calendaristice înainte de începerea executării pachetului, în cazul calatoriilor care durează între 2 și 6 zile;

- cu 48 ore înainte de începerea executării pachetului în cazul calatoriilor care durează mai puțin de 2 zile.

**4.2.** În situația în care Agenția organizatoare nu poate executa contractul din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, va aduce acest lucru la cunoștința calatorului fără întârziere și înainte de începerea executării

contractului, rambursand, in termen de cel mult 14 zile calendaristice de la incetarea contractului, orice sume achitate de catre calator sau in numele acestuia, fara a se achita insa alte costuri/penalitati/despagubiri etc. Agentia are obligatia de a informa calatorul, fara intarzieri nejustificate, cu privire la aceasta situatie. In masura in care Agentia nu va respecta aceasta obligatie de informare a calatorului, va suporta toate consecintele ce decurg din lipsa informarii complete si corecte.

**4.3.** Agentia organizatoare raspunde fata de calator in ceea ce priveste buna desfasurare a pachetului de servicii turistice si garanteaza, conform O.G. nr. 2/2018. In conditiile O.G. nr. 2/2018 Agentia organizatoare ofera garantii privind rambursarea tuturor platilor efectuate de catre sau pe seama calatorilor, in masura in care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolventei agentiei de turism organizatoare. Garantia este efectiva si acopera costurile previzibile in mod rezonabil. Aceasta se refera la valorile tuturor platilor efectuate de catre sau pe seama calatorilor in legatura cu pachetele, tinand cont de perioada scursa intre avansurile platite si platile finale si finalizarea pachetelor, precum si de costurile estimate ale repatrierii in caz de insolventa a agentiei organizatoare. Calatorii beneficiaza de protectia impotriva insolventei agentiei organizatoare indiferent de locul lor de resedinta, de locul de plecare sau de locul in care se efectueaza vanzarea pachetului. Atunci cand executarea pachetului este afectata de insolventa agentiei organizatoare sau cand calatorii se afla in imposibilitatea intoarcerii in tara din motivul nerespectarii de catre agentia organizatoare a obligatiilor contractuale asumate cu acestia si in contractul privind comercializarea pachetului de servicii de calatorie este inclus transportul de pasageri, garantia este disponibila gratuit pentru a asigura repatrierea si, in cazul in care este necesar, plata cazarii inainte de repatriere. Pentru serviciile de calatorie care nu au fost efectuate, rambursarile se acorda fara intarzieri nejustificate, dupa solicitarea calatorului, ce se va adresa prin intermediul Agentiei.

In temeiul Ordinului nr. 1183/2018 al Ministerului Turismului, Agentia organizatoare va efectua raportarea informatiilor privind activitatea de organizare a serviciilor turistice prin transmiterea, in scris, a Declaratiei prevazuta in Anexa nr. 1 a Ordinului.

**4.4.** Agentia organizatoare isi rezerva dreptul de a efectua modificari privind ora sau locul de imbarcare. Aceste modificari pot fi operate din motive independente de Agentia organizatoare, respectiv ca urmare a modificarilor efectuate de parteneri si/sau ca urmare a conditiilor meteorologice. Agentia organizatoare va comunica, in cel mai scurt timp posibil, calatorilor, sub sanctiunea suportarii de catre Agentie a tuturor consecintelor ce decurg din neinformatie ori informarea incompleta si/sau incorecta. Agentia organizatoare isi rezerva dreptul de a modifica unitatile de cazare mentionate in oferta, avand obligatia de a oferi calatorului cea mai apropiata varianta din locatia respectiva de o calitate echivalenta sau superioara, fara ca modificarea sa aiba consecinte asupra pretului achitat de calator. Agentia organizatoare va putea oferi servicii turistice in compensare, in masura in care calatorul accepta compensarea cu alte servicii turistice si isi exprima acordul in acest sens. Agentia are obligatia de a aduce la cunostinta calatorului aceasta posibilitate de compensare.

**4.5.** In situatiile independente de Agentia organizatoare generatoare de cazuri de *overbooking*, Agentia organizatoare are obligatia de a oferi calatorilor cea mai apropiata varianta din locatia respectiva de o calitate echivalenta sau superioara, fara ca modificarea sa aiba consecinte asupra pretului achitat de calator, iar, in situatia in care pot fi asigurate doar spatii de categorie inferioara celor contractate, Agentia organizatoare va rambursa diferenta de pret. Agentia organizatoare va putea oferi servicii turistice in compensare, in masura in care calatorul accepta compensarea cu alte servicii turistice si isi exprima acordul in acest sens. Agentia are obligatia de a aduce la cunostinta calatorului aceasta posibilitate de compensare..

**4.6.** Agenția organizatoare furnizează 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 de turism 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 de turism sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, Agenția Organizatoare poate furniza calatorului un bon de comandă, dacă consideră necesar, fără a constitui însă o obligație în sarcina sa.

În înțelesul prezentului contract se consideră comunicare făcută în scris inclusiv comunicarea făcută prin poșta electronică (e-mail). Comunicarea se consideră a fi efectuată în prima zi lucrătoare ce urmează zilei în care a fost expediată comunicarea. Călătorul are la dispoziție un termen de 48 de ore pentru a informa Agenția organizatoare cu privire la decizia sa. În cazul lipsei unui răspuns în termenul menționat mai sus, se consideră că turistul a acceptat modificările propuse de Agenția organizatoare și nu mai poate înceta contractul sau solicita vreo despăgubire.

**4.7.** Agenția organizatoare nu răspunde și nu îi pot fi imputate în vreo modalitate întârzierile înregistrate în timpul derulării programului turistic din motive care nu îi sunt imputabile (ex.: întârzierea curselor aeriene, condiții meteorologice nefavorabile, formalități vamale, greva transportatorilor, etc.).

**4.8.** Agenția organizatoare este răspunzătoare de executarea serviciilor de calatorie incluse în prezentul contract, indiferent dacă aceste servicii urmează să fie furnizate de organizator sau de un alt furnizor de servicii de calatorie, cu excepția următoarelor cazuri:

- a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează calatorului;
- b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici furnizorii, nici prestatorii de servicii 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. Agenția Organizatoare 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;
- c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

**4.9.** Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu turistul (e-mail, fax, sms etc.), cu 7 zile, dar nu mai puțin de 3 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

- a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a detailistului;

- c) 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. Drepturile și obligațiile calatorului**

**5.1.** Călătorul are dreptul la o informare corectă și completă cu privire la pachetul de servicii oferit de Agenția organizatoare, inclusiv cu privire la tariful acestuia, astfel încât să nu fie posibile interpretări echivoce. Călătorul declară că a primit, își însușește și înțelege aceste informații în perioada precontractuală.

**5.2.** Călătorul are dreptul să aducă la cunoștința Agenției organizatoare solicitările sale speciale în perioada precontractuală, urmând a fi incluse în contract, dacă sunt acceptate. Nicio cerință specială a călătorului nu se consideră acceptată dacă nu este înscrisă în contract.

**5.3.** Renunțarea în totalitate sau în parte la serviciile de călătorie numai a unuia sau a mai multor călători pentru care a fost încheiat un singur contract, nu dă dreptul celorlalți participanți să beneficieze de serviciile la care au renunțat ceilalți (ex.: utilizarea locului în mijlocul de transport, a camerei la cazare, a meselor, etc, indiferent de natura relațiilor dintre semnatarul contractului (familie, prieteni, colegi, etc).

**5.4.** Condiții de renunțare la pachetul de servicii de călătorie și penalități aplicabile: - 40% din tarif dacă renunțarea se face în intervalul de 30-25 de zile calendaristice înainte de data plecării. - 60% din tarif dacă renunțarea se face în intervalul de 24-19 de zile calendaristice înainte de data plecării - 100% din tarif dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 19 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program - 100% din tarif când călătorul nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale de călătorie necesare efectuării serviciilor turistice nu sunt complete sau nu sunt conforme cu cerințele autorităților.

**5.5.** Călătorul poate transfera contractul privind pachetul de servicii de călătorie unei persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile contractului respectiv, după ce notifică Agenția, cu cel puțin 7 zile lucrătoare înainte de începerea executării pachetului, pe un suport durabil.

În acest caz, între călătorul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția de turism (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de călătorie contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Agenției Organizatoare (debitorului cedat) sau Agenției.

Persoana care transferă contractul privind pachetul de servicii de călătorie și persoana căreia îi este transferat contractul răspund în solidar pentru achitarea soldului și a tuturor comisioanelor, tarifelor și altor costuri suplimentare generate de acest transfer.

Agenția de turism organizatoare va informa persoana care transferă contractul cu privire la costurile efective ale transferului. Aceste costuri sunt rezonabile și nu depășesc costurile suportate efectiv de agenția de turism organizatoare ca urmare a transferului contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

Agenția va prezenta persoanei care transferă contractul dovezi cu privire la costurile suplimentare, comisioanele sau alte costuri generate de transferarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

Serviciile turistice achitate total sau parțial cu vouchere/card de vacanță nu pot fi cesionate în conformitate cu prevederile art. 7 alin.1 din OUG nr. 8/2009 privind acordarea voucherelor de vacanță.

**5.6.** În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, călătorul 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 12.00 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 sunt în sarcina exclusivă a calatorului.

**5.7.** Călătorul poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie în orice moment înainte de începerea executării pachetului, conform condițiilor de retragere prevăzute la pct. 5.4. din prezentul contract.

**5.8.** Prin excepție călătorul are dreptul să înceteze contractul privind pachetul de servicii de călătorie înainte de începerea executării pachetului, fără a plăti vreo penalitate de încetare în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație. În cazul încetării contractului privind pachetul de servicii de călătorie în aceste condiții călătorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară.

**5.9.** În situația în care calatorul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, costurile generate de renunțării îi revin în exclusivitate. Agenția va da curs cerințelor calatorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către calator.

Dacă calatorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea de penalități, la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

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

**5.11.** Calatorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de agenție (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament etc.), în vederea acordării serviciilor de călătorie. În cazul în care calatorul beneficiază de bilete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

**5.12.** Calatorul ia cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contractul cu Agenția Organizatoare sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar Agenția Organizatoare nu are nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

**5.13.** 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/desfăcerii ei etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția Organizatoare recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră. 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 Agenției Organizatoare (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), Agenția Organizatoare sunt exonerate de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

**5.14.** Agenția Organizatoare recomandă calatorului contactarea Agenției cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.), dacă este cazul.

**5.15.** În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de calatori, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.



**5.16.** Calatorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Calatorul va achita contravaloarea daunelor produse înainte de încheierea calatoriei.

**5.17.** 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 turistic contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către calator a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele vor fi suportate de către acesta.

**5.18.** Calatorul are obligația de a comunica, fara intarzieri nejustificate, orice neconformitate pe care o constata pe parcursul executarii serviciului de calatorie inclus in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, tinand cont de circumstantele cazului.

**5.19.** În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu prevederile contractuale privind pachetul de servicii de călătorie, agenția de turism organizatoare remediază neconformitatea, cu excepția unuia din următoarele cazuri:

a) neconformitatea nu poate fi remediată;

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

In situatia de mai sus, in cazul în care agenția de turism organizatoare nu remediază neconformitatea, calatorul are dreptul la o reducere corespunzătoare a pretului sau o despăgubire adecvată.

In cazul în care agenția organizatoare nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit decălător in conformitate cu prevederile OG nr. 2/2018, călătorul poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Călătorul nu trebuie să specifice un termen dacă agenția de turism organizatoare refuză să remedieze neconformitatea sau dacă este necesară oremediere imediată.

**5.20.** Calatorul suporta taxele care nu sunt incluse in valoarea pachetului de servicii turistice.

**5.21.** Calatorul declara ca intelege, isi insuseste si accepta, in mod expres, prevederile privind drepturile si obligatiile ce ii revin.

**5.22.** Calatorul este responsabil pentru corectitudinea datelor transmise catre Agentie (nume/prenume calatori, data de nastere, informatii necesare pentru efectuarea rezervarii de catre agentie ( de exemplu: perioada, destinatie, unitate de cazare, etc.). Ulterior, daca se constata ca informatiile transmise de calator sunt eronate ori incomplete, iar acestea genereaza diferente de pret impuse de modificarea rezervarii (daca este posibil), diferentele de pret vor fi suportate exclusiv de catre calator.

## **VI. Renuntari, penalizari, despăgubiri. Limitarea raspunderii**

**6.1.** In cazul in care calatorul renunta la pachetul de servicii de calatorie care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei organizatoare penalizari conform ofertei rezervate, conditii care sunt luate la cunostiinta de calator in momentul transmiterii datelor de rezervare.

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

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

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

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

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

**6.6.** 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.

**6.7.** Penalizarile echivalente cu cele indicate la punctul 6.1 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 parasi teritoriul tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia.

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

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

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

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

## **VII. Reclamații**

**7.1.** Turistul informează Agentia, fără întârzieri nejustificate, în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de călătorie.

**Datele de contact ale Agenției pentru asistență:**

Telefon: 0725 327 884/ 0756 064 479

Website: [www.cameliatour.ro](http://www.cameliatour.ro)

E-mail: [contact@cameliatour.ro](mailto:contact@cameliatour.ro)

**7.2.** Agenția organizatoare va acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 de zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin, după caz.

**VIII. Asigurari**

**8.1.** Conform prevederilor OG nr. 2/2018 și ale Ordinului 156/2019 emis de Ministerul Turismului, calatorul este asigurat pentru rambursarea sumelor achitate de acesta în legătură cu pachetele de servicii de călătorie, în cazul insolvenței agenției de turism organizatoare și în legătură cu serviciile de călătorie asociate, cum sunt definite la art. 3 pct. 16 din OG nr. 2/2018, în măsura în care Organizatorul facilitează servicii de călătorie asociate, la Societatea de Asigurare OMNIASIG. cu sediul în Aleea Alexandru, nr.51, sector 1, București tel. 0214057420, fax 0213114490. Politele de Asigurare privind protecția în caz de insolvență a agenției de turism organizatoare sunt:  
- Polita de Asigurare seria I nr. 54735 privind protecția în caz de insolvență a agenției de turism organizatoare valabilă până la data de 20/04/2023.

**8.2.** Condițiile în care turistul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

**8.2.1.** În cazul în care Agenția nu efectuează repatrierea turistului, 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 turistului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între Agenție și societatea de asigurare.

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

**8.2.3.** Turistul are obligația de a notifica societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată Agenției 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. 8.2.2.

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

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

**8.2.6.** Documentele justificative constau în principal în:

- a. contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;

- b. confirmările de primire precizate la pct. 8.2.2, 8.2.3 și 8.2.5;
- c. fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
- d. fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Societatea de asigurare are dreptul să solicite turistului și alte documente justificative.

**8.2.7.** Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de turist în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice și nici sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

**8.2.8.** 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 turist.

**8.2.9.** În cazul în care, după plata despăgubirii, Agenția plătește debitul către turist, 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.

**8.2.10.** Facultativ, turistul 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. Turistul 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 turistice, dacă Agenția oferă acest tip de serviciu.

**8.3.** 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 turist și asigurator.

#### **IX. Documentele contractului se constituie ca anexa la acesta și sunt următoarele:**

- a) voucherul/ biletul de odihnă/ tratament, biletul de excursie, bonul de comanda, după caz;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;
- c) cataloage/pliante/oferte/alte inscripții/etc. ale Agenției organizatoare puse la dispoziția călătorului, în format tipărit sau pe suport electronic.

#### **X. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

**10.1.** Datele cu caracter personal prelucrate de CAMELIA TRAVEL SRL.

Prelucrarea datelor cu caracter personal reprezintă orice operațiune sau set de operațiuni care se efectuează asupra datelor dumneavoastră cu caracter personal.

CAMELIA TRAVEL SRL poate prelucra următoarele date cu caracter personal: nume, prenume, număr telefon, adresă domiciliu, adresă de e-mail, serie și nr. carte de identitate, serie și nr. pasaport, CNP, data nașterii, vârsta copiilor, apartenența la sindicate, locul de muncă, numele companiei (dacă este aplicabil), numărul de înregistrare TVA (dacă este cazul).

**10.2.** Persoanele vizate: călători/turisti/beneficiari ai serviciilor de călătorie sau turistice, reprezentanți/imputerniciți/persoane de contact (parteneri contractuali) din cadrul companiilor sau instituțiilor/autorităților publice.

**10.3.** Scopurile colectării datelor cu caracter personal.

Prelucram datele cu caracter personal, colectate în baza prezentului contract, în următoarele scopuri:

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

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

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

**10.5.** Durata prelucrării datelor cu caracter personal. CAMELIA TRAVEL SRL va prelucra datele dumneavoastra cu caracter personal pana la finalizarea scopului pentru care au fost colectate sau ulterior, conform obligatiilor legale stabilite in sarcina noastra.

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

**10.6.** Drepturile persoanelor vizate. Conform prevederilor legale aplicabile, beneficiati de urmatoarele drepturi: dreptul de a fi informat, dreptul de acces, dreptul la rectificare, dreptul de stergere a datelor ("dreptul de a fi uitat"), dreptul la restrictionarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opozitie si drepturi legate de procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri.

De asemenea, va este recunoscut dreptul de a depune o plângere in fata unei autoritati de supraveghere si de a introduce o cale de atac judiciara. In acest scop, in Romania, autoritatea de supraveghere este: [www.dataprotection.ro](http://www.dataprotection.ro)

**10.7.** Exercitarea drepturilor dumneavoastra. Pentru exercitarea acestor drepturi va puteti adresa CAMELIA TRAVEL SRL prin transmiterea unei cereri scrise, datate si semnate la adresa: Str.Badea Cartan, nr.22, bl.BC5, sc.B, ap.35, Constanta sau prin transmiterea unui e-mail catre: [contact@cameliatour.ro](mailto:contact@cameliatour.ro)

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

## **XI. Dispozitii finale**

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

**11.2.** Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum si a tuturor celorlalte acte normative incidente.

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

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

**11.5.** Calatorul declara ca anterior incheierii prezentului contract Agentia Organizatoare i-a furnizat toate informatiile esentiale privind serviciile contractate, cum ar fi: destinatia, itinerariul, perioada calatorie, numarul de nopti incluse, mijloacele de transport, unitatile de cazare si serviciile de masa oferite, alte servicii incluse in pachet, numarul minim de persoane necesar efectuarii serviciilor de calatorie, abilitati lingvistice necesare calatorului pentru comunicarea orala, informatii pentru persoane cu mobilitate redusa, informatii generale despre regimul vizelor si pasapoartelor si privind formalitatile legate de sanatate in tara de destinatie, informatii privind agentia de turism organizatoare/intermediara, pretul total al pachetului, modalitatile de plata, informatii privind posibilitatea calatorului de a inceta contractul oricând inainte de inceperea executarii pachetului si 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, cu care este in mod expres de acord.

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

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

**11.8.** Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

**Agentia de turism organizatoare**

Denumirea

S.C. CAMELIA TRAVEL SRL

Prin

Reprezentantul

Andrei Ionesi

Semnatura

**Calator,**

Numele

Prenumele

Semnatura