

CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII DE CĂLĂTORIE

Nr.

Încheiat în data de

între următoarele părți contractante:

S.C. KRISTAKIS EUROPE TRANS S.R.L cu sediul social în comuna Săcălășeni sat Săcălășeni strada Unirii nr.32 județul Maramureș, înregistrată la Registrul Comerțului Maramureș sub numărul **J 24/201/2016**, cod unic de înregistrare fiscală **35629640**, titulară a licenței de turism nr. **848 din data de 25.01.2019** pentru Agenția de Turism organizatoare **Kristakis Travel** cu sediul în Baia Mare str. George Coșbuc nr.5 ap.1 județul Maramureș, reprezentată prin Cristian Jakab în calitate de director agenție, denumită în continuare **Agenția**

și

Călătorul / reprezentantul călătorului, domnul/doamna..... .. domiciliat/domiciliată înstradanr.....posesor/posesoare al/a buletinului/cărții de identitate seria.....nr.....eliberat/eliberată de către.....la data de....., CNP.....telefon.....adresă de e-mail:.....

Părțile contractante mai sus enumerate au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului

Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii de călătorie înscris în bonul de comandă, voucher sau în alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

- Pachetul de servicii de călătorie este organizat și vândut de către Agenția Kristakis Travel în calitate de **agenție organizatoare**.
- Pachetul de servicii de călătorie este vândut de Agenția Kristakis Travel în calitate de **agenție intermediară** în contul agenției organizatoare:

II. Durata contractului

1. Contractul ia naștere în momentul semnării lui de către toate părțile contractante sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon sau mijloace electronice și încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii de călătorie înscris în documentele de călătorie.

2. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția călătorului sub forma de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax, etc), obligația de informare a călătorului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de Agenție, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, respectiv dacă contractul prezentat călătorului în modalitățile prevăzute mai sus, conține informațiile prevăzute la art. 7 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 republicată privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie. Informațiile și fotografiile prezentate în cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare prezintă și ilustrează stilul hotelului, caracteristicile generale ale camerelor, imaginile fiind orientative și au caracter informativ.

III. Tariful contractului și modalitățile de plată

1. Tariful contractului este în valoare deși cuprinde costul serviciilor de călătorie efective, comisionul Agenției și TVA. **Tariful se va achita după cum urmează:**

- Avans în valoare de se va achita la momentul semnării contractului.
- Rata I în valoare de se va achita până la data de
- Rata II în valoare de se va achita până la data de

2. Modalitățile de plată sunt:

Plata în numerar sau plata cu cardul la sediul Agenției Kristakis Travel.

Plata cu vouchere de vacanță în cazul serviciilor turistice interne (cu locul de desfășurare în România) .

Plata prin virament bancar în următoarele conturi:

BANCA TRANSILVANIA IBAN RON: RO42BTRLRONCRT0429854401

BANCA TRANSILVANIA IBAN EUR: RO89BTRLEURCRT0429854401

BANCA TRANSILVANIA IBAN USD: RO93BTRLUSDCRT0429854401

3. Plata serviciilor de călătorie externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată în contract sau în RON la cursul de vânzare comunicat de Banca Transilvania în ziua emiterii facturii.

4. Plata serviciilor de călătorie interne (cu locul de desfășurare în România) se poate efectua și cu vouchere de vacanță. Plata serviciilor de călătorie se face respectând prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice și anexelor acestora. În cazul în care călătorul renunță la pachetul de servicii de călătorie achiziționat cu vouchere de vacanță, Agenția îi poate oferi acestuia un pachet de servicii de călătorie la o valoare inițială, mai puțin penalitățile aferente, calculate conform prevederilor cap. VI alin. 1 sau îi poate oferi călătorului un pachet de servicii de călătorie la o valoare mai mare față de pachetul achiziționat inițial din care au fost scăzute penalitățile aferente, cu plata diferenței de tarif.

5. Conform OUG nr. 8/2009, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie de către călător, Agenția nu poate restitui călătorului voucherele de vacanță sau contravaloarea acestora în bani. Voucherele de vacanță pot fi restituite călătorului de către Agenție, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie, doar dacă acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere de vacanță conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanță.

6. Pachetul de servicii de călătorie care poate fi achiziționat pe baza voucherelor de vacanță va cuprinde servicii de cazare (minim și obligatoriu), alimentație publică, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfășurare pe teritoriul României.

IV. Drepturile și obligațiile Agenției

1. În cazul în care Agenția este nevoită să modifice una din prevederile esențiale ale contractului cum ar fi: tariful, serviciile incluse în pachetul de servicii de călătorie, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare, Agenția are obligația să informeze călătorul cu cel puțin **15 zile** înainte de data începerii călătoriei, cu excepția cazurilor prevăzute la cap. IV pct. 5 lit a-c, când informarea se face în timp util pentru a permite călătorului să decidă începerea călătoriei.

2. În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, Transportatorul Aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă ora decât cea înscrisă în programul turistic. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste călătorii conform Regulamentului Parlamentului European nr. 261/2004 implementat prin HG nr. 1912/2006. Orice problema privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră sub competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii de călătorie, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile de călătorie, acestea fiind destinate transportului. În cazul anulării zborului ca urmare a insolabilității, falimentului, lichidării sau incapacității de plată a Transportatorului Aerian, Agenția va depune toate diligențele și va acționa cu bună-credință pentru a oferi alternative pentru efectuarea serviciilor. Cu toate acestea, Agenția este exonerată de orice răspundere pentru eventualele prejudicii, de orice natură, cauzate călătorilor, aceste daune fiind imputabile companiei aeriene în baza Regulamentului Parlamentului European nr. 261/04 implementat prin HG nr. 1912/2006.

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

4. Agenția poate să modifice tariful contractului, în sensul majorării sau micșorării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de tarif ale contractului și numai dacă modificarea are loc ca urmare a schimbărilor legate de:

- 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 imbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi;
- c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

Tarifele stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

5. Agenția este raspunzătoare de executarea serviciilor de călătorie incluse în contract, indiferent dacă aceste servicii urmează să fie furnizate de organizator sau de un alt furnizor de servicii de călătorie cu excepția următoarelor cazuri:

- a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează călătorului;
- b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, modificări de orar sau de itinerar, întâzieri 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 de către toți participanții. Agenția nu este raspunzătoare pentru prejudiciile cauzate călătorului ca urmare a întâzierilor 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.

6. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului sau prin orice mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax, sms etc), cu **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 călător în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract;
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a intermediarului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a intermediarului;
- 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.
- d) obligațiile călătorului prevăzute la cap. V pct. 15-17.

7. Agenția acordă asistență adecvată fără întâzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici organizatorul, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita, în special cu privire la:

- a) furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară;
- b) efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea călătorului în găsirea unor servicii de călătorie alternative.

Agenția are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență în cazul în care călătorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență. Comisionul nu depășește în niciun caz costurile efective suportate de Agenție.

8. Agenția informează persoana care transferă contractul (cedentul), în conformitate cu cap. V pct. 1 din prezentul contract, cu privire la costurile efective ale transferului.

9. Atunci când o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit prin prezentul contract, Agenția oferă, fără costuri suplimentare pentru călător, servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea călătorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit.

10. În cazul în care serviciile alternative propuse au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în prezentul contract, Agenția acordă călătorului o reducere adecvată a tarifului.

Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit prin prezentul sau reducerea de preț acordată este inadecvată.

11. Dacă este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau călătorul respinge serviciile alternative propuse în conformitate cu cap. IV pct. 10 al doilea paragraf din prezentul contract, călătorul are dreptul, după caz, la reducerea tarifului și/sau la despăgubiri, fără a înceta contractul de servicii privind pachetul de călătorie.

12. Dacă pachetul include transportul de pasageri, Agenția asigură de asemenea, în cazurile prevăzute la cap. IV pct. 10-11 din prezentul contract, repatrierea călătorului cu transport echivalent, fără întâzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru călător.

13. Excursiile opționale se efectuează la fața locului cu agențiile locale, care poartă întreaga responsabilitate pentru organizarea și desfășurarea acestor excursii. Sumele aferente excursiilor opționale nu se încasează în numele și pentru Agenția Kristakis Travel.

V. Drepturile și obligațiile călătorului

1. În cazul în care călătorul nu poate să participe la călătoria turistică independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate să cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii de călătorie contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin **7 zile** înaintea datei de plecare. În acest caz între călătorul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și Agenția (contractant cedat) urmează să se încheie 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 (contractantului cedat).

2. Călătorul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul, sunt responsabili în mod solidar la plata

tarifului călătoriei și a tuturor comisioanelor, tarifelor și a altor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări. În cazul în care mijlocul de transport este avionul, cesionarea poate fi efectuată numai dacă transportatorul aerian permite această modificare. De asemenea, pentru călătoriile care necesită îndeplinirea unor condiții speciale, ex: obținerea vizelor turistice, se va ține seama de acestea pentru cesiunea contractului.

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

4. 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 cad în sarcina exclusivă a călătorului.

5. Călătorul are obligația să respecte orele de check-in și check-out specifice fiecărei unități de cazare din afara României. Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate pe voucherul emis de Agenție cad în sarcina exclusivă a călătorului.

6. În cazul în care călătorul a achiziționat un produs de tip "croazieră", acesta trebuie să ajungă în orașul de plecare cu cel puțin o zi înainte de îmbarcare pentru a evita neplăcerile sau chiar pierderea croazierei.

7. În cazul în care tarifele stabilite în contract sunt majorate cu peste **8 %**, indiferent de motivele majorării, călătorul poate:

- a) să accepte modificarea propusă; sau
- b) să rezilieze contractul, fără a plăti vreoa penalitate de reziliere.

În cazul în care reziliaza prezentul contract călătorul poate accepta un pachet de substituție, atunci când acesta este oferit de Agenție, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară.

8. Călătorul este obligat să comunice Agenției, în termen rezonabil (comunicat de Agenție) de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 1 privind modificările prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, în cazul în care se aplică clauzele prevăzute la cap. IV pct. 5 lit b-c, hotărârea sa de a opta pentru:

- a) rezilierea / denunțarea unilaterală a contractului fără plata penalităților, sau
- b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

9. În cazul în care călătorul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile cap. IV pct. 1 se consideră că toate modificările au fost acceptate și călătorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

10. În cazul în care călătorul reziliază/denunță unilateral contractul în temeiul pct.8 sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, călătorul are dreptul:

- a) să accepte la același tarif un alt pachet de servicii de călătorie de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;
- b) să accepte un pachet de servicii de călătorie de calitate inferioară propus de Agenție, cu rambursarea diferenței de tarif, în sensul rambursării diferenței de tarif dintre cele două pachete de călătorie, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;
- c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

11. În toate cazurile menționate la pct.8 călătorul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire, cuantumul căreia poate fi stabilit prin acordul comun al părților sau în baza unei hotărâri a instanței de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat în scris călătorul cu cel puțin :

- (i) 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile;
- (ii) 7 zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între două și șase zile;
- (iii) 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de două zile;

b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la cap. IV pct. 5 lit. b;

c) anularea s-a făcut din vina călătorului.

12. În cazul în care călătorul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția va rezolva cerințele călătorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de tarif urmând a fi suportate de către călător.

13. Dacă călătorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalizărilor prevăzute la cap. VI din prezentul contract și încheierea unui nou contract.

14. Călătorul are dreptul să rezilieze/ denunțe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care încetarea îi este imputabilă, este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia conform prevederilor cap. VI, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica la maximum

tarifului pachetului de servicii de călătorie contractat.

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

16. Călătorul 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), în vederea acordării serviciilor de călătorie.

În cazul în care călătorul beneficiază de bilete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere biletul de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

17. Călătorul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează, fără ca acestea să facă parte din prezentul contract, sunt în strictă responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar Agenția nu are nici o responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

18. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către călător a unor formalități suplimentare (de ex. călătoria împreună cu minori, situația în care numele călătorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei, etc), călătorul are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea site-ului <http://www.politiadefrontiera.ro>. De asemenea, în cazul călătoriei în anumite destinații care necesită obținerea unei vize, Agenția recomandă consultarea site-ului: <http://www.mae.ro/node/1422>, pentru informații complete privind regimul vizelor.

În cazul în care călătorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei, care nu sunt în sarcina Agenției (de ex. necesitatea obținerii vizei sau necesitatea de a avea pașaport sau/și carte de identitate sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

19. Călătorul are obligația de a contacta Agenția cu **24 ore** înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc îmbarcare, etc.) .

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

21. Călătorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acestora ca un bun proprietar și potrivit destinației lor.

Agenția nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de turist ca urmare a nerespectării acestui aliniat.

22. Călătorul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului de călătorie contractat.

Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către călător a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele, vor fi suportate de către acesta.

23. În cazul în care călătorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii de călătorie refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, călătorul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

24. Călătorul este obligat să respecte reglementările vamale ale țărilor de tranzit cât și a celor de destinație , iar orice sancțiuni , contravenții sau infracțiuni apărute privind nerespectarea acestora vor fi suportate direct de către călător.

VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri

1. În cazul în care călătorul renunță din vina sa la pachetul de servicii de călătorie care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

a) 50 % dacă anularea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;

b) 80 % dacă anularea se face în intervalul 16-30 de zile calendaristice înainte de data plecării;

c) 100% dacă anularea se face:

- într-un interval mai mic de 16 zile calendaristice înainte de data plecării (ori în ziua plecării);

- pentru neprezentarea la program;

- în cazul în care călătorul nu este lăsat să treacă una din frontierele de pe traseul excursiei, din motive care sunt legate exclusiv de persoana sa sau din motive care nu pot fi imputate Agenției;

- în cazul în care călătorul nu respectă condițiile generale ale Agenției, prezintă acte incomplete sau false, nu are pașaport sau nu achită integral excursia în termenele stipulate în contract;

d) 100 % în cazul în care călătorul a achiziționat programe și oferte speciale inclusiv, dar fără a se limita la: Early Booking, Înscrieri Timpurii, Last Minute, City Break , indiferent de data la care se face anularea;

e) 50% dacă anularea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data de intrare/plecare în cazul în care călătorul a achiziționat pachete de Crăciun, Revelion ,Paști;

f) 100% dacă anularea se face cu mai puțin de 30 de zile calendaristice înainte de data de intrare/plecare în cazul în care călătorul a achiziționat pachete de Crăciun, Revelion ,Paști;

g) sumele cheltuite de Agenție în vederea asigurării serviciilor contractate, inclusiv dar fără a se limita la: taxa de viză, bilete de avion, etc;

h) pentru programele operate de alți organizatori, se vor respecta condițiile de retragere, anulare și penalizare ale acestora

Aceste penalizări se aplică la tariful contractului, menționat la cap. III, în prezentul contract.

2. Penalizările echivalente cu tariful contractului se aplică și în cazul în care călătorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale, necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării fiind întors de către poliția de frontieră din alte motive ce țin de persoana acestuia.

3. În cazul în care plata pentru serviciile de călătorie interne a fost făcută cu, sau și cu vouchere de vacanță, penalizarea se va deduce în primul rând din valoarea voucherelor de vacanță. Dacă penalizarea este mai mare decât valoarea voucherelor de vacanță, diferența care depășește valoarea voucherelor de vacanță se va reține din valoarea achitată prin alte instrumente de plată. În cazul în care valoarea voucherelor de vacanță este mai mare decât valoarea penalizării, diferența nu se restituie nici în vouchere de vacanță și nici în numerar în cazul în care călătorul nu dorește un alt serviciu turistic.

4. Dacă călătorul își manifestă dorința de a achiziționa un alt serviciu turistic, pentru o perioadă ulterioară, atunci diferența dintre valoarea voucherelor și valoarea penalizării se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul în care călătorul poate solicita noul pachet de servicii de călătorie este de maxim **3 luni** de la data rezilierii contractului/renunțarea la serviciile de călătorie inițiale. În cazul în care călătorul nu își exprimă opțiunea în această perioadă, Agenția nu îi mai poate oferi acestuia nici un pachet de servicii de călătorie ulterior.

5. În cazul în care călătorul care a contractat un pachet de servicii de călătorie cu Agenția și a achitat un avans, nu se prezintă în termenul specificat în bonul de comandă, factură sau în termenul specificat în scris, pentru a achita ratele aferente și restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul călătorului cu reținerea penalităților prevăzute la cap.VI pct.1 lit. a-h.

6. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și stampilate de reprezentantul organizației sindicale.

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

8. Călătorul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii de călătorie, cu număr de înregistrare la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

9. Pentru fiecare nume modificat după confirmarea serviciilor, călătorul va plăti o penalizare în valoare de 30 euro.

10. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract, conform prevederilor cap. V pct. 11.

11. Agenția nu răspunde în situații de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situații care nu sunt imputabile niciunei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Agenția

12. Toate sumele menționate la cap.VI, din prezentul contract, se vor reține de către Agenție din avansul sau tariful total al pachetului de servicii de călătorie achitat de călător, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

VII. Asistență și Reclamații

1. Calatorul poate solicita asistență de urgență apelând la serviciul non-stop de asistență la tel **+40758717466**.

2. Călătorul informează Agenția, 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. Acesta are obligația de a întocmi la fața locului o sesizare/reclamație în scris, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate la fața locului, legate de realizarea pachetului de servicii de călătorie, ce se va transmite prompt atât Agenției, reprezentantului local al acesteia, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului).

Datele de contact ale Agenției:

Adresa de corespondență: Baia Mare, strada George Coșbuc nr.5 ap.1, județul Maramureș.

Telefon: +40758717466 sau +40374/999714 e-mail: reclamații@kristakistravel.ro

3. Termenul de soluționare a reclamației este de maxim **30 (treizeci) de zile** calendaristice de la data înregistrării de către Agenție a reclamației. Procedura internă de soluționare a reclamațiilor poate fi consultată la cerere în agenție.

4. Dacă oricare dintre serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu cerințele prezentului contract, Agenția 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.

Dacă Agenția, în conformitate cu primul paragraf lit. a) sau b) din prezentul alineat, nu remediază neconformitatea, călătorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a tarifului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Agenția dovedește că neconformitatea este imputabilă călătorului.

Prezentul contract este proprietatea SC KRISTAKIS EUROPE TRANS SRL iar copierea și reproducerea lui neautorizată este ilegală și se supune legislației drepturilor de autor.

5. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Agenția a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către călător, acesta poate rezilia prezentul contract fără plata unor penalități de reziliere și, după caz, poate să ceară, reducerea tarifului și/sau despăgubiri.

6. Călătorul ia act și acceptă interdicția de a face publicitate negativă Agenției și serviciilor prestate de aceasta, fără ca procedura de înregistrare și soluționare a reclamațiilor prevăzută în cap.VII să fi fost îndeplinită. Nerespectarea acestei prevederi dă dreptul Agenției să solicite instanței despăgubiri corespunzătoare prejudiciului suferit.

VIII. Asigurări

Călătorul este asigurat privind rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de către sau pe seama călătorilor în cazul insolvenței agenției de turism organizatoare la **Societatea de Asigurare-Reasigurare City Insurance SA** cu sediul în localitatea București str.Emanoil Porumbaru nr.93-95, parter, et.1,2,4 și 5, sector 1, Tel 021/2310054 , Fax 021/2310442 cu **Polița de asigurare seria BN nr. 000001007** valabilă de la data de **01.01.2019** până la data de **31.12.2019** .

Polița de asigurare este afișată pe pagina de web a agenției de turism : www.kristakistravel.ro

Condițiile în care călătorul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

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

2. În cazul în care călătorul 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. Călătorul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Călătorul 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 de călătorie sau de la data repatrierii.

3. Călătorul 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 cap.VIII pct. 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, călătorul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.

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

6. Documentele justificative constau în:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie;
- b) confirmările de primire precizate la pct. 2, 3 și 5 din prezentul capitol;
- c) fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de călător;
- d) fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

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

7. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de călător în contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie, precum și sumele necesare repatrierii acestuia.

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

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

10. 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 călător și asigurator .

11. Facultativ, călătorul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno.

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

- a) formularul de informare precontractuală;
- b) bonul de comanda;
- c) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, după caz;
- d) programul de călătorie, după caz;
- e) cataloagele/pliantele/ofertele Agenției puse la dispoziția călătorului în format tipărit sau pe suport electronic.

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

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

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

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

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

XI. Dispoziții finale

1. Prezentul contract a fost încheiat în **2 (două)** exemplare originale, câte unul pentru fiecare parte.

2. În toate cazurile în care Bonul de comandă parte integrantă a prezentului contract, cuprinde alte prevederi care sunt în neconcordanță cu prevederile prezentului contract, prevederile Bonului de comandă vor prevala.

3. Comercializarea pachetelor de servicii de călătorie se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor **Ordonanței Guvernului nr. 2/2018**.

4. Comercializarea pachetelor de servicii de călătorie prin intermediul voucherelor de vacanță se face în baza prevederilor **OUG nr. 8/2009**, a normelor metodologice și anexelor acestora.

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

6. Călătorul declară că Agenția l-a informat complet cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie în conformitate cu prevederile **Ordonanței Guvernului nr. 2/2018**. Prin semnarea prezentului contract, sau prin acceptarea pachetelor de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, călătorul își exprimă **acordul și luarea la cunoștință** cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, în conformitate cu oferta Agenției. Totodată călătorul **consimte** că oricare din comunicările/informările Agenției să îi fie trimise prin poștă/email/fax, la adresele/numerele de telefon indicate în preambulul prezentului contract.

7. Călătorul declară că Agenția l-a informat în prealabil cu privire la situația generală a țării de destinație, iar călătorul și-a asumat răspunderea de a verifica alertele de călătorie la **www.mae.ro/travel-alerts**.

8. Clauzele din prezentul contract au aplicabilitate generală, iar în situația în care, în cadrul anexelor, exista termeni și condiții specifice anumitor servicii de călătorie, respectivele condiții vor prevala față de clauzele acestui contract.

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

10. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Călătorul / Reprezentantul călătorului a fost informat în legătură cu posibilitatea încheierii unei polițe de asigurare storno și declară că dorește / nu dorește încheierea unei astfel de polițe.

S.C. KRISTAKIS EUROPE TRANS S.R.L

Agenția de Turism Kristakis Travel

Director agenție

Cristian JAKAB

Călătorul / Reprezentantul călătorului

Prezentul contract a fost negociat, redactat și încheiat de către reprezentantul Agenției de turism Kristakis Travel în persoana dl/dnei **având calitatea de agent de turism.**