

CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE

Nr. din data de

PREZENTUL CONTRACT („Contractul”) se încheie între:

Societatea S.C. **TERRA VISTA S.R.L.**, cu sediul în Oradea, str. Argesului nr. 3, cod postal 410259, telefon/fax: 0359 44 66 87, e-mail: contact@terravista.ro, www.terravista.ro, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr J05/2159/2011, având cod de înregistrare fiscală 29477688, cont bancar RO27BTRLRONCRT0202980401 - LEI/ RO74BTRLEURCRT0202980401 - EUR deschis la Banca Transilvania, licența nr 337 din 14.12.2018 pentru agenția de turism TERRA VISTA cu punct de lucru în Oradea, Str. Piața 1 Decembrie, nr. 2, reprezentată prin Ioana Salajan, în calitate de Manager General, denumită în continuare **Agencia intermediara**,

și **domnul/doamna** domiciliat/domiciliată în posesor/posesoare al/a buletinului/cărții de identitate seria și nr, e-mail, telefon, în calitate de Calator/ Reprezentant al calatorului, denumit în continuare **Calator**.

I. DEFINITII

În sensul prezentului Contract termenii de mai jos au următoarea semnificație:

- 1.1. Contract – reprezintă acordul de voință al părților cu privire la pachetul de servicii de călătorie, și este reprezentat de prezentul contract, de anexele și acte adiționale, de bon de comandă, de confirmare de servicii, voucher, de bilet de odihnă și/sau tratament și/sau excursie, de oferta standard, expusă în materialele de prezentare sau pe site, precum și de orice alt înscris anexat prezentului contract și documentele de plată și de călătorie, toate acestea făcând parte integrantă din prezentul contract.
- 1.2. Agenția de turism organizatoare – operatorul economic, detinator al unei licențe de turism valabile, emise în condițiile legii, care desfășoară activitatea de organizare a pachetului de servicii de călătorie care reprezintă obiectul prezentului contract.
- 1.3. Agenția de turism intermediară – operator economic, detinator al unei licențe de turism valabile, emise în condițiile legii, care desfășoară activitatea de intermediere, acționând în numele și pe seama Agenției de turism organizatoare în relația cu Calatorul;
- 1.4. Calator/turist – orice persoană care cumpără sau care se angajează să cumpere pachetul de servicii de călătorie (contractantul principal), sau orice altă persoană în numele căreia contractantul principal se angajează să cumpere pachetul de servicii de călătorie (ceilalți beneficiari);
- 1.5. Pachet de servicii de călătorie – combinația prestabilită a cel puțin două dintre următoarele elemente, în cazul în care aceste servicii sunt vândute sau oferite spre vânzare la un pret total și depășesc 24 de ore sau includ cazare de o noapte: a) Transport; b) Cazare; c) Închirierea de autoturisme; d) Alte servicii turistice, care nu sunt subsidiare transportului, cazării sau închirierii de autoturisme și care reprezintă o parte semnificativă din pachetul de servicii;
- 1.6. Cursa charter - zboruri efectuate pe baza unui aranjament contractual între furnizorul de transport aerian și o entitate (firma/agenție) care închiriaza o aeronavă.
- 1.7. Voucher – document emis de agenția de turism organizatoare, cu scopul de a fi folosit la cazare, alimentație, excursii, precum orice alte servicii turistice incluse în pachetul de servicii de călătorie;

II. OBIECTUL CONTRACTULUI

- 2.1. Îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii de călătorie/a unui serviciu de călătorie înscris în BONUL DE COMANDĂ, voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie, în sensul prevăzut de art.3 din O.G. nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate.
- 2.2. **Pachetul de servicii de călătorie este vândut de TERRA VISTA SRL în calitate de AGENTIE DE TURISM INTERMEDIARA, (în această situație agenția de turism Organizatoare, alta decât TERRA VISTA, va fi denumită pe tot parcursul prezentului contract Agenția Organizatoare/Organizator), în numele și pe seama agenției organizatoare SC SRL persoană juridică de drept român, având sediul social înmatriculată la Oficiul Registrului Comerțului sub nr., C.U.I., titulară a Licenței de Turism, telefon, e-mail: reprezentată legal prin – Administrator, denumită în continuare în acest contract Agenția de turism organizatoare.**
- 2.3. **Agencia Organizatoare Srl ofera garanții privind rambursarea tuturor platilor efectuate de către sau pe seama calatorilor , în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței Organizatorului, prin polița de asigurare emisă de nr valabilă până la data de**
- 2.4. **Agencia Terra Vista se prezintă, fata de calator, în cadrul activității sale, exclusiv în calitate de intermediar în numele și pe seama agenției organizatoare menționate la cap. II pct. 2.2 . Caracteristicile pachetului de servicii de călătorie, cât și precizarea calității TERRA VISTA SRL în relația cu calatorul (agenție de turism Organizatoare sau Intermediară) se regăsesc și în Bonul de comandă, parte integrantă a prezentului contract.**

III. INCHEIEREA CONTRACTULUI

3.1. Pentru situațiile în care contractul se negociază direct între Agenție, prin Intermediar, și Calator, încheierea intervine la momentul semnării contractului în format fizic sau la momentul semnării condițiilor contractuale de servicii de călătorie și a bonului de comandă, în format fizic, dar intră în vigoare în momentul la care Calatorul primește de la Intermediar confirmarea scrisă, transmisă prin email a rezervării făcute de Agenție;

3.2. Pentru situațiile în care contractul se negociază la distanță, cu acordul Calatorului, Agenția Organizatoare, prin Intermediar, va comunica pe email transmis de Calator în format electronic contractul privind pachetul de servicii de călătorie, iar încheierea intervine într-unul din următoarele momente:

- a) la momentul primirii pe email de către Intermediar a contractului în format electronic semnat de către Calator, dar intra în vigoare în momentul la care Calatorul primește de la Intermediar confirmarea scrisă, transmisă prin email a rezervării făcute de Agenție;
- b) la momentul primirii de către Intermediar a confirmării contractului din partea Calatorului, prin email, dar intra în vigoare în momentul la care Calatorul primește de la Intermediar confirmarea scrisă, transmisă prin email a rezervării făcute de Agenție;
- c) la momentul achitării (în tot sau în parte) de către Calator a contravalorii pachetului de servicii de călătorie, conform facturii comunicate de către Intermediar Calatorului;

3.3. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția calatorului sub forma de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, etc), obligația de informare a calatorului este considerată îndeplinită prin înscrierea tuturor informațiilor necesare în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de Agenție/Intermediar, nefiind necesară încheierea în forma scrisă a contractului de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, respectiv dacă contractul prezentat calatorului în modalitățile prevăzute mai sus, conține informațiile prevăzute la art. 7 alin. (3) din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate.

3.4. Pentru procesarea unei rezervări de servicii de călătorie, Agenția organizatoare prin agenția intermediară poate solicita un avans de până la 70% din prețul total al pachetului sau chiar plata integrală a acestuia, în funcție de data la care Calatorul solicită serviciile.

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

3.6. Informațiile privind starea pe teritoriul cărora, la data încheierii prezentului contract, este decretată stare de urgență ori în privința cărora Ministerul Afacerilor Externe a formulat alerte de călătorie, sub forma de avertismente sau atenționări, sunt publice și pot fi consultate accesând <http://www.mae.ro/travel-alerts>. Prin urmare, Calatorul înțelege să contracteze serviciile ce fac obiectul prezentului contract fiind informat asupra acestor avertizări, atenționări sau alerte.

IV. PREȚUL CONTRACTULUI ȘI MODALITĂȚILE DE PLATA

4.1. **Prețul total** al pachetului de servicii de călătorie descrise mai sus este de: **euro** și include totalitatea serviciilor cuprinse în pachet, comisionul Agenției și TVA. În situația contractării serviciilor de călătorie în regim early booking, reducerea este inclusă în pachet, iar procentul precizat se aplică numai serviciilor de cazare. În acest caz, orice modificare a contractului, solicitată de Calator determină anularea rezervării cu penalizări și refacerea acesteia la prețul și condițiile din momentul reînscrisurii. De asemenea, nerespectarea condițiilor de plată aplicabile rezervărilor tip Early Booking determină modificarea prețului pachetului conform ofertei standard.

4.2. Prețul menționat include toate taxele, comisioanele, tarifele, cu excepția costurilor care nu pot fi calculate în mod rezonabil anterior încheierii contractului. Astfel de costuri suplimentare pot fi, spre exemplu, penalități de încetare, care urmează să fie stabilite atunci când este cazul pe baza prevederilor din cuprinsul prezentului contract, a anexelor aferente și a legislației aplicabile. De asemenea, tariful nu include prețul asigurărilor, excursiilor opționale, taxelor de stațiune și a celor de traversare cu ferry-boat-ul, doar în cazul în care în programele anexa sau conținutul pachetului nu este menționat altceva; enumerarea este doar exemplificativă.

4.3. Plata serviciilor turistice aferente contractului se poate efectua în valuta specificată în contract sau în LEI la la cursul de vânzare spot comunicat de Banca Transilvania S.A. în ziua emiterii facturii, conform art. 290, alin 2, Cod Fiscal.

4.4. Modalități de plată.

La momentul încheierii Contractului, Calatorul trebuie să achite un avans din contravaloarea pachetului de servicii de călătorie (urmand ca plata finală să se facă cu până la 30 de zile înainte de plecare) sau plata integrală a pachetului, în funcție de situațiile descrise în **BONUL DE COMANDA** anexat la prezentul contract sau în oferta primită, informații precontractuale, etc. Plata se poate face în EUR sau în LEI astfel:

- cash sau cu card la sediul agenției Terra Vista
- prin banca – depunere directă sau transfer bancar, în unul din conturile menționate pe factura
- link de plată online – Netopia Mobil Pay

4.5. În cazul în care călătorul dorește să efectueze plata către agenție prin transfer bancar, pentru serviciile achiziționate, toate costurile bancare vor reveni părții care inițiază plata, respective călătorului.

4.6. Odată încasati banii de către Agenția Organizatoare SRL, aceasta este răspunzătoare în fața legii față de calatori în orice situație privind sumele încasate, astfel ca Agenția Intermediară TERRA VISTA SRL este exonerată de orice obligație (față de calatori) referitoare la banii încasati.

V. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE AGENȚIEI DE TURISM ORGANIZATOARE/INTERMEDIARE

5.1. Agenția intermediară se obligă să furnizeze Calatorului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii de călătorie 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 călătorie 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 poate furniza Calatorului un bon de comandă, dacă consideră necesar.

5.2. Agenția Organizatoare își rezervă dreptul de a modifica unilateral clauzele prezentului contract înainte de începerea executării pachetului, dacă aceste modificări sunt nesemnificative și a informat calatorul cu cel puțin 24 de ore înainte de data începerii călătoriei.

În cazul modificării semnificative a uneia dintre prevederile esențiale ale contractului, înainte de începerea executării pachetului, cum ar fi: principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie, modificarea locului de cazare, majorarea prețului cu peste 8%, sau dacă nu se pot îndeplini cerințele speciale ale calatorului pe care Agenția le-a acceptat, etc. aceasta are obligația de a informa calatorul cu cel puțin 10 zile înainte de data începerii călătoriei.

În cazurile prevăzute la pct. 5.4 lit. b) și c), informarea se va face în timp util pentru a permite calatorului să decidă începerea călătoriei.

5.3. Agenția organizatoare poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau diminuării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau diminuărilor de preț 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 comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi; sau
- (c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

5.4. Agentia organizatoare este responsabila 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 aceasta sau de un alt furnizor de servicii de calatorie, cu exceptia urmatoarelor situatii:

- a) cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza calatorului;
- b) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Agentia organizatoare, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fara a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, intarzieri in traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrari sau reparatii pe drumurile publice), neindeplinirea grupului minim ca urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor pentru toti participantii. Agentia organizatoare/intermediara nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate calatorului ca urmare a intarzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje si a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice;
- c) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unui tert care nu are legatura cu furnizarea serviciilor prevazute in contract, iar cauzele care au determinat neindeplinirea obligatiilor au un caracter imprevizibil si inevitabil.

In situatia in care programul turistic a fost realizat, nu se pot pretinde daune sau penalizari si nici rambursarea pretului.

5.5. Agentia 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 modificările sau anulările făcute de Agentia Organizatoare din aceste motive, nu se datoreaza turistului nicio despăgubire. Deasemenea, in situatia in care turistul renunță la călătoria după ce Agentia Organizatoare a fost nevoita din cauzele mai sus enumerate exemplificativ, să modifice tipul sau categoria mijloacelor de transport, ori unitățile de cazare, acesta datorează agenției de turism penalități, conform art. 7.1 de mai jos și altor prevederi contractuale speciale, derogatorii de la norma contractuală generală. Neprezentarea la îmbarcare, refuzul de îmbarcare sau alte asemenea situații nu dau dreptul turistului de a cere restituirea prețului plătit.

5.6. Agentia intermediara, are obligatia sa furnizeze in scris calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu calatorul (e-mail, sms etc.), cu 3 zile inainte de data plecarii, urmatoarele informatii, in cazul in care acestea au suferit modificari, fata de cele stipulate in bonul de comanda:

- a) ora programata de plecare, precum si orele programate ale opririlor intermediare, ale legaturilor de transport si ale sosirii;
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon, adresele de e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a intermediarului ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contactarea organizatorului si/sau a intermediarului;
- c) pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului;

5.7. Agentia organizatoare, direct sau prin intermediar, este obligata sa acorde asistenta adecvata fara intarzieri nejustificate calatorului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau al unui eveniment pe care nici Agentia organizatoare, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita, in special prin:

- a) furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara; si
- b) acordarea de asistenta calatorului in ceea ce priveste efectuarea comunicarilor la distanta si sprijinirea acestuia in gasirea unor servicii de calatorie alternative.

Agentia organizatoare are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta in cazul in care calatorul este cel care a provocat situatia de dificultate in mod intentionat sau din propria neglijenta. Comisionul nu depaseste in niciun caz costurile efective suportate de Agentia organizatoare..

5.8. Agentia intermediara este obligata să informeze persoana care transferă contractul (cedentul), în conformitate cu pct. 6.1. din prezentul contract, cu privire la costurile efective ale transferului.

5.9. Atunci cand o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata astfel cum s-a convenit prin prezentul contract, Agentia Organizatoare ofera, fara costuri suplimentare pentru calator, 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 sau in situatia de suprarezervare (overbooking = in anumite situatii, hotelierii vând locuri peste capacitatea de cazare a hotelului) a unui hotel, determinată de activitatea hotelierilor, înainte sau după începerea călătoriei, se considera a fi serviciu alternativ corespunzător pentru continuarea derularii pachetului oferirea cazarii în aceeași locație, în cea mai apropiată varianta fata de cea initiala.

5.10. In cazul in care serviciile alternative propuse, conform pct. 5.9, au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decat cea specificata in prezentul contract, Agentia acorda calatorului o reducere adecvata a pretului.

Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse, conform pct. 5.9, doar in cazul in care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit prin prezentul contract sau reducerea de pret acordata este inadecvata.

5.11. Daca este imposibil sa se furnizeze servicii alternative sau calatorul respinge serviciile alternative propuse in conformitate cu pct. 5.10 al doilea paragraf din prezentul contract, calatorul are dreptul, dupa caz, la reducerea pretului si/sau la despagubiri fara a rezilia contractul de servicii privind pachetul de calatorie.

5.12. In situatia in care prestarea serviciilor turistice ce fac obiectul contractului a devenit imposibila din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare (caz de forta majora) care se produc la locul de destinatie (cum ar fi restrictii de circulatie, masuri de carantina, pandemii, epidemii, revolte, greve, accidente etc.) Agentia Organizatoare va oferi calatorului fie pachete turistice alternative (alta destinatie sau alta perioada), fie vouchere valorice (note de credit) cu care sa poata achizitiona de la Agentia Organizatoare prin Agentia Intermediara, alte servicii sau pachete de servicii de calatorie, iar calatorul va alege una dintr variantele propuse de Agentia Organizatoare.

5.13. Daca pachetul include transportul de pasageri, Agentia Organizatoare asigura de asemenea, in cazurile mentionate la pct. 5.10 si 5.11 din prezentul contract, repatrierea calatorului cu transport echivalent fara intarzieri nejustificate si fara costuri suplimentare pentru calator.

5.14. Excursiile optionale se efectuează la fața locului cu agenții locale, care poartă întreaga responsabilitate pentru organizarea și desfășurarea acestor excursii. Sumele aferente excursiilor opționale nu se încasează în numele și pentru Agenția Terra Vista. Prețurile excursiilor opționale pot fi mai mari decât cele cumpărate de la recepția hotelurilor, având în vedere că turiștii vor avea la dispoziție mijloace de transport de la hotel la obiective și retur, ghid etc. Prețul excursiilor se calculează în general, pentru grupuri de aproximativ 25 de persoane. În cazul neîntrunirii

acestui număr minim, fie tarifele pot fi majorate proporțional, fie excursia poate fi anulată, iar turiștii putând opta pentru achiziționarea excursiei de la recepția hotelului în funcție de disponibilități.

5.15. Agenția de turism organizatoare/intermediara nu este raspunzatoare pentru erorile de rezervare imputabile calatorului sau cauzate de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

5.16. Agenția de turism organizatoare/intermediara nu raspunde pentru amanarile sau intarzierile de orice fel determinate de indeplinirea formalitatilor solicitate de reprezentantele tarilor de destinație sau tranzitate, cum ar fi eliberarea vizelor cu intarziere și nu datoreaza daune pentru eventualele prejudicii produse calatorului de aceste intarzieri.

5.17. Agenția de turism organizatoare/intermediara nu raspunde pentru intarzierile inregistrate in timpul derularii programului turistic din motive ce nu-i sunt imputabile, cum ar fi intarzierea curselor aeriene, condiții meteorologice nefavorabile, formalități vamale etc. Este exclusa raspunderea agentiei organizatoare pentru eventualele daune rezultate ca urmare a pierderii legaturilor, intalnirilor comerciale etc.

5.18. Agenția organizatoare/intermediara nu raspunde in situatii de greva, conflicte politice și de razboi, epidemii/pandemii, catastrofe de pericol public, miscari sociale, calamitati naturale, atac terorist, inchideri temporare totale sau parțiale ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, instituirea de restricții de călătorie de către autoritățile naționale române sau străine ori de cele internaționale, precum și 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/circumstanțe inevitabile și extraordinare, care exonereaza de raspundere Agenția organizatoare/intermediara.

5.19. 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 deruleaza programul tursitic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Organizatorul nu este răspunzător pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul de călătorie. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste călătorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului. În cazul anulării zborului ca urmare a insolvenței, falimentului, lichidării sau incapacității de plată a Transportatorului Aerian, Agenția va depune toate diligentele 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 turiștilor, aceste daune fiind imputabile companiei aeriene în baza Regulamentului Parlamentului European nr. 261/04 implementat prin HG nr. 1912/2006.

5.20. În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica, din motive ce țin de siguranța navigării, numărul cabinei și amplasarea acesteia pe punți (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care călătorul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

VI. DREPTURILE SI OBLIGATIILE CALATORULUI

6.1. In cazul in care Calatorul nu poate sa participe la calatoria turistica independent de motivele care stau la baza imposibilitatii de participare, acesta poate sa transfere contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii de calatorie contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agenția organizatoare prin agenția intermediara, cu cel puțin 7 zile inaintea datei de plecare. Intre Calatorul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) și agenția de turism organizatoare (debitor cedat), urmeaza a se incheia un contract de cesiune (transfer) cu privire la pachetul de servicii de calatorie contractate și cesionate.

Pentru calatoriile in care mijlocul de transport este avionul, cesiunea contractului poate fi efectuat numai daca exista posibilitatea transferarii locului de zbor. De asemenea, pentru calatoriile care necesita indeplinirea unor conditii speciale, ex: obtinerea vizelor turistice, se va tine seama de acestea pentru cesiunea contractului. Responsabilitatea incheierii contractului de cesiune revine dupa caz fie cedentului, fie cesionarului, și niciodata Organizatorului (debitorului cedat). Calatorul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum și cesionarul, sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei și a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

6.2. Calatorul este obligat sa comunice Agenției in termen de 3 zile calendaristice de la primirea instiintarii privind modificarea prevederilor esentiale ale contractului prevazute la cap. V pct. 5.2 sau in timp util inainte de inceperea calatoriei, in cazul in care se aplica clauzele prevazute in cap. V pct. 5.4 lit. b) și c), hotararea sa de a opta pentru:

(a) sa accepte modificarea propusa; sau

(b) sa rezilieze/denunte contractul fara a plati vreo penalitate de reziliere/denuntare.

In cazul in care calatorul nu comunica Agenției optiunea sa in termenul prevazut mai sus din prezentul punct, se considera ca toate modificarile au fost acceptate de catre calator, conform noilor conditii și calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

6.3. In cazul in care calatorul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile cap. V pct. 5.2. al doilea paragraf din prezentul contract, se considera ca toate modificarile au fost acceptate și calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

6.4. In cazul in care călătorul încetează contractul în temeiul pct. 6.2. litera b) sau Agenția organizatoare anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, călătorul are dreptul:

a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii de călătorie de calitate echivalentă sau superioară, propus de Organizator;

b) să accepte un pachet de servicii de călătorie de calitate inferioară propus de Agenția Organizatoare, cu rambursarea diferenței de preț, în sensul rambursării diferenței de preț dintre cele două pachete de călătorie, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;

c) să i se ramburseze toate sumele achitate în virtutea contractului.

6.5. În cazul situației menționate la pct. 6.4. litera c), călătorul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire, al cărei quantum 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 din cauza nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția Organizatoare a informat în scris călătorul cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea executării pachetului

b) anularea a intervenit din cauza 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 oricărui 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. V pct. 5.4. lit. b) și c);

c) anularea s-a făcut din vina călătorului.

6.6. Calatorul 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 Organizatoare pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VII cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica la maximumul pretului pachetului de servicii de călătorie contractat.

6.7. 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 Organizatoare va rezolva cerințele călătorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de pret urmând a fi suportate de către călător. Dacă călătorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la cap. VII la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

6.8. 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.

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

6.10. 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 organizatoare/intermediară nu are nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

6.11. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către călător a unor formalități suplimentare impuse la destinație (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele călătorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei, situație în care se cere testare medicală sau vaccinare, obținerea vizei turistice, alte cerințe speciale etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale care să îi permită să efectueze călătoria. Întrucât sunt posibile în orice moment modificări ale condițiilor de călătorie sau de trecere a frontierelor, Agenția intermediară recomandă călătorilor de a verifica și ei informațiile actualizate pe site-ul Ministerului Afacerilor Externe al României www.mae.ro / Politiei de Frontiera privind cerințele/restricțiile de călătorie în țara de destinație. În cazul în care călătorul nu își respectă obligația de a îndeplini formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agenției (de exemplu, în cazul călătoriei cu minori, imputernicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește sau orice alte documente suplimentare și cerințe medicale - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția organizatoare/intermediară este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei. În acest sens orice modificare sau anulare va atrage după sine penalizări conform prezentului contract, care vor fi suportate de către călător.

6.12. Agenția intermediară recomandă călătorilor contactarea Agenției, cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).

6.13. 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 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 la cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a călătorului. În funcție de destinație, orele de intrare, respectiv ieșire, se pot modifica și sunt decise de unitatea hotelieră.

6.14. În cazul sejururilor cu locul de desfășurare în afara României, călătorul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor: de regulă, o zi hotelieră/noapte de cazare începe cel mai devreme la ora 14:00 a zilei de intrare și se termină a doua zi până la ora 12:00. Indiferent la ce oră are loc cazarea în acest interval orar se consideră a fi consumată o zi hotelieră/noapte de cazare. Eventualele costuri suplimentare generate de solicitarea cazării mai devreme și/sau neeliberarea spațiilor de cazare până la cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a călătorului. De asemenea, sosirea la unitatea de cazare după ora 18:00 trebuie anunțată în prealabil.

6.15. Repartizarea camerelor se face exclusiv de către unitatea de cazare/hotelieră în funcție de criteriile proprii și de disponibilitatea din momentul cazării, astfel încât nu se pot garanta numărul camerei, etajul și/sau amplasarea, cu excepția cazurilor în care se specifică în mod expres acest aspect. 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. Camera primită de călător poate să nu corespundă în toate cazurile cu fotografia din cataloage, oferte speciale, site-uri, materiale publicitare.

6.16. Unitățile de cazare sunt clasificate de autoritățile competente din țările în care sunt situate, conform normelor aplicabile în țările respective. Eventualele neconcordanțe între clasificarea oficială a unității de cazare (cu tot ceea ce presupune aceasta: dimensiuni camere, dotări, facilități hotel, servicii suplimentare etc.) și așteptările călătorului nu pot duce în nicio circumstanță și pentru niciun motiv la suportarea de despăgubiri de către Agenția Organizatoare/Intermediară și nici nu pot servi turistului ca motiv de reziliere a contractului; în ipoteza în care totuși, turistul reziliază contractul din astfel de motive, Agenția Organizatoare/intermediară nu poate fi obligată la restituirea pretului și/sau la plata vreunei penalități/despăgubiri de către turist.

6.17. Călătorul este obligat să plătească integrala a contravalorii pachetului de servicii de călătorie, la termenele indicate de Agenție, fără depășirea acestora.

6.18. Călătorul este obligat să notifice Agenția intermediară, în termen de maximum 24 ore de la momentul primirii confirmării de călătorie pe e-mail, orice neconformitate identificată cu privire la pachetul de servicii, cu privire la numele pasagerilor, precum și cu privire la fiecare element/serviciu al acestuia în scris, prin email. În cazul în care o asemenea notificare nu a intervenit în condițiile arătate, se consideră că

Calatorul este satisfăcut de condițiile de executare ale pachetului. De asemenea, până la momentul primirii unei asemenea notificări, se considera că Calatorul este satisfăcut de condițiile de executare ale Pachetului.

6.19. În cazul în care un calator 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.

6.20. Calatorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acestora ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Agenția organizatoare/intermediara nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de calator ca urmare a nerespectării acestui alineat.

6.21. Calatorul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus, cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului de călătorie contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către calator a prevederilor privind locurile de întâlnire și orele vor fi suportate de către acesta.

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

6.23. Calatorul are obligația de a declara la încheierea contractului despre orice fel de condiții speciale necesare în timpul călătoriei, precum, dar nelimitându-se la cerințe pentru persoanele cu dizabilități, etc.

VII. ANULARI, PENALIZARI, DESPAGUBIRI / RESPONSABILITĂȚI

7.1. Calatorul poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie în orice moment înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care calatorul renunță din vina sa la pachetul de servicii de călătorie care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizările de mai jos, cu excepția situațiilor în care **ORGANIZATORUL/ PRESTATORUL/ HOTELUL ARE O ALTA POLITICĂ DE PENALIZARE** sau Bonul de comandă prevede alte cote de penalizare, caz în care prevalează și se aplică exclusiv aceste penalizări. În cazul pachetelor de servicii de călătorie intermediare de TERRA VISTA SRL de la Agenția Organizatoare cu sediul în/sau afara României și /sau Pachete de servicii de călătorie de la Agenția Organizatoare cu sediul în UE pentru destinații oriunde în lume, condițiile de penalizare sunt:

7.1.1 CONDITII STANDARD DE ANULARE/PENALIZARE/MODIFICARE:

A) Penalizare% din prețul total al pachetului de servicii turistice, pentru anulari până la data de

B) Penalizare% din prețul total al pachetului de servicii turistice, dacă anularea se face până la 30 zile înainte de data plecării;

C) Penalizare 100% din prețul total al pachetului de servicii turistice, dacă anularea se face cu mai puțin de 29 zile înainte de data plecării sau pentru neprezentare/no show;

7.1.2. CONDITII SPECIALE DE ANULARE: Penalizare 100% din prețul pachetului de servicii turistice, în cazul în care calatorul a achiziționat pachetul de servicii turistice în cadrul programelor speciale de tip Early Booking, Black Friday, Last Minute, oferte Targuri, sau alte programe similare indiferent de data la care calatorul solicită anularea.

Condițiile standard de penalizare pot fi înlocuite de cele comunicate mai sus, întotdeauna aplicându-se condițiile cele mai restrictive pentru calator, respectiv cele mai favorabile pentru agenția de turism organizatoare.

7.2. În cazul rambursării de către Agenția Organizatoare prin Agenția Intermediară către calator a unei sume de bani care rezultă conform cap VII pct. 7.1. respectiv 7.1.1, Agenția Intermediară Terra Vista, pe lângă penalizările impuse de către Agenția Organizatoare și furnizorii acesteia (hotel/compania aeriană) menționate, are dreptul de a reține taxa de serviciu/rezervare de 25 euro/persoană, pentru activitățile efectuate pentru rezervare de la momentul solicitării ofertei și până în prezent (cautarea variantelor de vacanță, contactarea partenerilor interni sau externi, discuții, negocieri, inclusiv cu turistul, întocmirea și semnarea contractului și a documentelor de călătorie, operațiuni de încasare și de plăți etc.).

7.3. Penalizări de 100% din prețul serviciilor care fac parte din prezentul contract, se vor aplica și în următoarele cazuri:

-atunci când Calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, ratând din acest motiv plecarea;

-atunci când Calatorul nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare efectuării călătoriei nu sunt complete sau nu sunt conforme cu cerințele normelor legale în vigoare;

-atunci când Calatorul este întors de la granița României/tării de destinație de către poliția de frontieră din motive ce nu țin de Agenție;

-atunci când Calatorul nu este acceptat de către organele de frontieră din țara de destinație;

7.4. Prin excepție de la prevederile pct. 7.1, Calatorul are dreptul să înceteze prezentul contract 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 acest caz Calatorul este obligat să facă dovada prin orice mijloace de probă a existenței circumstanțelor invocate și are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară din partea Agenției.

7.5. Rambursarea sumelor, în baza pct. 7.1 respectiv pct. 7.4, se va realiza de către Agenția Terra Vista în termen de 14 zile de la data la care se recuperează sumele plătite furnizorilor de servicii turistice (hoteluri, transportatori etc), aferente pachetului turistic respectiv. În baza pct. 5.18. în caz de forță majoră când anularea rezervării s-a datorat unor circumstanțe inevitabile și extraordinare (calamități naturale, epidemii/pandemii, miscări sociale, greve, razboaie, schimbări politice, închideri temporare totale sau parțiale ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, instituirea de restricții de călătorie de către autoritățile naționale române sau străine ori de cele internaționale etc.), independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricărui eforturi depuse, sumele datorate calatorului se pot transforma în credite de vacanță (vouchere valorice), care se pot folosi pentru achiziționarea altor produse turistice ale Organizatorului.

7.6. În cazul anulării călătoriei de către Organizator din motive precum cele enumerate exemplificativ la pct 5.18, sau când turistul renunță la călătorie, după ce Organizatorul l-a informat asupra modificărilor intervenite, conform pct 5.5., ca urmare a situațiilor de forță majoră, Organizatorul va restitui suma plătită de turist reținând o taxă de serviciu, care reprezintă contravaloarea muncii depuse până la acel moment în beneficiul turistului. Aceasta taxă de serviciu va fi reținută de Organizator și nu va fi restituită în cazul încetării contractului în ipoteza unui caz de forță majoră/circumstanțe inevitabile și extraordinare, în înțelesul OG2/2018.

- 7.7. Pe parcursul desfășurării programului turistic sau prestării serviciilor turistice, calatorul poate renunța total sau parțial la serviciile oferite; în acest caz el nu are dreptul la nicio rambursare sau despăgubire.
- 7.8. În cazul în care calatorul invocă ca motiv al încetării unilaterale a contractului motive medicale, rambursarea contravalorii pachetului de servicii turistice se va face de către compania de asigurare, dacă calatorul a încheiat o astfel de asigurare storno.
- 7.9. Agenția organizatoare va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.
- 7.10. În cazul în care Calatorul a achitat un avans și nu se mai prezintă pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, în termenii specificați în prezentul contract sau în bonul de comandă/anexe, contractul se consideră reziliat de drept, iar Agenția organizatoare/intermediara are dreptul de a anula rezervele efectuate în beneficiul Calatorului cu reținerea penalizărilor prevăzute la pct. 7.1.
- 7.11. Calatorul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii de călătorie la Agenția intermediara la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.
- 7.12. Orice modificare, referitoare la schimbarea unității de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea persoanei titular de contract sau orice alt element principal ce face obiectul contractului, la cererea titularului acestuia, se poate face numai dacă există această posibilitate și dacă nu intră în contradicție cu penalizările de anulare a pachetului. Toate solicitările de modificare sau anulare se acceptă doar în scris și se soluționează conform condițiilor aferente fiecărui program/produs.
- 7.13. În contextul pandemiei de SARS-CoV-2 (COVID19), Calatorul/reprezentantul Calatorului recunoaște și acceptă în mod expres posibilitatea ca, ulterior încheierii prezentului contract, dar și pe parcursul sejurului turistic, să fie instituite restricții sau noi condiții de călătorie atât în țara de destinație cât și în România (cu titlu exemplificativ, însă fără a se limita la: obligativitatea purtării măști de protecție, prezentarea unui test antigen/PCR negativ sau obligativitatea efectuării acestuia în țara de destinație, intrarea în carantină sau autoizolare la întoarcerea în România). Prin încheierea prezentului contract, calatorul/reprezentantul calatorului își asumă riscul apariției unei sau mai multora dintre condițiile prezentate mai sus (riscuri care nu pot cădea în sarcina Agenției și care tin de decizii ale terților, cu titlu exemplificativ, însă fără a se limita la: autorități locale/nationale din statele de destinație sau din România), respectiv recunoaște și acceptă în mod expres că în nicio situație acestea nu vor putea fi imputate Agenției și nu vor putea constitui un motiv de renunțare fără penalizare pentru calator.

VIII. RECLAMAȚII. COMUNICĂRI.

8.1. În cazul în care Calatorul este nemulțumit de serviciile de călătorie primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fața locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii de călătorie contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agenției, cât și prestatorului de servicii de călătorie (conducătorii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai Agenției).

Datele de contact ale Agenției intermediare: Telefon: 0359446687, 0725437444, 0774626306, E-mail: contact@terravista.ro,

8.2. Atât Agenția organizatoare, cât și prestatorul de servicii de călătorie vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, Calatorul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția organizatoare urmând ca, în termen de 30 de zile calendaristice, să comunice Calatorului răspunsul punctual, referitor la situația semnalată. Nu se vor accepta sesizări care sunt depuse peste termenul admis. Vor fi luate în considerare numai reclamațiile făcute în nume personal. Nu vor fi acceptate reclamațiile făcute în numele mai multor persoane la finalul programului, despre care Agenția organizatoare nu a fost informată în scris la data producerii evenimentului.

8.3. În cazul în care unul dintre serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu cerințele prezentului contract, Agenția organizatoare remediază neconformitatea, cu excepția cazului în care:

a) neconformitatea nu poate fi remediată; sau

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

Dacă Agenția organizatoare, în conformitate cu primul paragraf litera (a) sau (b) din prezentul alineat, nu remediază neconformitatea, calatorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a pretului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Agenția organizatoare dovedește că neconformitatea este imputabilă calatorului, unor terțe persoane sau unor cauze imprevizibile și inevitabile.

8.4. Calatorul poate adresa mesaje, cereri sau reclamații în legătură cu executarea pachetului în mod direct agenției de turism de la care a achiziționat pachetul respectiv. Agenția de turism organizatoare/intermediara este absolvită de orice răspundere pentru neconformitățile despre care nu a fost informată imediat în scris de către calator.

8.5. Prin prezentul contract partile, de comun acord, convin că despăgubirea care trebuie plătită de Agenția de turism organizatoare, atunci când aceasta este datorată calatorului, nu poate depăși valoarea contractuală a serviciilor turistice prestate necorespunzător și al cărui beneficiar este acesta.

8.6. Calatorul declară în mod expres faptul că își asumă interdicția de a face publicitate negativă Agenției Organizatoare/Intermediare și serviciilor prestate de aceasta, fără ca procedura de înregistrare și soluționare a reclamațiilor prevăzute în pct. 8.7 și pct. 8.8. să fi fost îndeplinită. Nerespectarea acestei prevederi da dreptul agenției să solicite instanței despăgubiri corespunzătoare prejudiciului suferit.

8.7. În cazul unor divergențe în legătură cu încheierea sau executarea prezentului contract, partile vor depune toate eforturile pentru rezolvarea amiabilă a litigiului. Deasemenea, pot utiliza și mecanismele de soluționare alternativă a litigiilor, denumite SAL, în conformitate cu Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, cu modificările ulterioare.

8.8. Litigiile care nu pot fi soluționate pe cale amiabilă vor fi soluționate pe cale judecătorească, instanța competentă fiind cea de la locul încheierii contractului, respectiv sediul Agenției de turism organizatoare.

8.9. 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.

8.10. 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>.

8.11. Pentru contactarea Agenției de turism, inclusiv pentru a solicita asistență atunci când se află în dificultate sau să reclame orice neconformitate sesizată în timpul executării pachetului, calatorul poate folosi **următoarele date de contact de urgență:**

Agenția intermediara Terra Vista: telefon 0359 446687, 0725 437444 (în timpul programului) sau 0774 626 306 (în afara programului), e-mail: contact@terravista.ro

IX. ASIGURARI

9.1. 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 la, conform polita seria valabila până la data de

9.2. În cazul producerii evenimentului asigurat, Calatorul (Beneficiarul) va solicita Agenției Organizatoare (Asiguratorului), anterior depunerii cererii de despăgubire, un document prin care acesta să ateste faptul că nu a fost, nu este și nu va fi în măsură să execute obligațiile aferente contractului privind pachetul de servicii de călătorie sau serviciul de călătorie asociat.

În termen de maxim 30 zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, Calatorul are obligația de a transmite Asiguratorului menționat în Informațiile precontractuale o cerere de despăgubire însoțită de următoarele documente justificative:

- contractul privind pachetul de servicii turistice sau serviciul de călătorie asociat;
- fotocopia documentelor de plată aferente contractului (chitanțe, ordine de plată);
- fotografiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere;
- documentul prin care Agenția atestă faptul că nu a fost, nu este și nu va fi în măsură să execute obligațiile aferente contractului;

9.3. Despăgubirea politei de asigurare în cazul insolvenței nu poate depăși cuantumul sumelor achitate, la care se adaugă contravaloarea cheltuielilor de repatriere, după caz. Despăgubirea aferentă va fi plătită:

- călătorilor care justifică dreptul la plată a acestora și care au depus cererile de despăgubire în termenul menționat mai sus.
- în limita sumei asigurate prin polita;

• în termen de 30 zile calendaristice de la data primirii de către Asigurator a documentelor justificative, dar nu mai devreme de expirarea termenului de depunere menționat mai sus;

9.4. Facultativ, Calatorul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare medicală și storno (pentru situații de imposibilitate de a mai călători înainte de începerea călătoriei), care să acopere costuri de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces ori pentru bagaje, sau pentru servicii medicale la destinație. Agenția intermediară recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Calatorul se poate informa în agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii de călătorie, dacă Agenția oferă acest tip de serviciu.

9.5. Agenția intermediară nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul său, deoarece acesta este doar intermediar între călător și asigurator.

X. ANEXELE CONTRACTULUI

10.1 Prezentul contract are următoarele Anexe, care sunt parte integrantă a acestuia, cu aceeași valoare juridică:

- formularul de informare precontractuală/ofertă;
- BONUL DE COMANDA;
- voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, după caz;
- programul de călătorie, după caz;
- cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri (spre ex.: CONDIȚII GENERALE DE CĂLĂTORIE, INFORMATII UTILE PENTRU TURISTI - cuprinzând 6 pagini) /etc. ale Agenției puse la dispoziția calatorului, în format tipărit sau pe suport electronic (e-mail)

XI. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

11.1. Datele cu caracter personal prelucrate de SC TERRA VISTA SRL.

Prelucrarea datelor cu caracter personal reprezintă orice operațiune sau set de operațiuni care se efectuează asupra datelor dumneavoastră cu caracter personal. SC TERRA VISTA SRL poate prelucra următoarele date cu caracter personal: nume, prenume, număr telefon, adresa domiciliu, adresa de e-mail, serie și nr. carte de identitate, serie și nr. pașaport, CNP (doar dacă este cerut de organizator/asigurator) data nașterii, vârsta copiilor, apartenența la sindicate, locul de muncă, numele companiei (dacă este aplicabil), numărul de înregistrare TVA (dacă este cazul).

11.2. Persoanele vizate: călători/turiști/beneficiari ai serviciilor de călătorie sau turistice, reprezentanți/împuțerniciți/persoane de contact (parteneri contractuali) din cadrul companiilor sau instituțiilor/autorităților publice.

11.3. Scopurile colectării datelor cu caracter personal

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

- Rezervarea, intermedierea, ofertarea și/sau comercializarea serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, altor servicii turistice, evenimente culturale/sportive sau de altă natură, servicii de agrement sau călătorii de afaceri, executarea contractelor – respectiv în vederea menținerii/dezvoltării raporturilor comerciale/contractuale cu dumneavoastră;
- În vederea îndeplinirii obligațiilor legale stabilite în sarcina noastră.

11.4. Destinatarii datelor dumneavoastră cu caracter personal

SC TERRA VISTA SRL va considera toate informațiile colectate de la dumneavoastră ca fiind confidențiale și nu le vor partaja cu terți (cu excepția acelor persoane fizice și/sau juridice implicate în prestarea serviciilor rezervate sau achiziționate de dumneavoastră, respectiv partenerilor de afaceri, inclusiv partenerilor din afara Uniunii Europene, în cazul în care fără partajarea datelor dumneavoastră nu ați putea beneficia de serviciile achiziționate) fără consimțământul dumneavoastră expres și anterior.

De asemenea, vom putea furniza datele dvs. cu caracter personal către autorități publice centrale și locale, autorități judecătorești, poliție, parchet (în limitele prevederilor legale și/sau ca urmare a unor cereri întemeiate și expres formulate), etc

11.5. Durata prelucrării datelor cu caracter personal

SC TERRA VISTA SRL va prelucra datele dumneavoastră cu caracter personal până la finalizarea scopului pentru care au fost colectate sau ulterior, conform obligațiilor legale stabilite în sarcina noastră.

Ulterior, dacă dumneavoastră sau reprezentantul legal/împuțernicit nu veți exercita dreptul de opoziție/de ștergere, conform legii, aceste date vor fi arhivate de către SC TERRA VISTA SRL pe durata de timp prevăzută în procedurile interne sau vor fi distruse.

11.6. Drepturile persoanelor vizate. Conform prevederilor legale aplicabile, beneficiați de următoarele drepturi: *dreptul de a fi informat, dreptul de acces, dreptul la rectificare, dreptul de ștergere a datelor ("dreptul de a fi uitat"), dreptul la restricționarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opoziție și drepturi legate de procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri.*

De asemenea, vă este recunoscut dreptul de a depune o plângere în fața unei autorități de supraveghere și de a introduce o cale de atac judiciară. În acest scop, în România, autoritatea de supraveghere este: www.dataprotection.ro

11.7. Exercițarea drepturilor dumneavoastră. Pentru exercițarea acestor drepturi vă puteți adresa agenției TERRA VISTA SRL prin transmiterea unei cereri scrise, datate și semnate la adresa: Oradea, str. Piata 1 Decembrie, nr. 2 sau prin transmiterea unui e-mail către contact@terravista.ro

11.8. Prin semnarea prezentului contract, dumneavoastră confirmați că ați citit, ați fost informat(ă) corect, complet, ați luat cunoștința de conținutul acestui document, îl înțelegeți pe deplin și sunteți de acord cu:

- faptul că prelucrarea datelor cu caracter personal, astfel cum este specificată în legislația în vigoare și în prezentul document va fi efectuată în scopul rezervării, intermediării, ofertării și/sau comercializării serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, altor servicii turistice, desfășurării evenimentelor culturale/sportive sau de altă natură, serviciilor de agrement sau călătoriilor de afaceri;

- faptul că TERRA VISTA SRL va prelucra datele dumneavoastră personale doar în măsura în care acest demers este necesar scopului menționat în prezentul document, cu respectarea măsurilor legale de securitate și confidențialitate a datelor.

Pentru detalii privind prelucrarea datelor cu caracter personal de către SC TERRA VISTA SRL, puteți accesa site-ul www.terravista.ro

11.9. CONSIMȚĂMÂNTUL PARENTAL IN CONTEXTUL PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL ALE MINORILOR (se va completa doar dacă vor exista minori - beneficiari indirecti ai serviciilor contractate)

Subsemnatul(a),, (nume – prenume: părinte / reprezentant legal / imputernicit al reprezentanților legali), în calitate de (părinte / reprezentant legal / imputernicit al reprezentanților legali) al minorului / minorilor

..... în vârsta de ani, prin prezenta consimt în numele său (lor) ca SC TERRA VISTA SRL să poată prelucra datele cu caracter personal legate de numele și vârsta minorului(lor), serie și număr pasaport / carte de identitate, în scopul rezervării / comercializării pachetelor turistice / biletelor de avion al căror beneficiar direct sau indirect va fi minorul.

Prin semnarea prezentului contract confirm că am citit, am fost informat(ă) corect, complet, am luat cunoștință și înțeleg pe deplin drepturile de care beneficiaz privind protecția atât a datelor personale proprii, cât și protecția datelor personale ale minorului.

XII. CLAUZE FINALE

12.1. Calatorul declară că acceptă oferta Agenției, așa cum i-a fost prezentată pe adresa de e-mail.

12.2. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

12.3. Comercializarea pachetelor de servicii de călătorie se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative.

12.4. Calatorul declară ca Agenția intermediară, l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon sau mijloace electronice, calatorul 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.

12.5. 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.

12.6. Litigiile aparute între părți se rezolvă pe cale amiabilă în caz contrar partiile inteleg sa se adreseze instantelor de judecata competente.

12.7. Prezentul contract are 9 pagini și va fi interpretat conform legilor din România.

Agentia de turism intermediara,
in numele si pe seama agentiei organizatoare
..... SRL

S.C.TERRAVISTA S.R.L

IOANA SALAJAN

General Manager

Calatorul/Reprezentantul calatorului,

Nume:

Prenume:

Semnatura:



ANEXA

Formular de informatii precontractuale pentru calatori, informatii standard la contractul de comercializare a pachetelor de servicii turistice nr din data de

Calatorul/reprezentantul calatorului , domnul/doamna.....domiciliat/domiciliata in, declara ca Agentia de turism intermediara Societatea S.C. **TERRA VISTA S.R.L.**, cu sediul în Oradea, str. Argesului nr. 3, cod postal 410259, telefon/fax: 0359 44 66 87, e-mail: contact@terravista.ro, www.terravista.ro, inregistrata la Registrul Comerțului sub nr J05/2159/2011, avand cod de înregistrare fiscală 29477688, in numele si pe seama agentiei organizatoare **SC SRL** i-a facut, inainte de incheierea contractului, informarea de mai jos si i-a transmis toate informatiile necesare pentru incheierea contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice, in deplina cunostinta de cauza, dupa cum urmeaza:

Combinatia de servicii de calatorie pusa la dispozitia dumneavoastra este un pachet in intelesul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018. Prin urmare, veti beneficia de toate drepturile UE care se aplica pachetelor. Societatea SC SRL in calitate de Agentie de turism organizatoare, va fi pe deplin responsabila pentru executarea corespunzatoare a pachetului in ansamblu. In plus, conform legislatiei, societatea detine protectie pentru a va rambursa platile si, in cazul in care transportul este inclus in pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastra in cazul in care devine insolventa.

Drepturi principale in temeiul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018:

- calatorii primesc toate informatiile esentiale privind pachetul anterior incheierii contractului privind pachetul de servicii de calatorie.
 - exista intotdeauna cel putin un comerciant care raspunde pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in contract.
 - calatorilor li se pune la dispozitie un numar de telefon de urgenta sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legatura cu agentia de turism organizatoare sau cu agentia intermediara
 - calatorii pot transfera pachetul unei alte persoane, in urma unei instiintari efectuate in mod rezonabil si eventual a platii unor costuri suplimentare
 - pretul pachetului poate fi marit numai daca cresc costurile specifice (de exemplu, preturile carburantilor) si daca acest lucru este prevazut in mod expres in contract, si in orice caz nu mai tarziu de 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului. In cazul in care cresterea pretului este mai mare de 8% din pretul pachetului, calatorul poate inceta contractul. In cazul in care agentia de turism organizatoare isi rezerva dreptul de a creste pretul, calatorul are dreptul la o reducere de pret daca apare o scadere a costurilor relevante.
 - calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare si pot obtine rambursarea completa a oricaror plati in cazul in care oricare dintre elementele esentiale ale pachetului, altul decat pretul, s-a modificat in mod semnificativ. In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, comerciantul raspunzator de pachet anuleaza pachetul, calatorii au dreptul la rambursare si, dupa caz, la o despagubire.
 - calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, inainte de inceperea executarii pachetului, in circumstante exceptionale, de exemplu in cazul unor probleme grave de securitate la destinatie care sunt susceptibile de a afecta pachetul
 - in plus, calatorii au posibilitatea de a inceta contractul in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului, in schimbul achitarii unei penalitati de incetare adecvate si justificabile.
 - in cazul in care, dupa inceperea executarii pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite calatorului servicii alternative corespunzatoare, fara a implica plata unor costuri suplimentare. Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, in cazul in care serviciile nu sunt executate in conformitate cu contractul si acest fapt afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar agentia de turism organizatoare nu remediaza problema.
 - calatorii au de asemenea dreptul la o reducere a pretului si/sau la plata unor despagubiri pentru daune in cazul in care serviciile de calatorie nu sunt executate sau sunt executate in mod necorespunzator.
 - agentia de turism organizatoare trebuie sa ofere asistenta in cazul in care calatorul se afla in dificultate.
 - in cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa, platile vor fi rambursate. In cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa dupa inceperea executarii pachetului, iar transportul este inclus in pachet, repatrierea calatorilor este garantata. Agentia de turism organizatoare are polita de asigurare pentru caz de insolabilitate BR NR 00001998/ 04.12.2020 valabila pana la data de 03.12.2021 emisa de catre societatea de asigurari CITY INSURANCE S.A cu sediul in Bucuresti, Barbu Vacarescu, nt. 241A, cladirea BVO, telefon. 021 210 54 74 Documentele sunt afisate si pe pagina web a agentiei de turism. Calatorii pot contacta aceasta entitate sau, dupa caz, autoritatea competenta - Ministerul Turismului - Adresa: Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, Bucuresti, Telefon: 004 021 303 78 37, Fax: 004 021 303 78 93, e-mail: registratura@mturism.ro, in cazul in care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolventei agentiei de turism organizatoare.
- In sensul prezentului formular prin agentie de turism organizatoare se intelege agentia de turism organizatoare stabilita pe teritoriul Romaniei sau agentia de turism intermediara stabilita pe teritoriul Romaniei, care cumpara in mod direct pachete de la o agentie de turism organizatoare care nu este stabilita in Romania, dupa caz, conform art. 14 din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018. In cazul prevederilor referitoare la insolventa, agentia de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din Romania, dupa caz. Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 este accesibila pe site-ul web: <http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233>

Deasemenea, calatorul contractant declara ca a primit de la Agentia de turism intermediara si urmatoarele informatii:

a) Principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie:

- destinatia (destinatiile) calatoriei, itinerariul si perioadele sejurului, cu datele corespunzatoare si, in cazul in care cazarea este inclusa, numarul de nopti incluse, mijloacele de transport, caracteristicile si categoriile acestora, locurile, datele si orele de plecare si de intoarcere, duratele si locurile opririlor intermediare si ale legaturilor de transport. In cazul in care nu este inca stabilita ora exacta, agentia de turism organizatoare si, dupa caz, agentia de turism intermediara informeaza calatorul cu privire la ora aproximativa de plecare si de intoarcere
- locatia, principalele caracteristici si, dupa caz, categoria turistica a unitatilor de cazare conform normelor din tara de destinatie

- 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
 - daca posibilitatea calatorului de a beneficia de alte servicii turistice depinde de comunicarea orala efectiva, 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;
- Toate aceste detalii se pot regasi in detaliile pachetului comercializat, in contract, in programul detaliat sau orice alta anexa aferenta produsului comercializat.

b) Denumirea comerciala si sediul social al agentiei de turism Organizatoare si, daca este cazul, ale agentiei de turism intermediare, precum si numerele de telefon (dupa caz adresa de e-mail) ale acesteia.

c) Pretul total al pachetului de servicii de calatorie, care include comision, TVA

d) Conditii si modalitatile de plata

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.

Calatorul are obligatia sa achite un avans intre 30-50% din pretul total al pachetului de servicii la incheierea prezentului contract, iar restul sumei trebuie achitata pana cel tarziu cu 30 de zile inainte de plecarea in calatoria turistica/inceperea programului turistic. Daca prezentul contract este incheiat cu mai putin de 30 zile, pretul total va fi achitat integral la data semnarii contractului. Acestea sunt conditiile standard inasa vor fi inlocuite de cele comunicate mai sus, intotdeauna aplicandu-se conditiile cele mai restrictive.

Nerespectarea de catre calator a termenelor de plata da dreptul Agentiei de turism organizatoare sa rezilieze contractul fara notificare in prealabil si sa solicite despagubiri pentru daunele suferite.

e) Informatii generale despre cerintele legate de pasaport si vize, inclusiv termenele aproximative de obtinere a vizelor si informatii referitoare la formalitatile legate de sanatate in tara de destinatie.

f) Informatii privind posibilitatea calatorului de a inceta contractul oricand inainte de inceperea executarii pachetului, cu plata unei penalitati de incetare corespunzatoare sau, dupa caz, a penalitatilor de incetare standardizate solicitate de agentia de turism organizatoare.

g) 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.

Prezenta anexa face parte integranta din contract.

Semnatura calator:

Data: