

CONTRACT de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr. din 2024

Partile contractante SC BOOKINGTIPS SRL, cu sediul in Botosani, strada Octav Onicescu nr.39 , inregistrata la Registrului Comertuluiun numarul J7/240/2022, Cod unic de inregistrare 45956402, titulara a Licentei de turism nr.2899/24.11.2019, pentru Agentia de Turism Bookingtips, tel : 0732402734, site www.bookintips.ro, reprezentataprin Ana Maria Mantale, in calitate de Administrator, denumita in continuare Agentia, și turistul/reprezentantul turistului, denumit in continuare Calator, au convenit la incheierea prezentului contract.

1.Obiectul contractului

1.1Obiectul contractului il constituie comercializarea de catre Agentie a pachetelor de servicii turistice si a serviciilor asociate. Pachete de servicii turistice, servicii de calatorie asociate si pachete de servicii turistice alealtor agentii de turism organizatoare, In sensul prevazut de art.3 din O.G. nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie și serviciile de calatorie asociate. Caracteristicile pachetului de servicii de calatorie sunt prezentatein informatii precontractuale (sub denumirea de bon de comanda) si anexa 1, iar acestea sunt parte integrantaa acestui contract.1.1 Agentia are calitatea de agentie de turism intermediara, conform prevederilor legale in vigoare si contractelor Incheiate cu alte agentii de turism organizatoare . Pentru aceste tipuri de pachete Agentia ofera garantii privind rambursarea tuturor platilor efectuate de catre sau pe seama calatorilor, in caz de insolventa. La achizitionarea acestui tip de servicii, Agentia va informa corespunzator Calatorul despre aceste garantii.

1.2 Nu sunt considerate pachete de calatorie si nu sunt acoperite de asigurare impotriva insolventei Agentiei:

- a)pachetele si serviciile de calatorie asociate care dureaza mai putin de 24 ore, cu exceptia situatiei in care acestea includ cazarea peste noapte;
- b)pachetele si serviciile de calatorie asociate, achizitionate in temeiul unui acord general pentru organizarea unei calatorii de afaceri, incheiat intre un comerciant si o alta persoana fizica sau juridica actionand din motive legate de activitatea sa comerciala, afacerea, meseria sau profesia sa;
- c)serviciile unice;

2.Informatii precontractuale

2.1 .Calatorul declara ca, inainte de semnarea prezentului contract, Agentia i-a furnizat principalele informatii precontractuale privind serviciile care urmeaza a fi achizitionate, inclusiv prin intermediul site-ului Agentiei, prin alte mijloace de comunicare electronica (e-mail), cum ar fi: destinatia, itinerariul, perioada calatoriei, numarul de nopti incluse, mijloacele de transport, locurile, datele și orele aproximative de plecare și de Intoarcere ale mijlocului de transport, ore care nu sunt garantate, existand posibilitatea modificarii acestora și/sau comasarii unor zboruri (escale) din cauza neIntrunirii numarului minim de persoane, duratele și locurile opririlor intermediare și ale legaturilor de transport In cazul In care sunt stabilite, locatia, principalele caracteristici și, dupa caz, categoria turistica a unitatilor de cazare conform normelor din tara de destinatie și serviciile de masa oferite, excursii și alte servicii incluse In pachet, limba In care vor fi furnizate alte servicii turistice, datele de contact ale agentiei de turism organizatoare/ intermediara, pretul total al pachetului, inclusiv comisioanele, penalitatile de Incetare sau alte costuri suplimentare, modalitatile de plata, numarul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet sa poata fi executate, respectiv 75% din capacitatea mijlocului de transport și termenul pentru posibila anulare din acest motiv, informatii pentru persoane cu mobilitate redusa, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului, pentru calatoriile minorilor neInsotiti de parinti, informatii generale despre regimul vizelor și pașapoartelor și informatii referitoare la formalitatile legate de sanatate In tara de destinatie, 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 Agentie și 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.

2.2. Calatorul declara ca a primit formularul cu informatiile standard (Anexa 1) , Inainte de semnarea prezentului contract.

2.3. Informarea este considerata Indeplinita daca Calatorul a primit toate informatiile de la art. 2.1. pe un suport durabil (email, site www.bookingtips.ro)

2.4. Informatiile precontractuale furnizate Calatorului cu privire la serviciile de calatorie, respectiv destinatia, itinerariul, perioada calatoriei, numarul de nopti incluse, mijloacele de transport, locurile, datele și orele de plecare și de Intoarcere, categoria turistica a unitatilor de cazare și serviciile de masa, alte servicii incluse In

pachet, limba In care vor fi furnizate alte servicii turistice, informatii pentru persoane cu mobilitate redusa, pretul total al pachetului, modalitatile de plata, numarul minim de persoane necesar, informatii privind posibilitatea Calatorului de a Inceta contractul oricand Inainte de Inceperea executarii pachetului cu plata unei penalitati de Incetare, sunt parte integranta a contractului privind pachetul de servicii de calatorie și nu pot fi modificate decat prin acordul explicit al partilor contractante.

2.5 Informatiile privind statele pe teritoriul carora, la data incheierii prezentului contract, este decretata stare de urgenta, in privinta carora Ministerul Afacerilor Externe a formulat alerte de calatorie, sub forma de avertismente sau attentionari, ori Comitetului Național pentru Situații de Urgență a emis reglementari sunt publice și pot fi consultate accesand <http://www.mae.ro/travel-alerts> si <https://www.cnsb.ro/index.php/liste-zone-afectate-covid-19?limit=10&limitstart=0>. In contextul pandemiei de SARS-CoV-2 (COVID19), Calatorul/reprezentantul Calatorului recunoaste si accepta in mod expres posibilitatea ca, ulterior incheierii prezentului contract, dar si pe parcursul sejurului turistic, sa fie instituite restrictii sau noi conditii de calatorie atat in tara de destinatie cat si in Romania (cu titlu exemplificativ, insa fara a se limita la: obligativitatea purtarii mastii de protectie, prezentarea unui test antigen/PCR negativ/certificate verde de vaccinare sau obligativitatea efectuarii unui test antigen/PCR in tara de destinatie, intrarea in carantina sau autoizolare la intoarcerea in Romania). Prin semnarea prezentului contract, calatorul/reprezentantul calatorului isi asuma riscul aparitiei uneia sau mai multora dintre conditiile prezentate mai sus (riscuri care nu pot cadea in sarcina Agentiei si care tin de decizii ale tertilor, cu titlu exemplificativ, insa fara a se limita la: autoritati locale/nationale din statele de destinatie sau din Romania), respectiv recunoaste si accepta in mod expres ca in nicio situatie acestea nu vor putea fi imputate Agentiei si nu vor putea constitui un motiv de renuntare fara penalizare. Astfel in situatia in care pachetul de servicii de calatorie poate fi in mod rezonabil executat, orice anulare poate interveni cu respectarea prevederilor de la Cap. VI.

3.INCHEIEREA SI DURATA CONTRACTULUI

3.1 Contractul intra in vigoare in momentul semnarii lui de catre Calator si prin acceptarea conditiilor precontractuale de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice, și Inceteaza de drept la data finalizarii prestarii efective a pachetului de servicii de calatorie inscris in documentele de calatorie.

3.2 In cazul pachetelor de servicii de calatorie achizitionate la distanta, se considera acceptare a conditiilor contractuale urmatoarele:

- a.Exprimarea acordului/acceptului calatorului prin transmiterea catre Agentie a unui mesaj electronic depe adresa de e-mail declarata de calator ca adresa de corespondenta/contact;
- b.Exprimarea acordului/acceptului prin achitarea de catre calator a contravalorii pachetului de servicii decalatorie in baza facturii emise de Agentie;

3.3 Informatiile furnizate Calatorului inainte de incheierea contractului privind detaliile pachetului de calatorie, formeaza parte integranta a contractului si nu pot fi modificate decat prin acordul explicit al partilor contractante.

4.Pretul si modalitatile de plata

4.1. Prețul total al pachetului este în cuantum de..... inclusiv toate taxele, comisioanele, tarifele și alte costuri suplimentare suportate de Agentie. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă (dacă există), alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție călătorului, site-ul Agentiei , alte mijloace de comunicare electronica și/sau pe factură.

In situatia contractarii serviciilor de călătorie în regim early booking, reducerea este inclusa în pachet, iar procentul precizat se aplică numai serviciilor de cazare. În acest caz, orice modificare a contractului, solicitată de călător, determină anularea rezervării cu penalizări și refacerea acesteia la prețul și condițiile din momentul reînscrierii. De asemenea, nerespectarea condițiilor de plată aplicate rezervărilor tip EB determină modificarea prețului pachetului conform ofertei standard.

4.2. Modalități de plată:

4.2.1. La încheierea contractului se achita:

- a) un avans în sumă de.....din prețul contractului, iar diferența dese va achita până la data de.....
- b) plata integrală a contravalorii pachetului de servicii de călătorie.

Depășirea termenului de plată determină aplicarea unei penalități de 0,3% pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma scadentă și neachitată, dacă Agentia nu optează pentru rezilierea contractului

4.2.2. În cazul în care la încheierea contractului s-a perceput un avans, plata finală se va face astfel:

- a) pentru serviciile de călătorie care necesită confirmare din partea prestatorilor,

conform termenelor de plată comunicate de agenție în scris prin bonul de comandă sau alte mijloace de comunicare.

b) pentru serviciile de călătorie care nu necesită confirmare din partea prestatorilor, după cum urmează:

A. termene de plată ofertă STANDARD:

20% din prețul pachetului de călătorie la înscriere;

30% din prețul pachetului de călătorie cu minim 60 zile înaintea plecării;

50% din prețul pachetului de călătorie cu minim 30 zile înaintea plecării.

B. Termene de plată ofertă EARLY BOOKING:

20% din prețul pachetului de călătorie la înscriere;

30% din prețul pachetului de călătorie la termenul limita al ofertei de Early Booking;

50% din prețul pachetului de călătorie cu minim 30 zile înaintea plecării.

Condițiile de plată de mai sus (oferta standard și oferta early booking) se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de achitare (vezi condițiile ofertei sau ale programului turistic).

4.3. Plățile se vor face conform datelor scadente de pe factură.

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

4.5 Plata serviciilor de călătorie externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată în contract sau în RON. În cazul în care plata se va efectua în RON se va lua în considerare cursul de vânzare din ziua plății comunicat de BNR, conform art. 290 alin. 2 Cod Fiscal, la care se adaugă un coeficient de risc valutar de 2%.

4.6. Agenția de turism organizatoare nu are dreptul să solicite călătorului efectuarea plății finale cu mai mult de 5 zile înainte de data la care aceasta transmite călătorului documentele de călătorie în baza cărora călătorul poate efectua serviciile de călătorie achiziționate.

5.Drepturile și obligatiile Agentiei

5.1.Contractul intra in vigoare in momentul semnarii lui de catre calator sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii de calatorie inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice;

5.2.Este responsabilitatea agentiei de turism de a informa calatorul prin orice mijloace convenite in scris cu acesta (mail, fax etc.) daca rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervari de servicii, agentia poate

solicita un avans cuprins între 30 - 100 % din pretul pachetului în funcție condițiile rezervării solicitate/agreate.

5.3. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția calatorului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax, etc.), obligația de informare a calatorului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate de agenție, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului cadru de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, respectiv dacă prezentul contract 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 calatorie și serviciile de calatorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative. Fotografiile prezentate în cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare sunt orientative și au caracter informativ, fără însă a afecta calitatea și cantitatea serviciilor contractate de calator.

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

5.5. Pentru rezervările cu EARLY BOOKING (Înscrieri Timpurii) se aplică reguli speciale conform fiecărei oferte în parte. De asemenea, nerespectarea condițiilor de plată aplicate rezervărilor tip EARLY BOOKING determină modificarea pretului pachetului conform ofertei standard.

5.6. În cazul în care Agenția este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului, are obligația să informeze turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data plecării. Apariția cu mai puțin de 15 zile înainte de plecare a unor situații neprevăzute de Agenție și care nu pot fi determinate de aceasta cum ar fi, dar fără a limita: modificarea orarului de zbor sau a companiei aeriene; modificarea taxelor de aeroport ; schimbarea hotelului la aceeași categorie de clasificare; în cazul grupurilor neîndeplinirea numărului minim ; neobținerea vizelor pentru toți participanții la excursie, determină Agenția de a informa în cel mai scurt timp turistii pe orice cale de comunicare (tel ; fax ; mail), de la luarea la cunoștință a modificărilor intervenite. Astfel de situații nu pot reprezenta motiv de retragere, modificarea esențială a prevederilor contractuale și implicit rezilierea/anularea contractului.

5.7. Agenția poate să modifice pretul contractului, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, ale redeventelor și ale taxelor aferente serviciilor de

aterizare, debarcare/Imbarcare In porturi și aeroporturi și ale taxelor de turist ori ale cursurilor deschimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

5.8. In cazul In care, dupa Inceperea calatoriei turistice, o parte importanta din serviciile turistice prevazute In contract nu este realizata sau Agentia constata ca nu le va putea realiza, aceasta este obligata:

a) sa ofere turistului alternative corespunzatoare In vederea continuarii calatoriei turistice fara majorare a pretului, respectiv serviciile turistice oferite sa fie de aceeași calitate și cantitate;

b) sa restituie turistului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate In timpul calatoriei turistice;

c) In cazul In care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzatoare sau acesta nu le accepta din motive Intemeiate, sa asigure fara costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori In alt loc agreat de acesta și, dupa caz, despagubirea pentru serviciile neprestate.

In cazul in care furnizorul nu poate onora serviciile turistice, sau din cauza unor probleme tehnice, turistul trebuie sa fie cazat in alt hotel, ne obligam sa gasim o varianta similara sau superioara cu cel solicitat .

5.9. Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

a) cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza turistului;

b) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificari de orar sau de itinerar, intarzieri In traficul mijloacelor de transport etc.).

5.10. In situatia de suprar rezervare (overbooking) a unui hotel, determinata de activitatea hotelierilor, inainte sau dupa inceperea calatoriei, Agentia este obligata sa ofere o alta varianta de hotel in aceeași zona sau intr-o zona cat mai apropiata, la aceeași categorie sau de o categorie superioara fara sa modifice pretul; in cazul in care situatia de suprar rezervare (overbooking) este anuntata turistului, sau reprezentantului acestuia, turistul are dreptul sa accepte varianta propusa sau poate anula cazarea fara penalizari, fara insa a avea dreptul de a solicita despagubiri suplimentare. Prevederile clauzei, mentionate la art. III, alin 5 nu se aplica biletelor de transport aerian/rutier.

5.11. Agentia are obligatia sa furnizeze In scris turistului, In termen de 7 zile Inainte de data plecării, urmatoarele informatii:

a)orarele, locurile escalelor și legaturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist În fiecare dintre mijloacele de transport incluse În contract;
b)denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentantei locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, În lipsa acestuia, un număr de apel de urgență care să îi permită contractarea organizatorului și/sau a detailistului;
c)pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului.

5.12. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate turistilor ca urmare a modificării orarelor de zbor, neîmbarcări, întârzieri, anulări, pierderi de bagaje, neexecutarea transportului, executarea în alte condiții decât cele stabilite, vătămarea integrității corporale, moartea precum și a altor împrejurări, pentru care răspunderea aparține transportatorului conform prevederilor art. 1955-2008 Cod Civil. Biletul de avion/transport reprezintă contractul de transport prin care o parte numită transportator, se obligă cu titlu principal, să transporte o persoană sau un bun dintr-un loc în altul, iar acesta se dovedește prin documentele de transport precum scrisoare de traseră, recipient de bagaj, foaie de parcurs, conșoament, tichet ori legitimatie de călătorie sau alte asemenea, de la caz la caz. (art. 1956 Cod civil).

5.13. Biletul de avion/transport reprezintă proprietatea exclusivă a transportatorului (Companie aeriană/Companie de transport rutier, feroviar, naval...etc) iar, în timpul transportului, călătorul este obligat să se supună măsurilor luate potrivit dispozițiilor legale de către prepușii transportatorului.

5.14. Modificarea orarului de zbor/transport nu este răspunderea agenției, acesta decizie aparținând Companiilor de transport. Agenția va informa turiștii cu privire la orice modificări survenite în orarul de zbor/transport imediat ce le sunt aduse la cunoștință de către Companiile de transport aceste modificări.

5.15. Turistul are obligația de a suna cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea orelor de zbor. În caz contrar firma, agentul nu sunt răspunzători pentru eventualele modificări ale orelor de zbor.

5.16. Clasificarea unităților de cazare precum și a mijloacelor de transport este responsabilitatea exclusivă a autorităților din țara respectivă.

5.17. 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 punte (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupă 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 cabina ca și cel rezervat.

5.18. In cazul neconstituirii grupului minim specificat in fiecare program turistic, acesta se reprogrameaza, serecalculeaza pretul de vanzare care va fi comunicat turistilor, pretul nou urmand a fi achitat integral de catre acestia sau se anuleaza, dupa caz.

5.19. Agentia nu este raspunzatoare pentru pierderea transferurilor de grup sau individuale, in cazul in care turistul nu se prezinta in maxim 30 de minute la locul imbarcarii, ca urmare a intarzierilor datorate retinerilor la vama din motive ce tin de persoana acestuia, sau pentru motive care pot surveni in urma procedurilor de zbor ale companiei aeriene.

6 .Drepturile și obligatiile turistului

6.1. In cazul in care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa ceseze contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia cu cel putin 60 zile inaintea datei de plecare, mai putin cele de early booking.

6.2. In acest caz Agentia reziliaza contractul cu turistul care ceseaza contractul si incheie un alt contract cu noul turist. Pentru calatoriile individuale, in cazul in care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai daca exista posibilitatea transferarii locului de zbor.

6.3. Turistul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili , in mod solidar, de plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

6.4. In cazul sejururilor de odihna și/sau de tratament, turistul are obligatia sa respecte programul de acordarea serviciilor In Romania, respectiv: In statiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 18,00 a zilei de intrare și se termina la ora 12,00 a zilei Inscrise pe voucher ori pe biletul de odihna și/sau de tratament; in statiunile din tara, altele decat cele de pe litoral, cazarea se face Incepand cu ora 12,00 a zilei de intrare și se termina cel tarziu la ora 12,00 a zilei inscrise pe bilet.

6.5. In cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, avand dreptul la rambursarea de catre Agentie a sumelor platite.

6.6. Turistul este obligat sa comunice Agentiei, In termen de 5 zile calendaristice de la primirea Inștiințării prevazute la art 6.5 , hotararea sa de a opta pentru:

a) rezilierea contractului fara plata penalitatilor;

sau

b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

6.7. În cazul în care călătorul încetează contractul în temeiul 6.5 sau Agentia anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

a) să accepte la același pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agentie;

b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, propus de Agentie, cu rambursarea imediată a diferenței de pret;

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

În toate cazurile menționate turistul are dreptul să solicite Agentiei și o despăgubire 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 Agentia a informat în scris turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;

b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui carele 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);

c) anularea s-a făcut din vina turistului.

6.8. Turistul are dreptul să rezilieze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea îi este imputabilă, este obligat să despăgubească Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, ca urmare a rezilierii, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii.

Dacă turistul solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților legale la momentul respectiv, și încheierea unui nou contract.

6.9. Turistul 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 Agentie.

6.10. Turistul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat (voucher, bilet de odihnă și/ sau de tratament), în vederea acordării serviciilor turistice.

6.11. Turistul are obligația de a se informa și de a respecta prevederile legale cu privire la regimul pasapoartelor și al vizelor. Agentia nu se face răspunzătoare de nerespectarea acestor prevederi.

6.12. Pentru turiștii care solicită obținerea vizei de la Agentie, o dată cu taxa de viza se va achita și o taxă decurierat în cuantum de 30 Ron. Taxele nu se restituie

in cazul in care turistul nu obtine viza.

6.13. Conditiiile contractului se extind asupra tuturor persoanelor inscrise de catre persoana care a contractat serviciile turistice.

6.14. Toti turistii trebuie sa se asigure Inainte de plecarea in afara granitelor tarii ca documentele de calatorie (Pașaport sau Carte de Identitate) sunt valabile. Daca turistul trebuie sa efectueze formalitati suplimentare pentru calatoria impreuna cu un minor sau pentru situatia schimbarii numelui ca urmare a casatoriei/desfacerea casatoriei sau alte situatii, acesta are obligatia indeplinirii tuturor cerintelor legale, conform legislatiei in vigoare. Agentia recomanda consultarea urmatoarelor site-uri: www.politiadefrontiera.ro (conditii de calatorie); www.mae.ro

6.15. Agentia nu se face raspunzatoare pentru refuzul autoritatilor de acordare a accesului turistilor in tara de destinatie, decizia apartinand acestora, iar contravaloarea sejurului achitat fiind nerambursabila.

7. Renuntari, penalizari, despagubiri

7.1. In cazul In care turistul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:

a) 20% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face se face in intervalul 89 zile - 60 zile inaintea plecarii de data plecarii;

b) 50% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 59 zile - 30 zile inaintea plecarii

c) 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face Intr-un interval mai mic de 30 zile Inainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.

d) Pentru Programele pentru Seniori penalizare - 50% din costul excursiei pentru retragere de la data confirmarii pachetului. Conform OUG nr. 8/2009, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii de calatorie de catre calator, agentia de turism nu poate restitui calatorului voucherele de vacanta sau contravaloarea acestora in bani. Voucherele de vacanta pot fi restituite calatorului de catre agentia de turism, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii de calatorie, doar daca acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere de vacanta conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanta. Conditiiile de anulare/penalizare indicate sunt standard si se aplica in toate cazurile, cu exceptia celor in care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de anulare/penalizare (vezi conditiile ofertei sau ale programului turistic – exemple: programe de

Revelion, turism individual, turism intern, croaziere, destinatii exotice, sistemele germane de rezervari Dertour si TUI etc). Pe langa penalitatile indicate mai sus, calatorul va suporta si eventualele taxe (ex: taxa pentru obtinerea vizelor), daca acestea nu sunt incluse in valoare pachetului/contractului.

In cazul achizitionarii unui pachet de servicii de calatorie avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, transportatorul aerian, fara a cere acordul Agentiei care deruleaza programul de calatorie, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agentia nu este raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea inscrisa in programul de calatorie. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste calatorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European si al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune in materie de compensare si de asistenta a pasagerilor in eventualitatea refuzului la imbarcare si anularii sau intarzierii prelungite a zborurilor si de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotararea Guvernului nr. 1912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra in competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentand contractul intre pasager si transportator. In cazul acestor pachete de servicii de calatorie, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile de calatorie, acestea fiind destinate transportului.

7.2. Pentru biletele de odihna și/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agentia va facerestituiri numai In baza cererilor de renuntare contrasemnate și ștampilate de reprezentantul organizatieisindicale. Pachetul de servicii de calatorie care poate fi achizitionat pe baza voucherelor de vacanta va cuprindeservicii de cazare (minim si obligatoriu), alimentatie publica, transport, tratament balnear, agrement, toate culocul de desfasurare pe teritoriul Romaniei.

7.3. Pentru rezervarile cu EARLY BOOKING (Inscrieri Timpurii) se aplica reguli speciale conform fiecărei oferte in parte. De asemenea, nerespectarea conditiilor de plata aplicate rezervarilor tip EARLY BOOKING determina modificarea pretului pachetului conform ofertei standard.

7.4. Pentru biletele de avion, conditiile de modificare si anulare se anunta la momentul cumpararii biletului.

7.5. Modificarea/schimbarea numelui pasagerului pt. biletul de avion/transport presupune o noua rezervare la tariful disponibil in acel moment dupa anulara biletului initial cu taxa prevazuta/impusa de linia aeriana. Neacceptarea conditiilor existente duce la penalizari de 100% si rezilierea de drept a contractului.

7.6.Modificarea/schimbarea numelui unui turist la hotelul ales presupune achitarea unei taxe/penalizari in functie de conditiile hotelului/furnizorului.

7.7.In cazul In care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii,turistului i se vor retine toate taxele achitate de Agentie prestatorilor directi, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.

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

7.9.Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica și in cazul in care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, daca nu poate pleca In calatorie pentru ca nu are actele In regula sau daca este intors de la granita de catre politia de frontiera.

7.10.Turistul trebuie sa depuna In scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice, cu numar de inregistrare la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata In considerare.

7.11.Agentia va acorda despagubiri In functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.

7.12 .In cazul in care turistul refuza incheierea unui asigurari storno cu protectie Covid19, penalizarea este de 100% daca rezervarea se anuleaza inainte de data inceperii sejurului din urmatoarele motive ce sunt acoperite de polita cu protectie storno: infectarea cu Covid19, imbolnavirea grava brusca, accidentul sau decesul persoanei asigurate sau a uneia dintre urmatoarele persoane: sot / sotie, copii, parinti, nepotii bunicilor, frati sau surori,concedierea neasteptata de catre angajator, in cazul în care daunele elementare sau furturile prin spargere influenteaza grav proprietatea persoanei asigurate, iar în urma acestor evenimente prezenta persoanei asigurate este indispensabila.

7.13.Conditiile de intrare si iesire impuse de tara de destinatie trebuie sa fie respectate de catre pasager. In cazul in care pasagerul nu ia cunostinta de conditiile de calatorie ce sunt dinamice si se pot modifica pana la data calatoriei, anulara calatoriei din motive proprii ce nu pot fi imputate agentiei (test PCR, test antigen si/saucertificat verde) implica penalizare de anulare de 100% a serviciilor contractate.

8.Reclamatii

8.1.In cazul In care turistul este nemultumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris, clar și explicit, de la fata locului si

fara intarzieri cu privire la deficiente constatate la fata locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atat Agentiei, cat și prestatorului de servicii turistice(conducerii hotelului, restaurantului).

2.Atat Agentia, cat și prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. In cazul In care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, turistul va depune la sediul Agentiei o reclamatie in scris, In termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei. In cazul in care Agentia constata in urma analizei sesizarii ca aceasta este intemeiata, urmeaza ca In termen de 30 de zile calendaristice,sa comunice turistului despagubirile care i se cuvin.

3. Agentia isi rezerva dreptul de a nu lua in considerare reclamatii formulate ulterior incheierii excursiei,daca acestea nu au fost sesizate mai intai la hotel/ prestatorul de servicii sau ghid (dupa caz).

9.FORTA MAJORA

9.1.Daca o situatie calificata drept forta majora impiedica sau intarzie, partial sau total, executarea prezentului contract de catre oricare dintre parti, partea afectata va fi exonerata de indeplinirea obligatiilor, da rnumai la nivelul si pe durata pentru care indeplinirea obligatiilor a fost impiedicata sau stanjenita de situatia deforta majora.

9.2.Sunt considerate cauze de forta majora impejurarile independente de vointa partilor, survenite dupa incheierea contractului, imprevizibile si de neinlaturat si care atrag imposibilitatea absoluta de executare totala sau partiala a obligatiilor contractuale, astfel cum sunt prevazute de legislatia in vigoare.

9.3.Parrea contractanta care invoca forta majora are obligatia ca in termen de 5 zile de la aparitia ei s-o aduca la cunostinta celeilalte parti printr-o notificare scrisa.

9.4.Parrea care se afla in imposibilitatea executarii obligatiilor contractuale din cauza producerii unui eveniment de forta majora are obligatia de a lua masurile necesare in vederea limitarii consecintelor.

9.5.Atunci cand forta majora depaseste 15 zile, prezentul contract poate fi reziliat din initiativa oricareia dintreparti, cu acordarea unui preaviz de 10 zile.

10.ASIGURARI

Facultativ, turistul are posibilitatea Incheierii unui contract de asigurare facultativa, care sa acopere taxele de transfer, sau a unei asigurari storno facultative care sa acopere toate cheltuielile pentru orice situatii ivite inainte de plecarea in calatorie (In caz de accidente, de boala sau deces ... etc), ori a unui contract de

asigurare pentru bagaje.

11.DOCUMENTELE CONTRACTULUI SE CONSTITUIE CA ANEXA LA ACESTA ȘI SUNT URMATOARELE:

- a) Termenii si conditiile website-ului www.bookingtips.ro;
- b) Detaliile si mentiunile aferente conditiilor de rezervare, plata, anulare si modificare afisate in pagina de rezervare din cadrul website-ului www.bookingtips.ro sau/si primite pe email in detaliile comenzii plasate;
- c) Precontractul;
- d) Voucherul, biletul de odihna/tratament, biletul de excursie, bonul de comanda, după caz;
- e) Programul turistic, în cazul actiunilor turistice.

Documentele de calatorie vor fi trimise pe e-mail turistului, dupa achitarea integrala a serviciilor solicitate, cu 48 – 72 de ore inainte de plecare, exceptie facand inmanarea documentelor pe aeroport cu informarea prealabila a turistului.

12.CLAUZE SPECIALE

Prin achitarea facturii aferente serviciilor contractate prin prezentul contract, Calatorul confirma ca a luat la cunostinta de conditiile, drepturile si obligatiile din prezentul contract, cat si conditiile generale de calatorie afisate pe site-ul Ministerului Afacerilor Externe roman (MAE) la adresa <https://www.mae.ro/node/1533> si specifice fiecărei țări în parte la pagina web <https://www.mae.ro/travel-alerts>.

Agentia recomanda instalarea aplicatiilor specifice dezvoltate de MAE pentru informarea la destinatie, cu ajutorul careia turistii pot primi toate alertele de calatorie si oricare alta informatie necesara desfasurarii în siguranta a calatoriei si care se gasesc la https://www.mae.ro/app_cs.

Agentia recomanda si consultarea site-lui Politiei de Frontiera, dar este exonerata de orice raspundere în cazul imposibilitatii efectuării calatoriei din cauza unor documente lipsa sau lipsite de valabilitate.

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

13.PROTECTIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL. CLAUBE SI CONDITII

13.1.Conform prevederilor Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European si al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protectia persoanelor fizice în

ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) (denumit în cele ce urmează "Regulamentul"), în vigoare din 25 mai 2018, precum și în temeiul dispozițiilor Legii nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, cu modificările și completările ulterioare (denumită în cele ce urmează „Legea 677/2001”), și ale Legii nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice, cu modificările și completările ulterioare, Perfect Journey SRL colectează datele dvs. personale (cu titlu de exemplu, datele de identificare, datele de localizare, datele demografice, imaginea etc.), precum și pe cele ale membrilor familiei dvs., așa cum acestea ne sunt comunicate, fie de către dvs., fie de către membrii de familie respectivi, precum și datele personale ale unor persoane fizice terțe, așa cum acestea ne sunt comunicate, fie de către dvs., fie de către respectivele persoane terțe.

13.2. Datele personale de mai sus sunt colectate, cel puțin în următoarele scopuri (enumerarea de mai jos nu este limitativă – pentru o listă completă va rugăm să aveți în vedere pct. (2) din Informarea către clienții persoane fizice privind prelucrarea de date cu caracter personal - denumită în cele ce urmează „Informarea Clienților” - care este afișată pe website-ul firmei, la link-ul www.perfect-tour.ro și care v-a fost înmănată și pe suport hârtie, la data de azi, data completării formularului de mai sus), astfel:

- (i) trimiterea săptămânală a unui newsletter cu cele mai noi oferte ;
- (ii) înscrierea clienților în sistemele noastre informatice și scriptice de rezervări (booking), precum și în alte sisteme afiliate și, respectiv, ale sisteme și aplicații informatice de booking și rezervări;
- (iii) posibilitatea de a răspunde solicitărilor venite de pe site: detalii despre oferte, cereri de suport, eventuale reclamații, solicitări de clarificări și/sau informații etc.

13.3. În cazul în care nu sunteți de acord să ne dezvăluiți aceste date cu caracter personal, va rugăm să nu completați formularul „bon de comandă” și să ne notificați, pe e-mail, în consecință.

13.4. În cazul prevăzut la alin. (3) al prezentului articol, vă informăm, prin prezență, iar dvs. luați cunoștință, înțelegeți și sunteți de acord că neprimirea acordului dvs. expres de prelucrare a datelor cu caracter personal are drept consecință imediată faptul că NU vom (mai) fi în măsură să vă prestăm serviciile de turism solicitate, prin completarea formularului de mai sus, respectiv, în temeiul

prezentului contract.

13.5. În temeiul Regulamentului și al Legii 677/2001, beneficiați de oricare și toate drepturile specifice (în legătură cu prelucrarea datelor personale), așa cum acestea sunt enumerate la pct. (7) din Informarea Clientilor, care se constituie Anexa nr. 1 la prezentul Contract.

14. DISPOZIȚII FINALE

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

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

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

14.4. Călătorul declară ca Agenția 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. Prin semnarea acestui 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 cunostință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, în conformitate cu oferta Agenției.

14.5. Totodată Călătorul consimte ca oricare din comunicările/informările Agenției să îi fie trimise prin email sau sms, la adresele de email sau numerele de telefon indicate în preambulul prezentului contract.

14.6. Călătorul declară că anterior încheierii prezentului contract Agenția i-a furnizat toate informațiile esențiale privind serviciile contractate, cum ar fi: destinația, itinerariul, perioada călătoriei, numărul de nopți incluse, mijloacele de transport, unitățile de cazare și serviciile de masă oferite, alte servicii incluse în pachet, numărul minim de persoane necesar efectuării serviciilor de călătorie, abilități lingvistice necesare Călătorului pentru comunicarea orală, informații pentru persoane cu mobilitate redusă, informații generale despre regimul vizelor și pașapoartelor și privind formalitățile legate de sănătate în țara de destinație, informații privind Agenția de turism organizatoare/intermediară, prețul total al pachetului, modalitățile de plată, informații privind posibilitatea Călătorului de a

înceta contractul oricând înainte de începerea executării pachetului și informații privind asigurarea facultativă sau obligatorie care să acopere costurile încetării contractului de către Călător sau costurile de asistență, inclusiv taxele de repatriere, în caz de accident, de boală sau de deces, cu care este în mod expres de acord.

14.7. În cazul în care prezentul contract are ca obiect vânzarea de către Agenție a unui serviciu de călătorie care NU constituie pachet de servicii de călătorie conform dispozițiilor O.G. nr. 2/2018, art. 6.10., art. 6.11. și Capitolul VII. din prezentul contract nu sunt aplicabile.

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

14.9. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.