

CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII DE CĂLĂTORIE

Nr.....din.....

Părțile contractante:

SC THUG-NET SRL, cu sediul în Str. Vasile Mironiuc, nr. 5, ap. 1, Sector 1, București, Nr. Reg. Com J40/16030/2021, CUI RO17401198, titulara a licenței nr. 201 din 27.11.2018, telefon +4031 425 79 33, email office@mayatravel.ro, reprezentată de dna Panait Crina Mihaela - Administrator, în calitate de reprezentantă a Agenției, și Domnul/Doamna, domiciliat/domiciliată în , telefon , e-mail..... , posesor/posesoare al/a buletinului/cărtii de identitate seria Nr. eliberat/eliberată de..... la data de..... , în calitate de Călător/reprezentant al Călătorului, au convenit încheierea prezentului contract.

OBIECTUL CONTRACTULUI

1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție prin reprezentanta acesteia a unuia din următoarele servicii - pachet de servicii de călătorie propriu sau al altor agenții de turism, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat la prezentul contract, și eliberarea documentelor de plată și călătorie.
2. Pachetul de servicii contractat: Destinația , unitate de cazare clasificată la*, situată în , perioada ; în regim , bilete avion, taxe aeroport,

ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI

1. Contractul intră în vigoare la momentul semnării lui de către Călător sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de călătorie inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon sau mijloace electronice și încetează de drept la data finalizării prestării efective a pachetului de servicii de călătorie înscris în documentele de călătorie.
2. În cazul pachetelor de servicii de călătorie achiziționate la distanță, fără prezența fizică simultană a profesionistului și a consumatorului, cu utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță (telefon, site etc), până la și inclusiv în momentul în care este încheiat contractul, se consideră acceptare a condițiilor contractuale următoarele:
 - a. exprimarea acordului călătorului prin transmiterea către reprezentanta Agenției a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarată de călător ca adresă de corespondență/contact;
 - b. exprimarea acordului verbal, în urma conversației telefonice dintre Călător și un angajat al reprezentantei Agenției;
 - c. Exprimarea acordului/acceptului prin achitarea de către Călător a contravalorii pachetului de servicii de călătorie în baza facturii emise de către reprezentanta Agenției.

PREȚUL CONTRACTULUI ȘI MODALITĂȚI DE PLATA

1. Prețul contractului este de..... și cuprinde costul serviciilor efective menționate în paragraful de mai sus

a. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în anexele la contract, în alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție Călătorului, site-ul reprezentantei Agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

b. În situația contractării serviciilor în regim Early-booking, reducerea acordată Călătorului este cea inclusă în pachet, iar procentul precizat se aplică numai tarifelor de cazare.

2. La încheierea contractului se percepe un avans de..... din prețul contractului, diferența în cuantum de..... urmând a fi achitată până cel mai târziu la data de, conform Contract.

Plata se va face de către Călător astfel:

a. 20% - la momentul efectuării rezervării;

b. 40% - cu cel puțin 30 de zile înainte de începerea sejurului;

c. 40% - cu cel puțin 21 de zile înainte de începerea sejurului.

3. Condițiile de plată diferă în funcție de tipul pachetului de servicii de călătorie achiziționat și tipul de ofertă și vor fi menționate în contract sau în anexele la contract.

4. Plata serviciilor de călătorie externe aferente contractului se poate efectua în EUR, LEI sau USD, într-o singură monedă. Pentru plățile în lei, suma de achitat se calculează prin utilizarea cursului de referință al UNICREDIT din ziua plății.

5. Agenția nu are obligația de a imbarca și de a acorda servicii calatorilor in cazul in care acestia nu au achitat in intregime contravaloarea serviciilor achizitionate.

DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE AGENȚIEI

1. Agenția își rezerva dreptul de a modifica unilateral clauzele prezentului contract și are obligația să informeze Călătorul cu cel puțin 20 zile înainte de data plecării, prin reprezentanta sa.

2. Agenția va informa Călătorul prin reprezentanta sa, fără întârzieri nejustificate și într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, cu privire la: orice modificare propusă, impactul acesteia asupra prețului, termenul acordat Călătorului pentru a lua o decizie, consecința lipsei răspunsului Călătorului în termenul acordat și, eventual, pachetul de substituție oferit și prețul acestuia.

3. Agenția poate să modifice prețul contractului, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, ale taxelor sau comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract impuse de terțe părți care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi, ori ale cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării și nu depășesc 8%. Dacă creșterea prețului depășește 8% din prețul total al pachetului, Călătorul are opțiunea fie de a accepta modificarea propusă, fie de a decide încetarea contractului, fără a plăti vreo penalitate de încetare. Dacă prețul nu depășește 8% din prețul total al pachetului și Călătorul decide încetarea Contractului, acesta este obligat la plata de penalități conform art.VI. Orice creștere de preț este posibilă doar ulterior trimiterii de către Agenție către Călător prin reprezentanta sa a unei notificări clare și inteligibile în acest sens, însoțită de o justificare a creșterii respective.

4. În cazul în care, după începerea călătoriei, o parte importantă din serviciile prevăzute în contract nu este realizată sau Agenția constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată, prin reprezentanta sa:

a. să ofere Călătorului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei fără majorarea prețului, respectiv serviciile oferite să fie, pe cât posibil, echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea Călătorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit. În cazul schimbării cazării, se considera a fi serviciu alternativ corespunzător pentru continuarea derulării pachetului oferirea cazării în aceeași locație, în cea mai apropiată variantă față de cea inițială;

b. să restituie Călătorului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei. În cazul în care serviciile alternative propuse au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, Agenția acordă Călătorului o reducere adecvată a prețului. Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie sau reducerea de preț acordată este inadecvată;

c. în cazul în care nu pot fi oferite Călătorului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al Călătorului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate. În măsura în care este imposibil să se asigure întoarcerea Călătorului astfel cum s-a convenit prin contract din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, Agenția suportă costul cazării necesare, pe cât posibil de categorie echivalentă, pentru o perioadă care nu depășește trei nopți pe calator. Părțile convin ca sensul expresiei „o parte importantă din serviciile de Călătorie” este aceea potrivit căreia servicii cu o valoare mai mare decât jumătate din valoarea prezentului contract nu poate fi prestată, din cauze obiective.

5. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract, cu excepția următoarelor cazuri:

a. când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează Călătorului;

b. când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificări de orar sau de itinerar, întâzieri în traficul mijloacelor de transport etc.). Agenția nu este răspunzătoare pentru servicii extra/opționale care nu sunt specificate în prezentul Contract/voucherele de călătorie, acestea fiind în sarcina Călătorului.

6. Reprezentanta Agenției are obligația să furnizeze în scris Călătorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu Călătorul (e-mail, fax, sms etc.), cu minim 3 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

a. orele, locurile escalelor și legăturile pentru mijloacele de transport incluse în Contract.

b. denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresa de email ale reprezentanței locale a Agenției ori, în lipsa acesteia, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea Agenției sau a reprezentantei Agenției;

c. pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;

- d. denumirea entității responsabile de protecție în caz de insolvență și datele de contact ale acesteia, inclusiv sediul social, și, după caz, denumirea autorității competente desemnate de statul membru în cauză în scopul respectiv și datele de contact ale acesteia;
 - e. informații privind procedurile interne de soluționare a reclamațiilor, precum și privind mecanismele de soluționare alternativă a litigiilor;
 - f. informații privind dreptul Călătorului la transferul contractului către o altă persoană și, în cazul transferului, costurile efective generate de acesta;
 - g. chitanțele, bonurile și biletele necesare, informații privind ora programată a plecării și, după caz, termenul-limita pentru înregistrare, precum și orele programate ale opririlor intermediare, ale legăturilor de transport și ale sosirii.
7. Toate unitățile de cazare 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.

DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CĂLĂTORULUI

1. În cazul în care Călătorul nu poate să participe la călătorie, acesta poate să ceseze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția, prin intermediul reprezentantei Agenției cu cel puțin 7 zile înainte de data de plecare, pe un suport durabil. În acest caz, soluția adoptată este aceea de a se înceta contractul cu Călătorul care cesează contractul și de încheia un alt contract cu noul Călător, semnat și de Călătorul cedent, și nu soluția încheierii unui contract de cesiune între Călătorul cedent și cel cesionar. Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul contractului poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor. Călătorul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili, în mod solidar, la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.
2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament, Călătorul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor în România, respectiv: în stațiunile de pe litoral, cazarea se face începând cu ora 18,00 a zilei de intrare și se termină la ora 12,00 a zilei înscrise pe voucher ori pe biletul de odihnă și/sau de tratament; în stațiunile din țară, altele decât cele de pe litoral, cazarea se face începând cu ora 12,00 a zilei de intrare și se termină cel târziu la ora 12,00 a zilei următoare celei înscrise pe bilet.
3. Pentru cazări externe, cazarea se face, de regulă, începând cu ora 14,00 și se încheie la ora 12,00. Pot exista excepții de la regulă în funcție de specificul fiecărui hotel. Călătorul are obligația de a se informa în legătură cu orele de check-in și check-out, înainte de începerea sejurului.
4. Călătorul este obligat să comunice Agenției, prin intermediul reprezentantei Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 1, hotărârea sa de a opta pentru:
 - a. rezilierea contractului fără plata penalităților; sau
 - b. acceptarea noilor condiții ale contractului.
5. În cazul în care Călătorul reziliază contractul sau Agenția anulează călătoria înainte de data de plecare, Călătorul are dreptul:
 - a. să accepte la același preț un alt pachet de servicii de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție prin reprezentata acesteia;
 - b. să accepte un pachet de servicii de calitate inferioară, propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț;

c. să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în baza prezentului contract (cu plata daunelor corespunzătoare de la art V. 1) .

6. În toate cazurile menționate la articolul 4.2., Călătorul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire, prin intermediul reprezentantei Agenției, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

a. anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat în scris Călătorul, prin intermediul reprezentantei sale, 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 care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene);

c. anularea s-a făcut din vina Călătorului.

7. Călătorul are dreptul să rezilieze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care decizia de încetare îi este imputabilă, făcându-se fără să existe culpa Agenției în îndeplinirea obligațiilor contractuale, Călătorul este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Quantumul despăgubirilor este agreeat de părți și este prevăzut la Cap. VI al prezentului Contract. În cazul rezervărilor de tip Early booking și în cazul ofertelor speciale, orice modificare a contractului solicitată de către Călător are drept consecință anularea rezervării, cu penalizările aferente, și efectuarea unei alte rezervări la prețul și condițiile existente la acel moment. În cazul în care Călătorul solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor (tipul de cameră) sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu o denunțare unilaterală a contractului și va fi urmată de aplicarea penalităților legale la momentul respectiv și de încheierea unui nou contract. Călătorul declară că acceptă oferta Agenției, așa cum a fost prezentată de către reprezentanții Agenției, aceasta urmând să facă parte integrantă din prezentul contract.

8. Călătorul este obligat să comunice reprezentantei Agenției nevoile de asistență medicală specială sau nevoile speciale (sarcină, mobilitate redusă etc.) pentru a fi informat, de exemplu, în legătură cu eventuale condiții speciale privind transportul aerian sau pentru a beneficia de anumite facilități. Neîndeplinirea acestei obligații exonerează Agenția de răspunderea pentru orice daune cauzate de imposibilitatea Călătorului de a beneficia de serviciile achiziționate.

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

10. Călătorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat (vouchere, bilet de odihnă și/sau de tratament etc.), în vederea acordării serviciilor de călătorie.

11. Călătorul are dreptul să solicite despăgubiri de la Agenție, ca urmare a neexecutării obligațiilor contractuale a acesteia din urma.

12. Pentru daunele materiale cauzate de nerespectarea de către Agenție a serviciilor cuprinse în contract, responsabilitatea acesteia privind despăgubirea Călătorului nu poate depăși de două ori prețul pachetului de servicii înscris în contract.

13. Călătorul declară că reprezentanta Agenției l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de

servicii, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, Călătorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii, în conformitate cu oferta Agenției.

RENUNȚĂRI, PENALIZĂRI, DESPĂGUBIRI

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

1. Condiții de anulare/penalizări oferta STANDARD

a. 20% din prețul pachetului de servicii/persoana, dacă renunțarea se face începând cu data confirmării serviciilor, până cel târziu cu 30 zile înainte de data începerii sejurului;

b. 50% din prețul pachetului de servicii/persoana, dacă renunțarea se face în intervalul 29 - 16 zile înainte de data plecării;

c. 80% din prețul pachetului de servicii/persoana, dacă renunțarea se face în intervalul 15 - 7 zile înainte de data plecării;

d. 100% din prețul pachetului de servicii/persoana, dacă renunțarea se face în intervalul de maxim 7 zile înainte de data plecării sau prin neprezentarea la program.

Penalizările diferă în funcție de tipul pachetului de servicii de călătorie achiziționat și tipul de ofertă (EARLY BOOKING, OFERTE SPECIALE, LAST MINUTE ETC.) și vor fi menționate în contract sau în anexele la contract. Modificarea rezervărilor aferente diferitelor tipuri de oferte are ca și consecință anularea rezervării inițiale (inclusiv pierderea procentului de reducere aplicat inițial), aplicarea penalizărilor de la momentul anulării și refacerea rezervării la prețul pachetului de servicii valabil la momentul modificării. În cazul în care Călătorul care a contractat un pachet de servicii cu reprezentanta Agenției și a achitat un avans nu se prezintă în termenul specificat în factură/bonul de comandă sau în termenul comunicat în scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul Călătorului cu reținerea penalizărilor prevăzute la pct. 1. În situația în care anumite produse de călătorie au alte condiții de renunțări/penalizări/despăgubiri decât cele din prezentul capitol și care sunt precizate în oferta acceptată de către Călător (programe de Revelion, turism individual, turism intern, croaziere, destinații exotice, sistemele de rezervări etc.), acestea vor fi aplicate la momentul anulării.

2. În cazul în care Călătorul renunță la călătorie ca urmare a modificării semnificative a oricăreia dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie sau Agenția nu poate îndeplini cerințele speciale comunicate Călătorului sau propune să mărească prețul pachetului cu mai mult de 8%, Călătorul are posibilitatea ca, în termen de 3 zile, să înceteze contractul fără a plăti vreo penalitate de încetare. În acest caz, Agenția va rambursa Călătorului toate plățile efectuate de către sau pe seama acestuia, în maxim 14 zile de la data încetării contractului. Călătorul poate opta pentru un alt pachet de servicii, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară.

3. Călătorul are dreptul să decidă încetarea contractului, cu cel mult 3 zile anterior începerii 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, astfel cum s-a convenit la momentul rezervării, sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație (introducerea unei escale în cazul transportului aerian sau schimbarea companiei aeriene/aeronavei nu pot fi invocate ca motive ce afectează transportul). Pentru invocarea circumstanțelor trebuie făcută dovada existenței prin orice mijloace de probă. În acest caz,

Călătorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară.

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

5. În cazul în care o reprezentanță diplomatică refuză să acorde viza de intrare necesară pentru efectuarea pachetului de servicii, Călătorul este penalizat conform condițiilor aferente pachetului achiziționat.

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

7. Penalizările echivalente cu prețul contractului se aplică și în cazul în care Călătorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, ratând în acest mod plecarea), dacă nu poate pleca în călătorie pentru că nu are actele în regulă sau complete sau dacă este întors de la graniță de către poliția de frontieră.

8. Călătorul trebuie să transmită cererea de renunțare la pachetul de servicii la agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

9. Agenția poate înceta contractul și poate oferi Călătorului rambursarea completă a tuturor plăților prin reprezentanta sa, dar nu este răspunzătoare pentru plata unor despăgubiri suplimentare, dacă:

a. numărul de persoane înscrise pentru participare este mai mic decât numărul minim stabilit în contract, având obligația de a-l înștiința pe Călător nu mai târziu de:

i. 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile;

ii. 7 zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între două și șase zile;

iii. 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de două zile.

b. nu poate executa contractul din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, având obligația de a-l înștiința pe Călător fără întârziere, înainte de începerea executării pachetului.

10. Toate sumele menționate în prezentul capitol se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii achitat de Călător, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată. În situația în care sumele achitate de către Călător cu titlu de avans sunt mai mici decât cele pe care Agenția are obligația de a le achita colaboratorilor/partenerilor derivând din pachetul de servicii al Călătorului, plata acestora revine în sarcina acestuia.

11. Agenția nu răspunde în situații de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situații care nu sunt imputabile nici unei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează Agenția de orice răspundere în condițiile art. 1351 Cod civil.

CLAUZE SPECIALE

1. Prin achitarea facturii aferente serviciilor contractate prin prezentul contract, Călătorul confirmă că a luat la cunoștință de condițiile, drepturile și obligațiile din prezentul contract,

cat și condițiile generale de călătorie afișate pe site-ul Ministerului Afacerilor Externe roman (MAE) la adresa <https://www.mae.ro/node/1533> și specifice fiecărei țări în parte la pagina web <https://www.mae.ro/travel-alerts>.

2. Agenția recomandă instalarea aplicațiilor specifice dezvoltate de MAE pentru informarea la destinație, cu ajutorul căreia turiștii pot primi toate alertele de călătorie și oricare altă informație necesară desfășurării în siguranță a călătoriei și care se găsesc la https://www.mae.ro/app_cs.

3. În unitățile de cazare nu se garantează asigurarea unui pat matrimonial, precum și poziția camerelor în cadrul unității de cazare, inclusiv camere alăturate, în cazul grupurilor. Acestea vor fi solicitate suplimentar, la cererea expresă a Călătorului în momentul rezervării și vor fi asigurate prin bunăvoința și funcție de disponibilitatea unității de cazare.

RECLAMAȚII

1. În cazul în care Călătorul este nemulțumit de serviciile primite în baza prezentului contract sau în cazul în care constată orice neconformitate cu privire la acestea, are dreptul de a întocmi o sesizare scrisă, cu privire la deficiențele constatate la fața locului, legate de realizarea pachetului de servicii contractat, ce se va transmite atât reprezentantei Agenției/Agenției cât și prestatorului de servicii (conducerii hotelului, restaurantului, transportatorului etc.).

2. În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu contractul, Agenția are obligația de a remedia neconformitatea, cu excepția unuia dintre următoarele cazuri:

a. neconformitatea nu poate fi remediată;

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

3. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, Călătorul va depune la reprezentanta Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 2 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, urmând ca, în termen de 15 zile calendaristice, Agenția să comunice Călătorului despăgubirile care i se cuvin, în cazul confirmării deficiențelor sesizate de către acesta. În cazul în care Agenția nu remediază neconformitatea (cu excepția cazurilor prevăzute la pct. 2), Călătorul poate face el însuși acest lucru, solicitând, ulterior, rambursarea cheltuielilor necesare.

4. Călătorul nu are dreptul la despăgubiri pentru daune, în cazul în care Agenția dovedește ca neconformitatea apare într-una din următoarele situații:

a. este imputabilă Călătorului;

b. este imputabilă unei terțe părți care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contract și este imprevizibilă sau inevitabilă;

c. este cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

ASIGURĂRI

1. Călătorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului Agenției de la S.C. GERMAN ROMANIAN ASSURANCE S.A. cu sediul în București. Polița de asigurare este afișată pe pagina web a Agenției Polița de Asigurare | Maya Travel. Facultativ, Călătorul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare de călătorie. Agenția recomandă

încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare, în condițiile stabilite de societatea de asigurare. 2. Agenția garantează rambursarea tuturor plăților efectuate de către sau pe seama calatorilor, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței Agenției. Garanția este efectivă și acoperă costurile previzibile în mod rezonabil. Dacă în prezentul contract este inclus transportul de pasageri, garanția prevăzută include repatrierea călătorilor, indiferent dacă executarea pachetului este afectată de insolvența Agenției sau Călătorul se află în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare sau la locul convenit de părți. 3. Valoarea despăgubirii: a. În cazul în care călătoria nu a început, valoarea despăgubirii este egală cu valoarea sumelor achitate efectiv de Călător în baza prezentului contract, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței Agenției. b. Dacă în prezentul contract este inclus transportul de pasageri și Călătorul se află în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare, din cauza insolvenței Agenției, despăgubirea este egală cu contravaloarea serviciilor de călătorie neprestate Călătorului și achitate de acesta în baza prezentului contract, la care se adaugă costul repatrierii. c. În cazul în care Călătorul a beneficiat de repatriere în condițiile specificate în prezentul contract: i. nu mai beneficiază de nicio altă despăgubire de la Asigurator, în situația în care repatrierea intervine ca urmare a nerespectării de către Agenție a obligațiilor contractuale față de partenerii săi; ii. beneficiază de rambursarea contravalorii serviciilor de călătorie neprestate și achitate de acesta în baza prezentului contract, fără a se scădea cheltuielile cu repatrierea efectuate de Asigurator, în cazul insolvenței Agenției. d. Asiguratorul poate propune Călătorului o ofertă de servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, în condițiile prevăzute de Ordinul nr. 156/2019. În situația în care Călătorul acceptă oferta propusă, acesta nu beneficiază de nicio despăgubire suplimentară. 4. Condițiile de despăgubire: a. Călătorul va anunța imediat Asiguratorul prin telefon sau email în cazul în care Agenția, aflată în stare de insolvență, nu efectuează repatrierea sa. b. În cazul în care Călătorul solicită Agenției rambursarea sumelor achitate și/sau a costului repatrierii, acesta transmite documentele justificative, în copie, către Agenție, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire având obligația să păstreze documentele justificative, în original. c. Călătorul poate solicita Agenției aflat în stare de insolvență, rambursarea sumelor achitate de acesta și/sau a costului repatrierii astfel: i. în termen de maximum 30 de zile de la data declarării insolvenței Agenției, dacă aceasta a survenit ulterior datei încheierii pachetului neexecutat/executat parțial; ii. în termen de 15 zile lucrătoare de la data încheierii executării pachetului în situația în care declararea insolvenței este anterioară acesteia. d. În situația în care se dispune radierea Agenției ca urmare a falimentului, Călătorul va transmite solicitarea de rambursare a sumelor plătite direct Asiguratorului în termen de 15 zile lucrătoare de la data radierii. e. În situația prevăzută la alin. 3.b., Călătorul poate solicita Agenției rambursarea costului repatrierii, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în termen de 15 zile lucrătoare de la data repatrierii. f. În termen de 5 zile lucrătoare de la data transmiterii solicitării conform art. 4.c, 4.d. sau 4.e., după caz, Călătorul notifică în scris Asiguratorul în legătură cu solicitarea adresată Agenției privind rambursarea sumelor achitate de acesta și/sau a costului repatrierii. g. În termen de 15 zile lucrătoare de la data confirmării de primire a notificării de la art. 4.a sau 4.h, după caz, Călătorul transmite Asiguratorului, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative care cuprind cel puțin următoarele: i. contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie; ii. confirmările de primire precizate la art. 4.b sau 4.e, după caz; iii. copiile documentelor care atestă achitarea

serviciilor (de ex. chitanțe, ordine de plată), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de Călător; iv. copiile documentelor de transport și cazare, după caz, în cazul cererilor de rambursare a costului repatrierii.

h. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii de către Asigurator a documentelor justificative de la Călător.

i. În cazul în care, după plata despăgubirii, Agenția plătește sumele datorate Călătorului, acesta restituie Asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii sumelor de la Agenție.

5. Agenția nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul Agenției, deoarece aceasta este doar intermediar între Călător și asigurator. DOCUMENTELE CONTRACTULUI SE CONSTITUIE CA ANEXĂ LA ACESTA

1. Oferta cuprinzând informațiile precontractuale, conform art. 5 din OG nr. 2/2018;
2. Voucher-ul/voucherele pentru serviciile achitate, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, după caz;
3. Programul sejurului sau oferta acceptată de către Călător;
4. Cataloage/pliante/oferte/alte înscrieri/etc. ale Agenției puse la dispoziția Călătorului prin intermediul reprezentantei Agenției, în format tipărit sau pe suport electronic.

COMUNICĂRI

Orice comunicare între părți, referitoare la îndeplinirea prezentului contract, dacă nu este stipulată altfel, trebuie să fie transmisă în scris, iar o astfel de notificare va fi transmisă prin posta, curier, e-mail (confirmat în scris în toate cazurile) și orice astfel de notificare va deveni efectivă în momentul transmiterii sale.

DISPOZIȚII FINALE

1. Oferta cuprinzând informațiile precontractuale, conform art. 5 din OG nr. 2/2018, și nu poate fi modificată în lipsa acordului explicit al părților contractante.
2. Comercializarea pachetelor de servicii Călători ce se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor OG nr. 2/2018 și a tuturor reglementărilor în materie sau în legătură cu aceasta.
3. Litigiile apărute între Părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar Părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente de la sediul Agenției.
4. Contractul va fi interpretat conform legilor din România. Prezentul Contract a fost încheiat în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare Parte, Părțile confirmând, prin semnătură faptul că au primit un exemplar al contractului.

Reprezentantă Agenție Călătorul/Reprezentantul Călătorului Societatea:

.....
Nume: Prenume:

.....
Am primit un exemplar din contract și anexele

Semnătura, Stampila