

**Contractul cu turistul
CONTRACT****de comercializare a pachetelor de servicii turistice**

Nr. din

I. Partile contractante

Societatea TRAVIOLI TOUR S.R.L., cu sediul in Str. Plutasilor, Nr. 54, Camera 2, Sector 1, Bucuresti, cod unic de inregistrare RO39623284, inregistrata la Oficiul Registrului Comertului Bucuresti cu nr. J40/10066/2018, cont deschis la ING Bank IBAN RO84INGB0000999908118396 reprezentata prin Alina Andreea Păiuși în calitate de administrator și denumită în continuare Agenție de turism organizatoare

Domnul/Doamna, domiciliat/domiciliata in, jud., strada.....nr., cu adresa de livrare în posesor/posesoare al/a buletinului/cartii de identitate seria, nr, CNP, telefon, adresa de e-mail, in calitate de si denumit in continuare Turist

II. Obiectul contractului

a. Prezentul contract are ca obiect pachetul de servicii de calatorie compus din mai multe servicii turistice, dupa cum urmeaza:

1. Pachet turistic
- Perioada
- Hotel
- Destinatia:

Companie dus	Nr zbor dus	Aeroport plecare dus	Aeroport sosire dus	Data plecare	Ora plecare dus
.....

Companie intors	Nr zbor intors	Aeroport plecare intors	Aeroport sosire intors	Data intoarcere	Ora plecare intors
.....

b. Serviciile turistice urmeaza sa se presteze catre urmatorii turisti:

MR.
MRS.

Numele de mai sus urmeaza sa apara automat pe toate documentele de calatorie (vouchere, bilete de avion, etc). Clientul confirmă prin semnarea prezentului contract corectitudinea numelor turiștilor, astfel cum sunt acestea

menționate mai sus. In cazul in care acestea nu sunt conforme cu cele din documentele de calatorie ale turistilor (CI/ Pasaport), furnizorii agentiei de turism organizatoare pot refuza imbarcarea sau cazarea persoanelor in cauza, iar acestia nu pot solicita agentiei de turism rambursarea sumelor achitate sau vreo altă despăgubire pentru această situație.

In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de turisti, conditiile contractuale se extind in mod automat și asupra celorlalte persoane pentru care au fost plătite serviciile turistice.

Pentru calatorii in Emiratele Arabe Unite este necesar pasaport valabil minim 183 zile de la data intrarii in tara. Pasaportul temporar este acceptat.

c. Calatorii au deasemenea posibilitatea de a alege sa beneficieze si de asigurare facultativa 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. Asigurarea storno poate fi incheiata doar in data incheierii prezentului contract. Acestia isi manifesta optiunea prin e-mail la adresa **office@traviolitour.ro**.

III. Pretul si modalitati de plata:

Pretul total al pachetului de servicii de calatorie descris mai sus este de EUR

Pretul mentionat mai sus include toate taxele, comisioanele, tarifele, cu exceptia costurilor care nu pot fi calculate in mod rezonabil anterior incheierii contractului. Astfel de costuri suplimentare pot fi, spre exemplu, penalitatile de incetare, (care urmeaza sa fie stabilite atunci cand este cazul pe baza prevederilor din cuprinsul prezentului contract si a legislatiei aplicabile), taxele de oras/statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, taxele de viza si trecere a frontierelor, costurile suplimentare determinate de cazarea unui turist singur intr-o camera dubla, atunci cand pretul pachetului a avut in vedere ocuparea camerei duble de doi turisti, sau orice alte servicii mentionate ca neincluse in descrierea ofertei.

Orice modificare (referitoare la schimbarea unitatii de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea persoanelor titulare de contract sau orice element principal ce face obiectul contractului) la cererea titularului din contract se taxeaza cu 25 euro de persoana; schimbarea se va face numai daca exista aceasta posibilitate si daca nu intra in contradictoriu cu penalizarile de anulare a pachetului.

Plata serviciilor turistice aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta (EURO) sau in RON la cursul de referinta al BNR + 2% (comision pentru diferente de curs și de risc valutar) valabil in data emiterii proformei.

IV. Termene de plată

Turistul are obligatia sa achite 20% din pretul total al pachetului de servicii la incheierea prezentului contract, iar restul sumei pana cel tarziu cu 30 de zile inainte de plecarea in calatoria turistica.

In cazul pachetelor cu transport autocar sau charter Grecia, Turcia, Egipt, Tunisia si pentru care contractul este incheiat cu mai putin de 30 zile inaintea inceperii programului turistic, respectiv cu mai putin de 45 de zile in cazul celorlalte destinatii europene, exotice (alte continente) si croaziere, pretul total va fi achitat integral la data semnarii contractului.

In cazul serviciilor de cazare individuala termenele de plata aplicabile sunt cele explicit mentionate la momentul rezervarii.

Exceptie de la aceste conditii fac ofertele pe care sunt mentionate explicit alte conditii de plata/anulare.

Turistul are obligatia sa achite conform termenelor mai jos specificate.

Termene de plata

Serviciu	Valoare EUR	Valoare RON	Procent

Servicii turistice	EUR	RON	%
--------------------	-----	-----	---

Anularea de către Turist a călătoriei turistice presupune plata de către acesta a unei penalizări într-un procent raportat la Pretul total al pachetului/serviciului turistic, al cărui cuantum este determinat de momentul la care intervine anularea (numarul de zile anterior datei de plecare), după cum urmează:

Termene de anulare

Intervalul de timp in care intervine anularea

Serviciu	Din data	Pana la data	Procent penalitate	Valoare Penalizare
Pachet turistic

Nerespectarea de către Turist a termenelor de plata dă dreptul Agenției de turism organizatoare să rezilieze contractul fără nicio formalitate prealabilă, caz în care Turistul datorează despăgubiri în cuantum egal cu cel aplicabil în cazul anulării de către turist a călătoriei turistice, astfel cum sunt menționate mai sus.

V. Conditii generale

Agentia de turism TRAVIOLI TOUR S.R.L. are Licenta Turism nr 326 / 16.03.2021. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta, in cazul insolabilitatii sau falimentului Agenției, prin Polita de asigurare impotriva insolabilitatii la: Omniasig - Nr. 55726: valabilitatea 15.01.2024 – 14.01.2025, afisata pe pagina web a agentiei de turism www.traviolitour.ro.

Contractul de comercializare a serviciilor de calatorie da nastere raportului juridic dintre Agentia de turism organizatoare si turist, fiind supus reglementarilor Ordonantei Guvernului nr. 2/2018, Codului Civil si altor acte normative aplicabile.

VI. Drepturile si obligatiile Agenției de turism organizatoare

Agentia de turism organizatoare se obliga sa depuna toate eforturile pentru asigurarea serviciilor contractate in conditii normale si la timp.

Agentia de turism organizatoare a informat turistul corect si complet cu privire la toate elementele esentiale prevazute de legislatia aplicabila.

Agentia de turism organizatoare isi rezerva dreptul sa modifice sau sa anuleze programul turistic in anumite cazuri: calamitati naturale, 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.

Agentia isi rezerva dreptul de a anula a serviciului turistic/pachetului de servicii de călătorie in cazul nerealizării unui numar minim de 30 de persoane, atunci când aceste servicii includ și transport. În ipoteza unor astfel de anulări, sumele plătite de turist se restituie acestuia, fără nicio despăgubire suplimentară.

Aceleasi situatii pot determina schimbarea tipului sau categoriei mijloacelor de transport ori a unitatilor de cazare.

Agentia de turism organizatoare este raspunzatoare pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in contract si este obligata sa acorde asistenta in cazul in care calatorul se afla in dificultate.

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

Agentia de turism organizatoare nu este raspunzatoare pentru erorile de rezervare imputabile calatorului sau cauzate de circumstante inevitabile si extraordinare.

În cazul unor erori (tehnice, informatice, umane etc) care pot genera afisarea temporara a unor tarife greșite (mapare eronata, erori de sistem informatic etc.), Agentia Organizatoare le va comunica de îndată turistului, iar acesta va trebui să decidă dacă renunță la contract fără penalități sau dacă accepta contractul în condițiile de preț corectat. În cazul renunțării la contract, Agentia organizatoare va restitui prețul încasat în cel mai scurt timp.

Inainte de inceperea executarii pachetului de servicii, agentia de turism organizatoare poate modifica in mod unilateral si alte clauze ale contractului privind pachetul de servicii de calatorie decat cele legate de pret, atunci cand modificarea este nesemnificativa si calatorul a fost informat in scris cu privire la modificare.

In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, agentia de turism organizatoare este constransa sa modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie ce fac obiectul prezentului contract sau nu poate indeplini cerintele speciale ale turistului, pe care in prealabil le acceptase, sau propune sa mareasca pretul pachetului cu mai mult de 8%, calatorul are posibilitatea ca, intr-un termen de 24 de ore sa accepte modificarea propusa sau sa inceteze contractul fara a plati vreo penalitate de incetare. In cazul in care modificarile aduse contractului privind pachetul de servicii de calatorie au drept consecinta scaderea calitatii sau a costului pachetului, calatorul are dreptul la o reducere corespunzatoare a pretului.

In cazul in care calatorul opteaza pentru incetarea contractului, agentia de turism organizatoare ramburseaza toate platile efectuate de catre sau pe seama calatorului, in termen de 14 zile de la data incetarii contractului. Rambursarea a oricaror sume platite se vor face exclusiv prin virament bancar in contul bancar desemnat de catre calator.

In cazul in care calatorul inceteaza contractul privind pachetul de servicii de calatorie, acesta poate accepta un alt pachet, atunci cand acesta este oferit de agentia de turism organizatoare, daca este posibil, de o calitate echivalenta sau superioara.

Agentia de turism organizatoare va informa calatorul, in scris, cu privire la modificarile propuse si impactul acestora asupra pretului pachetului. Atunci cand e cazul va comunica turistului si pachetul de substitutie oferit si pretul acestuia.

Agentia de turism organizatoare poate modifica in cazul circuitelor sau croazierelor ordinea vizitelor din program.

In intelesul prezentului contract se considera comunicare facuta in scris inclusiv comunicarea facuta prin posta electronica (email).

Calatorul are la dispozitie un termen de 24 de ore pentru a informa agentia de turism organizatoare cu privire la decizia sa. In cazul lipsei unui raspuns in termenul mentionat mai sus, se considera ca turistul a acceptat modificarile propuse de agentia de turism organizatoare si nu mai poate inceta contractul sau solicita vreo despagubire.

Agentia de turism organizatoare nu raspunde pentru amanarile sau intarzierile de orice fel determinate de indeplinirea formalitatilor solicitate de reprezentantele tarilor de destinatie sau tranzitate, cum ar fi eliberarea vizelor cu intarziere si nu datoreaza daune pentru eventualele prejudicii produse turistului de aceste intarzieri.

Agentia de turism organizatoare nu raspunde pentru intarzierile inregistrate in timpul derularii programului turistic din motive ce nu-i sunt imputabile, cum ar fi intarzirea curselor aeriene, conditii meteorologice nefavorabile, formalitati vamale etc. Este exclusa raspunderea Agentiei organizatoare pentru eventualele daune rezultate ca urmare a pierderii legaturilor, intalnirilor comerciale etc. In cazul achizitionarii unui pachet de servicii turistice avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, transportatorul aerian, fara a cere acordul agentiei de turism care deruleaza programul turistic, 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 turistic. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste turistii 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

îmbarcare și anularii sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr.1.912/2006. Orice problema privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intra 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 serviciilor turistice sau pachetelor de călătorie care includ și servicii de masă în hotelul/hotelurile de destinație, acestea se vor asigura turiștilor în funcție de programul de servire a meselor practicat în hotelul respectiv. Concret, turiștilor li se vor asigura servicii de masă conform contractului încheiat, dar numai începând de la momentul cazării lor în hotel și condiționat de programul de servire a meselor din hotelul respectiv. În cazul în care pentru desfășurarea călătoriei turistice turistul are nevoie de obținerea unei vize turistice sau de alte aprobări de acest gen, iar acestea nu îi sunt acordate sau el nu le obține, Agenția organizatoare nu este în niciun fel responsabilă, iar situația de mai sus nu poate justifica solicitări de anulare fără penalizare a contractului cu turistul sau de restituire a sumelor achitate. Aceeași excludere a răspunderii Agenției organizatoare se aplică și pentru ipoteza în care turistului i se refuză plecarea în călătoria turistică sau intrarea pe teritoriul unui alt stat de către autoritățile țării respective sau când astfel de autorități decid expulzarea / returnarea unui turist în țara de origine. În orice astfel de situații sau altele similare, responsabilitatea aparține integral turistului. Deasemenea, în orice astfel de situații sau altele similare, în care autoritățile din țara de destinație nu permit turistului accesul pe teritoriul său, iar procedura de returnare imediată în țara de origine implică plata unor costuri suplimentare (cum ar fi dar fără a se limita la: un nou bilet de avion pentru zbor de retur în România), aceste costuri vor fi suportate integral de turist. Atunci când astfel de costuri sunt plătite inițial/provizoriu de Agenția organizatoare, aceasta va notifica turistul și îi va transmite suma de plată și dovada acesteia, iar turistul va trebui să facă plata sumei în termen de 5 zile de la notificare, sub sancțiunea plății penalităților de întârziere prevăzute în prezentul contract.

VII. DREPTURILE SI OBLIGATIILE TURISTULUI (CALATORULUI)

Turistul are dreptul la o informare corectă și completă cu privire la pachetul de servicii oferit de Agenția de turism organizatoare, inclusiv cu privire la pretul acestuia, astfel încât să nu fie posibile interpretări echivoce. Turistul declară că a primit aceste informații în perioada precontractuală.

Pretul, conținutul și programul pachetului de servicii pot fi descrise și în pliante, borosuri etc, anexe acestui contract. Agenția de turism organizatoare nu răspunde pentru prestarea defectuoasă a serviciilor specificate în secțiunea "PRETUL NU INCLUDE", acestea fiind optionale doar dacă nu este altfel specificat și prestate de către partenerii locali ai Agenției de turism organizatoare sau de către alți prestatori.

Turistul are dreptul să poată încheia asigurări facultative pentru asistență în caz de boală, accident, etc.

Turistul are dreptul să facă cunoscut agenției de turism organizatoare solicitările sale speciale în perioada precontractuală, urmând a fi incluse în contract, dacă sunt acceptate de agenția organizatoare. Nicio cerință specială a turistului nu se consideră acceptată dacă nu este înscrisă în contract.

În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să transfere contractul privind pachetul de servicii de călătorie unei persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile contractului respectiv, după ce notifică în scris agenția de turism organizatoare cu cel puțin șapte zile înainte de începerea executării pachetului.

Agenția de turism organizatoare informează persoana care transferă contractul cu privire la costurile efective ale transferului.

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

În cazul în care agenția de turism organizatoare nu primește în termenul stabilit de ea și comunicat persoanei care dorește să transfere contractul aceste sume de bani, contractul se consideră nemodificat (netransferat), iar neparticiparea calatorului la programul turistic nu îi dă dreptul acestuia de a solicita vreo rambursare de pret sau vreo despăgubire.

Odata cu plata costurilor suplimentare cauzate de transferul contractului sau ulterior acestui moment dar pana la inceperea executarii serviciilor turistice, atat turistul cedent cat si cel care preia contractul se vor prezenta la unul din punctele de lucru ale Agentiei de turism organizatoare si vor semna rezilierea contractului initial si incheierea unuia nou. In situatia in care mijlocul de transport este avionul, cedarea contractului este conditionata de posibilitatea transferarii locului in avion, care depinde in mod exclusiv de compania aeriana.

In situatia in care turistul a contractat pachetul de servicii turistice la un pret care are in vedere cazarea pe perioada sejurului intr-o camera dubla, iar acest lucru nu este posibil din cauza faptului ca turistul calatoreste singur sau impreuna cu un alti turisti, dar care impreuna reprezinta un numar impar, turistul/turistii accepta unul din urmatoarele mecanisme:

1. Partaje garantate – clientul achita o taxa fixa, nerambursabila, peste tariful initial al pachetului (care este determinat pentru un loc in camera dubla dar prezumand ocuparea de doi turisti a camerei duble); In conditiile acceptarii si achitarii acestui cost suplimentar, turoperatorul garanteaza ca ii va gasi un coleg(a) de camera sau, daca nu reuseste, turoperatorul va suporta suplimentul pentru camera single.
2. Partaje negarantate – turoperatorul va rezerva la hotel camera dubla, iar daca pana cu 30 zile inainte de plecare nu se mai inscrie nici o persoana de acelasi sex in partaj pe grupul din care face parte turistul in cauza, clientul isi asuma sa plateasca suplimentul de camera single.

Turistul nu va putea, in nicio circumstanță se renunte la contract sau sa ceara rezilierea acestuia, pentru motive ce tin de plata unor sume suplimentare conform celor de mai sus. Deasemenea, turoperatorul nu are nicio raspundere si nu va plati nicio compensatie pentru eventuale neintelegeri intre turistii care calatoresc singuri si care vor ocupa impreuna o camera dubla pe perioada sejurului.

Turistul poarta intreaga raspundere pentru respectarea prevederilor legale privind regimul vizelor, al documentelor de calatorie, regimul vamal, sanitar etc. ale tarilor de destinatie sau tranzitate.

Turistul are obligatia sa verifice documentele de calatorie (bilete, asigurari etc.) precum si alte documente eliberate de Agentia de turism organizatoare si sa retina toate informatiile furnizate de reprezentantii agentiei, indiferent de forma prezentarii (scris sau verbal).

Facultativ, turistul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidente, de boala sau deces, ori a unui contract de asigurare pentru bagaje.

Turistul cunoaște și acceptă că serviciile turistice opționale, pe care le achiziționează suplimentar față de cele care fac parte din pachetul turistic oferit de agentia de turism organizatoare, sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar agentia de turism organizatoare nu are nici o responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

Turistul cunoaște și acceptă că unitățile de cazare sunt clasificate de autoritățile competente din țările de destinație, conform normelor legale aplicabile în țările respective. Eventualele neconcordanțe între clasificarea oficială a unității de cazare și așteptările turistului nu pot duce în nicio circumstanță și pentru niciun motiv la suportarea de despăgubiri de către Agenția de turism organizatoare și nici nu pot fi folosite de turist ca motiv de reziliere a contractului. Dacă totuși turistul reziliază contractul din astfel de motive, Agenția de turism nu poate fi obligată la restituirea prețului și/sau la plata vreunei penalități/despăgubiri. Prezentul alineat se aplică mutatis mutandis și cu privire la clasificarea/categoria de confort a mijloacelor de transport (rutier, naval/maritim, feroviar, aerian).

Turistul cunoaște și acceptă că legislația unor state interzice desfășurarea serviciilor de ghidaj turistic de către ghizi străini: în astfel de situații, Agenția de turism organizatoare va asigura serviciile de ghidaj turistic (daca acestea sunt incluse în pachetul turistic) prin intermediul unor ghizi locali din țara de destinație.

Turistul nu poate solicita niciun fel de despăgubiri Agentiei în cazul în care anularea călătoriei turistice intervine ca urmare a nerealizării numărului minim de persoane, a unui caz de forta majora, si in cazul in care turistul a fost informat anterior cu cel puțin 7 zile calendaristice asupra acestor modificari/anulări.

VIII. MODIFICAREA PRETULUI CONTRACTULUI

Preturile si tarifele pachetelor de servicii sunt stabilite prin contract.

Orice modificare (referitoare la schimbarea unitatii de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea persoanelor titulare de contract sau orice element principal ce face obiectul contractului) la cererea titularului din contract se taxeaza. Agentia de turism organizatoare va comunica turistului suma care se solicita pentru modificare, iar modificarea se va face numai daca exista aceasta posibilitate si daca nu intra in contradictie cu penalizarile de anulare a pachetului.

Dupa incheierea contractului privind pachetul de servicii de calatorie, preturile pot fi marite unilateral de Agentia de turism organizatoare sau micorate la cererea calatorului. Cresterile de preturi sunt posibile numai ca o consecinta directa a schimbarilor legate de cel putin unul dintre urmatoarele aspecte: (i) pretul transportului de pasageri care rezulta din costul carburantilor sau al altor surse de energie, (ii) nivelul taxelor sau al comisiunilor aplicabile serviciilor de calatorie incluse in contract, impuse de parti terte care nu sunt direct implicate in executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de imbarcare sau debarcare in porturi si aeroporturi; si (iii) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

In ipoteza unei cresteri de pret, agentia de turism organizatoare va trimite calatorului o notificare in scris privind aceasta crestere, insotita de o justificare a cresterii respective si de un calcul, cu cel putin 14 de zile inainte de inceperea executarii pachetului.

Eventuala scadere a costurilor ceruta de calator nu poate fi intemeiata decat pe o scadere a costurilor prevazute mai sus, care are loc dupa incheierea contractului si inainte de inceperea executarii pachetului.

IX. MODIFICARI, RETRAGERI, ANULARI

Calatorul poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului. In cazul in care calatorul inceteaza contractul privind pachetul de servicii de calatorie, acesta va fi obligat sa plateasca agentiei de turism organizatoare o penalitate de incetare adecvata si justificabila.

Prin liberul lor acord de vointa, partile contractante stabilesc ca reprezinta o penalitate de incetare adecvata si justificabila cea solicitata de Agentia de turism organizatoare dupa cum urmeaza:

- 20% din pretul contractului pentru incetarea lui cu pana la 30 zile inainte de plecare
- 100% din pretul contractului pentru retragerea cu mai putin de 30 de zile inainte de inceperea sejurului

Exceptie de la aceste conditii de penalizare fac ofertele/ rezervarile pentru care sunt mentionate explicit alte conditii de plata/ anulare precum și cazul în care în prezentul contract sunt prevăzute penalități mai mari.

Agentia de turism organizatoare poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie si poate oferi calatorului rambursarea completa a tuturor platilor efectuate pentru pachet, dar nu este raspunzatoare pentru plata unor despagubiri suplimentare, in unul dintre urmatoarele cazuri:

- a) numarul de persoane inscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decat numarul minim stabilit in contract, iar agentia de turism organizatoare il instiinteaza pe calator cu privire la incetarea contractului in termenul stabilit in contract, dar nu mai tarziu de:
 - (i) 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai mult de sase zile;
 - (ii) sapte zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza intre doua si sase zile;
 - (iii) 48 de ore inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai putin de doua zile;
- b) agentia de turism organizatoare nu poate executa contractul din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare si instiinteaza calatorul cu privire la incetarea contractului, fara intarziere si inainte de inceperea executarii pachetului.

Pe parcursul desfasurarii programului turistic sau prestarii serviciilor turistice, Turistul poate renunta total sau partial la serviciile oferite; in acest caz el nu are dreptul la nicio rambursare sau despagubire.

In cazul in care turistul invoca ca motiv al incetarii unilaterale a contractului motive medicale, rambursarea c/val pachetului de servicii turistice se va face de catre compania de asigurare, daca turistul a incheiat o astfel de asigurare storno. Asigurarea storno poate fi incheiata doar in ziua incheierii prezentului contract.

Daca o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata astfel cum s-a convenit in contract, agentia de turism organizatoare va oferi, 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, se va oferi o alta unitate de cazare in aceeași locatie sau zona, in cea mai apropiata varianta fata de cea initiala, disponibila la momentul respectiv. Atunci cand serviciile alternative propuse de agentia de turism organizatoare au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decat cea specificata in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, calatorul va beneficia de o reducere adecvata a pretului, stabilita de agentie.

Calatorul poate respinge serviciile alternative numai daca acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit in contract sau daca reducerea de pret acordata este inadecvata.

X. RECLAMATII SI LITIGII, ASISTENTA CALATORILOR SI RASPUNDEREA CONTRACTUALA

Calatorul are obligatia de a informa, fara intarzieri nejustificate, agentia de turism organizatoare in legatura cu orice neconformitate pe care o constata pe parcursul executarii unui serviciu de calatorie inclus in contractul privind pachetul de servicii de calatorie. Vor fi luate in considerare numai reclamatii facute in nume personal. Nu vor fi acceptate reclamatii facute in numele mai multor persoane.

In cazul in care unul din serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de calatorie, agentia de turism organizatoare, daca a fost informata imediat de calator, remedieaza neconformitatea, cu exceptia unuia din urmatoarele cazuri:

- a) neconformitatea nu poate fi remediate;
- b) remedierea implica cheltuieli disproportionale, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

In cazul in care, pentru astfel de motive, agentia de turism organizatoare nu remedieaza neconformitatea, calatorul are dreptul la o reducere de pret. Daca agentia de turism organizatoare nu remedieaza neconformitatea intr-un termen rezonabil stabilit de calator, calatorul poate face el insusi acest lucru si poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare.

Agentia de turism organizatoare este absolvita de orice raspundere pentru neconformitatile despre care nu a fost informata imediat de catre turist si prin urmare nu a mai avut posibilitatea sa le remedieze pe parcursul sejurului.

Calatorul nu are dreptul la despagubiri pentru daune in cazul in care neconformitatea apare intr-una din urmatoarele situatii:

- a) este imputabila calatorului;
- b) este imputabila unei parti terte care nu are legatura cu furnizarea serviciilor de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie si este imprevizibila sau inevitabila;
- c) este cauzata de circumstante inevitabile si extraordinare.

Prin prezentul contract partile, de comun acord, convin ca despagubirea care trebuie platita de agentia de turism organizatoare, pentru orice fel de daune (materiale și/sau morale), atunci cand aceasta este datorata turistului, nu poate depasi în nicio situație valoarea serviciilor turistice ale caror beneficiar este acesta.

In cazul unor divergente in legatura cu incheierea sau executarea prezentului contract, partile vor depune toate eforturile pentru rezolvarea amiabila a litigiului. Deasemenea, pot utiliza si mecanismele de solutionare alternativa a litigiilor, denumite SAL, in conformitate cu Ordonanta Guvernului nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti, cu modificarile ulterioare.

Litigiile care nu pot fi solutionate pe cale amiabila vor fi solutionate pe cale judecatoreasca, instanta competenta fiind cea de la locul incheierii contractului, respectiv sediul agentiei de turism organizatoare.

Agentia de turism organizatoare acorda asistenta calatorului aflat in dificultate prin:

- (i) furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara si
- (ii) efectuarea comunicarii la distanta si sprijinirea calatorului in gasirea unor servicii de calatorie alternative.

Atunci cand turistul este cel care a provocat situatia de dificultate in mod intentionat sau din propria neglijenta, Agentia de turism organizatoare are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta. Pentru contactarea agentiei de turism organizatoare, inclusive pentru a solicita asistenta atunci cand se afla in dificultate sau sa reclame orice neconformitate sesizata in timpul executarii pachetului, calatorul poate folosi urmatoarele date de contact:

Datele de contact ale Agentiei:

- Agentia organizatoare (luni – vineri 09:00 – 17:00)
- Telefon 0728 191191
- Email office@traviolitour.ro
- Telefon urgenta apelabil 24h/24h: 0730 653 159

XI. CLAUZE FINALE

Contractul corespunde prevederilor legale in vigoare la data redactarii. El poate suferi modificari impuse de noua legislatie.

Turistul: Declar pe proprie raspundere ca am luat la cunostinta toate clauzele prevazute in Contract și Anexa la Contract (Programul turistic, detaliile serviciilor turistice, pret, alte informatii) si sunt de acord cu ele.

**AGENTIA DE TURISM ORGANIZATOARE,
TRAVIOLI TOUR S.R.L.**

Nume Semnatura _____

ANEXA a Contractului de comercializare a serviciilor/pachetelor de servicii turistice nr/..... NOTA DE INFORMARE A TURISTULUI privind prelucrarea datelor cu caracter personal

Conform cerintelor Regulamentului nr. 679 din 27 aprilie 2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date (GDPR), TRAVIOLI TOUR S.R.L., cu sediul in Str. Plutasilor, Nr. 54, Camera 2, Sector 1, Bucuresti, cod unic de inregistrare RO39623284, inregistrata la Oficiul Registrului Comertului Bucuresti cu nr. J40/10066/2018, legal reprezentata de administrator, are obligatia de a prelucra datele cu caracter personal in limitele legale, in scopul pentru care au fost colectate, in conditii de securitatea si confidentialitate, cu respectarea principiului proportionalitatii si cu respectarea drepturilor legale ale clientului.

Datele cu caracter personal ale clientului (turistului) sunt prelucrate in scopul incheierii si executarii contractului, in baza prevederilor art. 6 alin. (1) lit. b) din GDPR si, sub rezerva exprimarii consimtamantului, in scopuri de publicitate si marketing, in baza prevederilor art. 6 alin. (1) lit. a) din acelasi act normativ.

Datele cu caracter personal ale clientului vor fi dezvaluite angajatilor societatii noastre, agentilor de turism parteneri, unitatilor de cazare si de servire parteneri, companiilor de transport terestru, aerian sau naval parteneri, precum si oricaror persoane fizice si juridice a caror participare este necesara in vederea executarii obligatiilor pe care ni le-am asumat fata de dumneavoastra. De asemenea, datele dumneavoastra cu caracter personal pot fi dezvaluite instantelor de judecata competente, institutiilor si autoritatilor publice, executorilor judecatoresti competenti, expertilor, traducatorilor, avocatilor, la solicitarea justificata a acestora.

Clientul isi exprima consimtământul cu privire la prelucrarea de catre TRAVIOLI TOUR SRL a datelor sale cu caracter personal pentru:

Executarea contractului; Primirea de newslettere.

(se va bifa de catre turist scopul pentru care isi da acordul)

Datele dumneavoastra cu caracter personal vor fi stocate si prelucrate pe toata perioada executarii contractului, cat si pe perioada impusa de prevederile legale privitoare la arhivarea documentelor, respectiv pana la retragerea consintamantului cu privire la prelucrarile efectuate in scop de publicitate.

In conformitate cu GDPR, aveti dreptul:

- de a solicita agentiei noastre, in ceea ce priveste datele dvs. cu caracter personal, accesul la acestea, rectificarea sau stergerea acestora sau restrictionarea prelucrarii sau a dreptului de a se opune prelucrarii, precum si a dreptului la portabilitatea datelor;
- de a retrage consintamantul in orice moment, fara a afecta legalitatea prelucarii efectuate pe baza consintamantului inainte de retragerea acestuia;
- dreptul de a depune o plangere in fata unei autoritati de supraveghere;

Furnizarea de catre client a datelor cu caracter personal reprezinta o obligatie contractuala. Nerespectarea acestei obligatii cu privire la datele cu caracter personal necesare incheierii si executarii contractului poate determina imposibilitatea realizarii acestor operatiuni.

Nume si prenume

Semnatura _____

Data _____