

CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETULUI DE SERVICII TURISTICE

Nr. din data de

PARTILE CONTRACTANTE:

S.C. HOLIDAY TOUR MURES S.R.L. cu sediul în Targu Mures, B-dul 1 Decembrie 1918, nr. 209, CUI RO31862820, înregistrat la ORC MURES cu numărul J26/6 11/2013, titulară a Licenței de turism nr. 1336/04.03.2019, pentru Agenția de turism HOLIDAY TOUR MURES, tipul agentiei ORGANIZATOARE cu sediul în Targu Mures, B-dul 1 Decembrie 1918, nr. 209, polita de asigurare privind protectia in caz de insolventa a agentiei de turism organizatoare, serla I nr. 55255, emisa de catre Omniasig VIG SA - Sucursala Mures, valabila de la data de 01/01/2023 pana la 31/12/2023, reprezentată prin ZSIGMOND ZSOLT, în calitate de DIRECTOR, denumită în continuare **Agentia**,

Și:

_____, Adresa _____, CNP _____,
CI _____, tel. _____, email _____, numit in
continuare **Calator**, au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului

- a. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii înscris în voucher, bilet de odihnă - tratament, bilet de excursie, sau alt înscris anexat prezentului contract (programul excursiei) și eliberarea documentelor de plata și calatorie.
- b. Agentia comercializeaza urmatorul pachet de servicii de calatorie, conform programului excursiei publicat in materialele de prezentare: cataloage, brosurii, pliante sau pe site-ul agentiei www.holidaytourmures.ro, considerat anexa la prezentul contract.
- c. Pentru preturile exprimate in EUR, plata se poate face si in LEI la cursul BNR din ziua platii + 2%.

II. Încheierea contractului

1. Contractul se încheie în momentul în care Calatorul solicita rezervarea unui pachet turistic, și primește confirmarea scrisă a disponibilității și rezervării din partea Agenției:
 - a. Este responsabilitatea agentiei de turism organizatoare de a informa Calatorul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, sms, email, etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat.
 - b. Pentru procesarea unei rezervări de pachet de servicii de calatorie, Agentia va solicita un avans de până la 30% din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, în funcție de data la care calatorul solicita serviciile.
 - c. Documentele de calatorie (voucher, bilet de odihna și/sau tratament, bilet de excursie etc.), inclusiv în format electronic, se eliberează doar după achitarea integrala a pachetului de servicii, și la termenul comunicat de către agentia turoperatoare, după caz.
2. Pentru pachetele proprii Holiday Tour Mures,
 - a. Turistul va încheia cu Agenția CONTRACTULUI DE COMERCIALIZARE A PACHETULUI DE SERVICII TURISTICE, iar oferta pachetului turistic este parte integrantă a prezentului contract, împreună cu toate termenele menționate în oferta;
 - b. Înscrierile încep din momentul lansării programului, cu plata unui avans conform ofertei, și se încheie la epuizarea locurilor;
 - c. Dacă nu sunt specificate alte termene de plata în oferta pachetului, diferența de până la 50% din valoarea totală a pachetului de servicii se achită cu 60 de zile înainte de data plecării;
 - d. Plata integrala a pachetelor trebuie să fie făcută cu maxim 45 de zile înainte de data de începere a

programului;

- e. In momentul semnarii CONTRACTULUI DE COMERCIALIZARE A PACHETULUI DE SERVICII TURISTICE, turistul își asumă plata diferenței stipulată în program în cazul neîntrunirii grupului minim de turiști;
- f. Itinerarul si/sau perioada se pot modifica in functie de factori obiectivi care tin de conditiile de calatorie in perioada mentionata in itinerar.

3. In cazul contractelor negociate in afara spatiilor comerciale, astfel cum sunt definite la art. 2 pct. 8 din Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor in cadrul contractelor incheiate cu profesionistii, precum si pentru modificarea si completarea unor acte normative, aprobata cu modificari prin Legea nr. 157/2015, se furnizeaza calatorului un exemplar sau confirmarea contractului privind pachetul de servicii de calatorie pe suport hartie sau, in cazul in care calatorul este de acord, pe un alt suport durabil.

4. 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 mijloace electronice. In cazul pachetelor de servicii de calatorie achizitionate la distanta, se considera acceptare a conditiilor contractuale in urmatoarele cazuri:

- a. Exprimarea acordului calatorului prin transmiterea catre Agentie a unui mesaj electronic (e-mail, fax, etc) de pe adresa de e-mail declarata de Calator ca adresa de corespondenta si contact
- b. Exprimarea acordului prin achitarea de catre Calator a contravalorii pachetului de servicii de calatorie in baza facturii emise de catre Agentie

5. Contractul inceteaza de drept odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii de calatorie inscris in documentele de calatorie.

III. Prețul contractului si modalitati de plata

1. Pretul contractului este de _____, se compune din costul serviciilor de calatorie efective, comisionul Agentiei si T.V.A. Daca pretul nu este specificat in prezentul contract, atunci acesta este specificat in bonul de comanda (daca exista), alte documente de calatorie, cataloage, pliante, alte inscrieri puse la dispozitie calatorului, site-ul Agentiei, alte mijloace de comunicare electronica si/sau pe factura.
2. Tariful pentru copil este valabil in cazul in care acesta va sta in camera cu doi adulti. Pentru a beneficia de tariful de copil acesta trebuie sa nu fi depasit la data inceperii calatoriei varsta mentionata in oferta.
3. In situatia contractarii serviciilor de calatorie in regim early booking, reducerea este inclusa in pachet, iar procentul precizat se aplica numai serviciilor de cazare. In acest caz, orice modificare a contractului, solicitata de turist, determina anularrea rezervarii cu penalizari si refacerea acesteia la pretul si conditiile din momentul reinscrierii. De asemenea, nerespectarea conditiilor de plata aplicate rezervarilor tip EB determina modificarea pretului pachetului conform ofertei standard.
4. Conditii si termene de plata:
 - a. La incheierea contractului se va percepe un avans conform graficului de plata din BONUL DE COMANDA.
 - b. Termenul pentru plata integrala a pachetului de servicii va fi pana cel tarziu cu 31 de zile calendaristice inainte de data inceperii serviciilor.
 - c. Daca inscrierea intervine cu mai putin de 45 zile inaintea plecarii, pachetul turistic se va achita integral.
 - d. In cazul nerespectarii termenelor de plata, Agentia isi rezerva dreptul de a anula rezervarea, cu penalizarile aferente, 100% din valoarea achitata la data renuntarii.
 - e. In situatia in care Calatorul solicita servicii de calatorie suplimentare la programele din oferta standard, care necesita confirmare din partea prestatorilor, plata acestora se va face conform termenelor de plata comunicate de Agentie in scris sau alte mijloace de comunicare;
 - f. Plata serviciilor de calatorie aferente contractului se poate efectua in conturile agentiei mentionate in prezentul contract, cat si pe factura de servicii, cat si numerar la sediile Agentiei.
 - g. Plata se poate efectua atat in valuta specificata in contract (EURO) sau echivalentul in RON calculat la cursul BNR din data platii +2% marja de fluctuatie schimb valutar.

IV. Drepturile și obligațiile Agenției

1. Agentia se obliga sa furnizeze Calatorului un bon de comandă, numai in situatia solicitarii unor pachete de servicii de calatorie care nu fac parte din oferta proprie/standard a agentiei de turism si care necesita confirmarea rezervarii din partea altor prestatori. In cazul solicitarii unor pachete de servicii de calatorie care se regasesc in oferta proprie a agentiei de turism organizatoare sau in cazul in care exista deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, Agentia de turism organizatoare poate furniza turistului un bon de comanda, daca considera necesar.
2. Inainte de inceperea executarii pachetului, Agentia are dreptul sa modifice in mod unilateral alte clauze ale contractului privind pachetul de servicii de calatorie decat cele legate de pret, daca aceste modificari sunt nesemnificative si sa il informeze pe Calator cu privire la modificare intr-un mod clar, inteligibil si bine evidentiat, pe un suport durabil, cu cel putin 24 de ore inainte de data inceperii calatoriei. In cazul in care Agentia este nevoita sa modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului (majorarea pretului cu mai mult de 8%, neindeplinirea cerintelor speciale ale turistului, principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie, modificarea locului de cazare, etc), aceasta are obligatia sa informeze Calatorul cu cel putin 20 de zile inainte de data plecarii.
3. 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 de turism care deruleaza programul de calatorie, are dreptul de a modifica orele de zbor.
4. In situatia achizitionarii unui produs de tip croaziera, linia de croaziera poate modifica, din motive ce tin de siguranta navigarii, numarul cabinei si locatia acesteia pe punti (o punte inferioara, sau superioara, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabina de aceeasi categorie ca cea rezervata initial, caz in care Calatorul nu va fi despagubit in niciun mod avand in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat. In mod similar, in cazul in care transportul are loc cu autocarul, transportatorul poate modifica, din motive ce tin de siguranta pasagerilor prezenti la bord, locul rezervat initial de Calator, cu un alt loc din aceeasi categorie, caz in care calatorul nu va fi despagubit in niciun mod.
5. Dupa incheierea contractului, Agentia poate modifica pretul contractului in sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, aratand totodata modul de calcul al majorarilor sau micșorarilor de pret ale contractului si numai daca modificarea este o consecinta directa a schimbarilor legate de cel putin unul dintre urmatoarele aspecte:
 - a. pretul transportului de pasageri care rezulta din costul carburantilor sau al altor surse de energie;
 - b. nivelul taxelor sau al comisiunelor 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;
 - c. cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

Cresterea de pret va fi notificata calatorului, in clar si inteligibil, notificarea fiind insotita de o justificare a cresterii respective si de un calcul, pe suport durabil, cu cel putin 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului. In cazul unei reduceri de pret, Agentia are dreptul sa deduca cheltuielile administrative efective din rambursarea datorata calatorului. La cererea calatorului Agentia va prezenta dovezi ale cheltuielilor administrative respective.

6. Agentia este raspunzatoare pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in contract. In cazul in care, dupa inceperea executarii pachetului, o parte semnificativa din serviciile de calatorie prevazute in contract nu pot fi executate astfel cum s-a convenit in contract, Agentia, ofera fara costuri suplimentare pentru Calator, servicii alternative corespunzatoare in vederea continuarii 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 in care serviciile alternative propuse, au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decat cea specificata in prezentul Contract, Agentia acorda calatorului o reducere adecvata a pretului.

7. Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse conform art. 4.8, doar in cazul in care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit in contract sau reducerea de pret acordata este inadecvata.
8. In cazul in care neconformitatea afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar Agentia a omis sa o remedieze intr-un termen rezonabil, calatorul poate inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare si dupa caz, poate sa ceara, reducerea pretului si/sau despagubiri.
9. Daca este imposibil sa se furnizeze servicii alternative sau calatorul respinge serviciile alternative propuse, calatorul are dreptul, dupa caz, la reducerea pretului si/sau la despagubiri, fara a inceta contractul de servicii privind pachetul de calatorie.
10. Daca pachetul include transportul de pasageri, Agentia asigura de asemenea, in cazurile prevazute la art. 4.10 si 4.11, repatrierea calatorului cu transport echivalent, fara intarzieri nejustificate si fara costuri suplimentare pentru calator.
11. In masura in care este imposibil sa se asigure intoarcerea calatorului astfel cum s-a convenit in contract din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare, Agentia suporta costul cazarii necesare si pe cat posibil de categorie echivalenta, pentru o perioada care nu depaseste trei nopti pe calator. Daca in legislatia specifica privind drepturile pasagerilor, sunt prevazute perioade mai lungi aplicabile mijloacelor de transport relevante pentru intoarcerea calatorului, se aplică perioadele respective.
12. Limitarea costurilor prevazuta la art. 4.13 nu se aplica persoanelor cu mobilitate redusa, astfel cum sunt definite la art. 2 lit. (a) din Regulamentul (CE) nr.1.107/2006 al Parlamentului European si al Consiliului din 5 iulie 2006 privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusa pe durata calatoriei pe calea aerului, si insotitorilor acestora.
13. Limitarea costurilor prevazuta la art. 4.13 nu se aplica femeilor insarcinate si minorilor neinsotiti si nici persoanelor care au nevoie de asistenta medicala speciala, cu conditia ca agentia de turism organizatoare sa fi fost informata cu privire la nevoile speciale ale acestora cu cel putln 48 de ore inaintede inceperea executarii pachetului.
14. Agentia are obligatia sa furnizeze in scris Calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu Calatorul (e-mail, fax, sms etc.), cu 5 zile inainte de data plecarii, urmatoarele Informatii: (a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de Calator in fiecare dintre mijloacele de transport incluse; (b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax adresele de e-mail ale reprezentantei locale a Agentiei ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contactarea Agentiei; (c) pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului; (d) obligatiile Calatorului prevazute la pct. 5.11, 5.12 si 5.14.
15. Agentia parte in contract este obligata sa acorde prompt asistenta Calatorului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau al unui eveniment pe care nici agentia de turism organizatoare, nici furnizorul sau prestatorul de servicii cu tot efortul depus, nu ii puteau prevedea sau evita.

V. Drepturile si obligatiile calatorului

1. In cazul in care calatorul nu poate sa participe la calatoria turistica Independent de motivele care stau la baza Imposibilitatii de participare, acesta poate sa transfere contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii de calatorie contractat, cu obligatia de a

anunta in scris Agentia cu cel putin 7 zile inaintea datei de Incepere a executarii contractului. in acest caz, intre calatorul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si agentia de turism organizatoare (debitor cedat) urmeaza a se incheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de calatorie contractate si cesionate. Responsabilitatea inchelarii contractului de cesiune revine, dupa caz, fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata agentiei de turism organizatoare (debitorul cedat). Calatorul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei (soldului), a tuturor comisioanelor, tarifelor si a **eventualelor costuri suplimentare generate de acest transfer.**

2. In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, calatorul are obligatia sa respecte urmatorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regula, la ora 18,00 a zilei de intrare si se termina, de regula, la ora 12:00 a zilei de iesire inscrise pe documentele de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad insarcina exclusiva a calatorului.
3. 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 prevazute la art. 5 alin (1) lit. a) din OG nr. 2/2018 sau nu poate onora cerintele speciale ale calatorului pe care Agentia le-a acceptat sau propune sa mareasca pretul pachetului cu mai mult de 8% in situatiile prevazute la art. 4.5 de mai sus, Calatorul are posibilitatea ca, in termenul rezonabil specificat de Agentie, sa accepte modificarea propusa sau sa inceteze contractul fara a plati vreo penalitate de incetare. Se considera a fi modificare semnificativa inclusiv schimbarea locului de cazare, caz in care se va oferi calatorului cea mai apropiata varianta din locatia respectiva de o calitate echivalenta sau superioara.
4. In cazul in care inceteaza contractul, calatorul poate accepta un alt pachet, atunci cand acesta este oferit de Agentia de Turism Organizatoare, daca este posibil, de o calitate echivalenta sau superioara.
5. In cazul in care modificarile aduse contractului prevazute la 5.3 sau pachetului prevazute la 5.4 au drept consecinta scaderea calitatii sau a costului pachetului, calatorul are dreptul la o reducere corespunzatoare a pretului.
6. Agentia informeaza calatorul, fara intarzieri nejustificate si intr-un mod clar, Inteligibil si bine evidentiat, pe un suport durabil, cu privire la:
 - a. modificarile propuse prevazute la art. 5.3 si 5.4 de mai sus si, dupa caz, si in conformitate cu art. 5.5 de mai sus, Impactul acestora asupra pretului pachetului;
 - b) un termen rezonabil in care calatorul trebuie sa informeze Agentia cu privire la decizia sa in temeiul art. 5.3 de mai sus;
 - c) consecintele lipsei reactiei calatorului in termenul prevazut la lit. b), cu respectarea prevederilor legale in vigoare;
 - d) dupa caz, pachetul de substitutie si pretul acestuia.
7. In cazul in care Calatorul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile art. 5.3 de mai sus, se considera ca toate modificarile au fost acceptate si Calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.
8. In cazul in care contractul este incetat in temeiul art. 5.3 de mai sus si calatorul nu accepta un alt pachet, Agentia de Turism Organizatoare ramburseaza toate platile efectuate de catre sau pe seama calatorului, fara intarzieri nejustificate si, in orice caz, nu mai tarziu de 14 zile de la data incetarii contractului, cu respectarea prevederilor art. 15 alin. (2)w(6) din OG nr. 2/2018.

9. Calatorul are dreptul sa denunte unilateral Contractul, in orice moment, inainte de inceperea executarii pachetului, caz in care este obligat sa despagubeasca Agentia de Turism Organizatoare pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor capitolului 6.
10. In cazul in care Calatorul alege sa se mute la un alt hotel decat cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Agentia de Turism organizatoare va rezolva cerintele Calatorului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmand a fi suportate de catre Calator. Daca Calatorul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea/denuntarea unilateral a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la capitolul 6 la momentul respectiv si incheierea unui nou contract.
11. Calatorul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentia de Turism Organizatoare.
12. Calatorul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de Agentie (voucher, bilet de odihna Si/Sau de tratament etc.), in vederea acordarii serviciilor de calatorie. In cazul in care Calatorul beneficiaza de bilete de odihna si tratament, este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale, la zi.
13. Calatorul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza, fara ca acestea sa faca parte din contractul cu agentia de turism organizatoare, sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar agentia de turism organizatoare nu are nicio responsabilitate asupra prestatiilor in cauza.
14. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre Calator a unor formalitati suplimentare (de exemplu, calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele Calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Agentia de Turism Organizatoare recomanda si consultarea site-ului Politiei de Frontiera (www.politiadefrontiera.ro) si al Ministerului Afacerilor Externe (www.mae.ro/travel-conditions), in cazul in care Calatorul nu-si respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile suplimentare necesare in vederea efectuarii calatoriei care nu sunt in sarcina Agentiei (de exemplu, in cazul calatoriei cu minori, imputernicire din partea parintelui sau reprezentantului legal ce nu ii insoteste sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia de Turism Organizatoare este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei.
15. Agentia de turism recomanda turistilor contactarea acesteia cu 24 de ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc de imbarcare etc.).
16. In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de turisti (calatori), conditiile contractuale se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.
17. Calatorul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. Agentia de turism organizatoare nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de Calator ca urmare a nerespectarii acestui alineat.
18. Calatorul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii atat la dus, cat si la intors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului de calatoriile contractate. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre Calatori a prevederilor privind locurile de intalnire si orarele vor fi suportate de catre acesta.
19. In cazul in care Calatorul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii si refuza sa se mai intoarca in Romania iar autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, Calatorul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

20. Calatorul are urmatoarele obligatii: (a) sa se asigure ca documentele de calatorie, CARTEA DE IDENTITATE SAU PASAPORTUL, nu prezinta urme de deteriorare a elementelor de siguranta si sunt valabile in conformitate cu conditiile de calatorie specifice tarii/tarilor de destinatie, conditii care pot fii consultate pe site-ul Ministerului de Externe .www. Mae.ro/travel-conditions. b) i ndeplineste toate cerintele de viza, vama, sanatate ale ,autoritatilor din tara (tarile) in care calatoreste Si sa nu incalce legile statului (statelor) pe al carui teritoriu calatoreste; {c) sa respecte programul (orarul) de calatorie, precum si orele de imbarcare, dupa caz.

VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri

1. Calatorul poate inceta contractul in orice moment, inainte de inceperea executarii pachetului. In cazul in care Calatorul renunta din vina sa la pachetul de servicii de calatorie care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:
 - a. 100% penalizare din pretul achitat la data renuntarii.IMPORTANT! Va reamintim ca incheierea unei Asigurari STORNO de calatorie poate acoperi pierderile financiare cauzate de anulare, inclusiv in cazul infectarii cu SARS-COV2, contracarand efectul penalizarilor aplicate. Va recomandam sa uzati de acest mijloc de protectie financiara care acopera cele mai frecvente evenimente ce cauzeaza anularea calatoriei.
 - b. 100% din pretul pachetului de servicii, in cazul in care Calatorul a achizitionat Bilete de avion **individuale**, emise nominal, Indiferent de data la care Calatorul solicita renuntarea.
 - c. 100% din pretul pachetului de servicii, in cazul in care Calatorul a achizitionat pachete in regim Early Booking;
 - d. Pentru programe operate de alti touroperatori, se vor respecta conditiile de retragere, anulare si penalizare ale acestora.
2. In cazul in care calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie cu Agentia de Turism Organizatoare si a achitat un avans nu se prezinta in termenul comunicat in scris in prezentul contract, pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat de drept, iar Agentia de Turism Organizatoare are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul calatorului cu retinerea penalizarilor prevazute la pct. 6.1.
3. Pentru biletele de odihna si /sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agentia va face restituiiri numai in baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale,
4. In cazul in care o ambasada refuza sa acorde viza de Intraire pentru efectuarea pachetului de servicii, calatorului i se vor retine toate taxele datorate de Agentia de Turism Organizatoare prestatorilor directi, precum si cheltulele de operare proprii acestela.
5. În cazul în care turistul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizeaza pachetul de servicii turistice refuza sa se mai întoarca în România si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, turistul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.
6. Penalizarile echivalente cu cele indicate la pct. 6.1 lit. (c) sau (d) se aplica si in cazul in care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatie, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca documentele personale necesare in vederea efectuarii calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasii teritoriul tarii din alte motive ce tin de persoana acestuia.
7. Calatorul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii de calatorie la Agentia la care a achitat serviciile. in caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.
8. Calatorul are dreptul sa inceteze contractul inainte de inceperea executarii pachetului, fara a plati vreo penalitate de incetare, in cazul unor circumstante inevitabile si extraordinare care se produc la locul de

destinatie sau in vecinatatea imedlata a acestula si care afecteaza in mod semnificativ executarea pachetului sau care afecteaza semilficativ transportul pasagerilor la destinatle. In acest caz, Calatorul are dreptul la o rambursare completa a oricarei plati efecutate pentru pachet, dar nuare dreptul la vreo despagubire suplimentara, dar nu mai devreme *de* 14 zile de la incetarea contractului.

9. Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica si în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, daca nu poate pleca în calatorie pentru ca nu are actele în regula sau daca este întors dela granita de catre politia de frontiera.
10. Turistul trebuie sa depuna în scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice, cu numar deînregistrare la Agentia la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renuntare nu este luata în considerare.
11. Calatorul are dreptul sa transfere prezentul contract unei persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile acestuia, cu notificarea Agentiei de Turism Organizatoare cu cel putln 20 zile inainte de inceperea executarll pachetului si cu obligatia de a suporta costurile efective cu acest transfer.
12. Agentia de Turism Organizatoare poate inceta unilateral contractul privind pachetul de servicii de calatoarie si poate oferi Calatorului rambursarea completa a tuturor platllor efectuate pentru pachetintr-un termen de 14 zile de la incetarea contractului, 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 mal mic decat numarul minim stabilit in contract sau in oferta pachetului respectiv, iar agentia il instiinteaza pe CALATOR cu privire ta incetarea contractului in termenul stabilit in contract, dar nu mai tarziu de 20 de zile inainte de inceperea executarili pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mal mult de sase zile .
 - b) agentia 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.
13. Agentia de Turism Organizatoare nu raspunde in situatii de greva, conflicte politice si de razboi, catastrofe, de pericol public, atac terorist, ernbargou International, precum si in cazul in care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere. Toate aceste situatii care nu sunt imputabile niciuneipart! se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere Agentia de Turism Organizatoare.
14. Agentia are dreptul sa rezilieze unilateral prezentul Contract, cu notificarea prealabilia a calatorutui, fara interventia instantelor de judecata, daca executarea calatoriei este impiedicata de catre calator. Prin "impiedicarea de catre calator a executarii calatoriei" se intelege orice actiune sau Inactiune dinpartea calatorului care este in contradictie cu ordinea publica din Romania, bunele moravuri si normele de convietuire sociala. In cazul unor astfel de actiuni sau inactiuni din partea calatorului, Agentia de Turism Organizatoare are dreptul la daune interese, reprezentand castigul nerealizat ca urmare a incetarii prezentului Contract.
15. Toate sumele mentionate la pct. 6.1, 6.2, 6.4, 6.5 si 6.11 se vor retine de catre Agentia de Turism Organizatoare din avansul sau pretul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de Calator, fara a fi necesara interventia Instantelor de judecata.

VII. Reclamații, Despăgubiri:

1. In cazul in care calatorul constata o neconformitate pe parcursul executarii serviciilor de calatorie, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris la fata loculul, clar l explicit, cu privire la deficientele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii de calatorle contractat, ce se va transmite prompt atat reprezentantului Agentiei de Turism Organizatoare, cat si prestatorului de servicii de calatorie

(conducerii hotelului restaurantului, transportatorilor locali, reprezentantilor localia agentiei de turism organizatoare).

2. Datele de contact ale Agentiei de Turism Organizatoare: HOLIDAYTOUR MURES, Telefon: +40744922115, E-mail: agentie@holidaytourmures.ro.
 3. Atat Agentia de Turism Organizatoare, cat si furnizorii de servicii de calatorie vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarilor si remedierea neconformitatii, cu exceptia unuia dintre urmatoarele cazuri:
 - a) Neconformitatea nu poate fi remediata
 - b) Remedierea implica cheltuieli disproporzionate, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate, fara a aduce atingere acestor exceptii. In cazul in care 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.
 4. Calatorul nu trebuie sa specifice un termen daca Agentia refuza sa remedieze neconformitatea sau daca este necesara o remediere imediata.
 5. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, Calatorul va depune la sediul Agentiei de Turism Organizatoare o reclamatie in scris, in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei. Agentia de Turism Organizatoare urmand ca, in termen de 30 de zile calendaristice, sa comunice turistului despagubirile care i se cuvin, dupa caz.
 6. Calatorul beneficiaza de o reducere corespunzatoare a pretului pentru orice perioada in care a existat o neconformitate, cu exceptia cazului in care Agentia de Turism Organizatoare dovedeste ca neconformitatea este imputabila calatorului.
 7. Calatorul are dreptul sa primeasca despagubiri adecvate din partea Agentiei de Turism Organizatoare pentru orice daune pe care le sufera ca urmare a unei neconformitati.
 8. Agentia de Turism Organizatoare va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract si de limitele impuse de furnizorul serviciului de calatorie, cu exceptia cazului in care Agentia de Turism Organizatoare dovedeste ca neconformitatea apare intr-una dintre 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.
- Despagubirea nu poate depasi in nici un caz pretul pachetului de calatorie, cu exceptia vatamarilor corporale sau daunelor provocate intentionat sau din neglijenta sau a limitelor despagubirilor fixate prin conventiile Internationale aplicabile.
9. Pentru serviciile de calatorie asociate sau a oricarei oferte corespunzatoare, Agentia de Turism Organizatoare informeaza Calatorul ca acesta nu va beneficia de nici unul dintre drepturile care se aplica exclusiv pachetelor de calatorie, fiecare furnizor de servicii fiind unul raspunzator pentru executarea corespunzatoare a contractului referitor la serviciile sale. In cazul in care serviciul de calatorie asociat nu este efectuat ca urmare a insolventei serviciului de calatorie, Calatorul are dreptul la rambursarea tuturor platilor efectuate cu acesta.
 10. Despagubirile sau reducerile pretului acordate in temeiul prezentului Contract si despagubirile sau reducerile de pret acordate in temeiul regulamentelor si conventiilor Internationale aplicabile se deducunele din altele

pentru a evita supracompensarea.

11. In cazul in care Calatorul a provocat o situatie de dificultate In mod intentionat sau din propria neglijenta care a necesitat acordarea de asistenta adecvata Calatorului aflat in dificultate, Agentia de Turism Organizatoare are dreptul la recuperarea costurilor efective suportate de la Calator.

VIII. ASIGURARI

- a. Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta, in cazul insolabilitatii sau falimentului Agentiei HOLIDAY TOUR MURES, pentru pachetele de servicii de calatorie In care HOLIDAY TOUR MURES are calitatea de Agentie de Turism Organizatoare, la Societatea de Asigurare Omniasig VIG SA - Sucursala MURES, Polita de asigurare privind protectia in caz de Insolventa a agentiei de turism organizatoare cu serla I nr. 55255 este valabila de la data de 01/01/2023 pana la 31/12/2023.
- b. Conditile in care Calatorul va fi despagubit de catre societatea de asigurare sunt:
- i. in cazul in care Agentia de Turism Organizatoare nu efectueaza repatrierea turistului, acesta are obligatia de a anunta imediat societatea de asigurare prln telefon, fax sau e-mail. In aceasta situatie societatea de asigurare nu are obligatia de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor derepatriere, ci de a le rambursa dupa intoarcerea turistului in Romania, in conditiile politei de asigurare incheiate intre Agentia de Turism Organizatoare si societatea de asigurare.
 - ii. In cazul in care Calatorul solicita Agentiei de Turism Organizatoare contravaloarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie sa trimita documentele justificative catre Agentie prln scrisoare recomandata cu confirmare de primire. Turistul are obligatia sa pastreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agentiei rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data incheierii derularii pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.
 - iii. Calatorul are obligatia de a notifica societatea de asigurare, prln scrisoare recomandata cu confirmare de primire, in legatura cu solicitarea adresata Agentiei privind rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, in termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmarii de primire prevazute la pct. 8.2.2.
 - iv. In cazul in care, in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmarii de primire a documentelor justificative de catre Agentie, Calatorul nu a primit sumele solicitate dela aceasta, are loc evenimentul asigurat.
 - v. in termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, Calatorul are obligatia de a transmite societatii de asigurare, prln scrisoare recomandata cu confirmare de primire, cererea de despagubire insotita de documentele justificative.
 - vi. Documentele justificative constau in principal in:
 - a. contractul de comercializare a pachetului de servicii de calatorie;
 - b. confirmarile de primire precizate la punctul la pct. 8.2.2, 8.2.3 , 8.2.5
 - c. fotocopiile de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de calator;
 - d. fotocopiile de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.
 - e. Societatea de asigurare are dreptul sa solicite calatorului si alte documente justificative.
2. Despagubirea nu poate depasi suma achitata de calator in contractul de comercializare a

pachetului de servicii de calatorie si nici sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale in vigoare.

3. Despagubirea va fi platita in termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de catre societatea de asigurare a documentelor justificative de la calator.
4. In cazul in care, dupa plata despagubirii., Agentia de turism organizatoare plateste debitul catre calator, acesta are obligatia de a restitui asiguratorului despagubirea primita, in termen de 5 (cinci) zile lucratoare de la data primirii de la Agentie a surnelor reprezentand debitul
5. Facultativ, calatorul 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, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinatie ori a unei asigurari storno sau altor tipuri de asigurari de calatorie. Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru acoperirea eventualelor penalitati de anulare. Calatorul se poate informa in agentii despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putand fi incheiata in agentia de turism de unde acesta a achizitionat pachetul de servicii turistice, daca Agentia ofera acest tip de serviciu.
6. Agentia nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politele de asigurare contractate prin intermediul Agentiei deoarece aceasta este doar intermediar intre calator si asigurator.

IX. Documentele contractului

Documentele contractului se constituie ca anexa la acesta si sunt urmatoarele:

- (a) bonul de comanda dupa caz;
- (b) voucherul, biletul de odihna/tratament, biletul de excursie,
- (c) programul pachetului de servicii de calatorie,
- (d) cataloage/pliante/oferte/alte inscrisuri/etc. ale Agentiei de turism organizatoare puse la dispozitia calatorului, in format tiparit sau pe suport electronic.

X. Dispozitii finale

- a. Prezentul contract a fost incheiat in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.
- b. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr.2/2018. Ordonanta Guvernului nr.2/2018 este accesibila la urmatorul site: <http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233>
- c. 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 tara la alta si de la un tip de destinatie la altul.
- d. Calatorul declara ca Agentia de turism organizatoare l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 si ca i-a fost pus la dispozitie, anterior semnarii contractului, formularul cu informatiile precontractuale standard cu privire la pachetele de servicii de calatorie din oferta

Agentiei de Turism Organizatoare. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice, calatorul isi exprima acordul si luarea la cunostiinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, in conformitate cu oferta agentiei de turism organizatoare.

- e. Litigiile aparute intre parti se rezolva pe cale amiabila, In caz contrar partile inteleg sa se adreseze instantelor de judecata competente.
- f. Contractul va fi Interpretat conform legilor din Romania

Agentia Holiday Tour Mures:

Turist:

Prin Administrator:
ZSIGMOND ZSOLT

