

# CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII DE CALATORIE

Nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_

## 1. Partile contractante:

1.1. **Societatea TRIPSTORIA SRL** cu sediul in Bucuresti, Sector 3, Drumul Gura Putnei, Nr.157E, înregistrată în Registrul comerțului cu nr. J40/14902/2022, având cod de înregistrare fiscală 46576444, cont deschis la Raiffeisen Bank RO73RZBR0000060024783646 RON, titulară a agenției de turism TRIPSTORIA – Agenție de turism intermediară cu activitate exclusivă online, licența de turism nr. 2818/17.07.2023, telefon 0726138076, e-mail [contact@tristoria.ro](mailto:contact@tristoria.ro), reprezentantă de Bordei Oana Simona, in calitate de Administrator, denumita in continuare Agentia,

si

1.2 **TURIST** ....., identificat prin CI. ...., emis la data ....., de catre ....., CNP ....., domiciliat/a in orasul ..... cu adresa ....., telefon ....., adresa de e-mail .....

In calitate de calator/reprezentantul calatorilor,

au convenit la incheierea prezentului contract.

## 2. Informații precontractuale:

2.1. Călătorul declară că, înainte de semnarea prezentului contract, Agenția i-a furnizat principalele informații precontractuale privind serviciile care urmează a fi achiziționate, inclusiv prin intermediul site-ului Agenției, prin alte mijloace de comunicare electronică (e-mail), sau prin afișajele din Agenției, cum ar fi: destinația, itinerariul, perioada călătoriei, numărul de nopți incluse, mijloacele de transport, locurile, datele și orele aproximative de plecare și de întoarcere ale mijlocului de transport, ore care nu sunt garantate, existând posibilitatea modificării acestora și/sau comasării unor zboruri (escale) din cauza neîntrunirii numărului minim de persoane, duratele și locurile opririlor intermediare și ale legăturilor de transport în cazul în care sunt stabilite, locația, principalele caracteristici și, după caz, categoria turistică a unităților de cazare conform normelor din țara de destinație și serviciile de masă oferite, excursii și alte servicii incluse în pachet, limba în care vor fi furnizate alte servicii turistice, datele de contact ale agenției de turism organizatoare/intermediară, prețul total al pachetului, inclusiv comisioanele, penalitățile de încetare sau alte costuri suplimentare, modalitățile de plată, numărul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet să poată fi executate, respectiv 75% din capacitatea mijlocului de transport și termenul pentru posibila anulare din acest motiv, informații pentru persoane cu mobilitate redusă, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului, pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații generale despre regimul vizelor și pașapoartelor și informații referitoare la formalitățile legate de sănătate în țara de destinație, informații privind posibilitatea Călătorului de a înceta contractul oricând înainte de începerea executării pachetului cu plata unei penalități de încetare corespunzătoare sau, după caz, a penalităților de încetare standardizate solicitate de Agenție și informații privind asigurarea facultativă sau obligatorie care sa acopere costurile încetării contractului de către călător sau costurile de asistență, inclusiv taxele de repatriere, în caz de accident, de boala sau de deces.

2.2. Călătorul declară că a primit formularul cu informațiile standard (Anexa 1), înainte de semnarea prezentului contract.

2.3. Informarea este considerată îndeplinită dacă Călătorul a primit toate informațiile de la art. 2.1. pe un suport durabil (printate, email, site [www.tripstoria.ro](http://www.tripstoria.ro)).

2.4. Informațiile precontractuale furnizate Călătorului si oferta turistica, sunt parte integrantă a contractului privind pachetul de servicii de călătorie și nu pot fi modificate decât prin acordul explicit al părților contractante.

## 3. Obiectul contractului:

3.1. Obiectul contractului il reprezinta: Vanzarea de catre TRIPSTORIA SRL – Agenția TRIPSTORIA a pachetelor de servicii de calatorie inscrise in voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, orice alt in scris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie. Pentru aceste activitati, agenția TRIPSTORIA actioneaza in calitate de agenție de turism intermediară, in intelesul normelor legale in vigoare.

3.2. Pentru intermedierea de catre TRIPSTORIA SRL – Agenția TRIPSTORIA a pachetelor de servicii de calatorie constituite de alte agentii de turism organizatoare, inscrise in voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, orice alt in scris anexat prezentului

contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie, agentia actioneaza in calitate de agentie de turism intermediara, urmand sa actioneze si sa raspunda in aceasta calitate in conformitate cu prevederile legale in vigoare.

3.3. TRIPSTORIA SRL - Agentia TRIPSTORIA actioneaza in calitate de agentie de turism intermediara, conform prevederilor legale in vigoare si contractelor incheiate cu alte agentii de turism organizatoare, pentru pachetele de servicii de calatorie constituite de catre agentia organizatoare, inscrise in voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie. In aceasta situatie, agentia TRIPSTORIA are calitatea de intermediar, conform prevederilor legale in vigoare. Pentru aceste tipuri de pachete, organizatorul ofera garantii privind rambursarea tuturor platilor efectuate de catre sau pe seama calatorilor, in caz de insolventa. La achizitionarea acestui tip de servicii, agentia TRIPSTORIA va informa corespunzator calatorul despre aceste garantii, in cadrul informatiilor precontractuale.

3.1.4. Pachetul de servicii furnizat va avea urmatoarele caracteristici:

Program turistic: _____
Destinatia / Itinerariu: _____
Perioada: _____ Nr. nopti _____ check in _____ check out _____
Cazare la hotel _____ categoria hotel _____ stele, tip camera _____
Masa _____ Transport _____
Alte servicii _____
Numar persoane (adulti/copii) _____
Numele persoanelor inscrise in excursie: _____
Data nasterii: _____

Agentia de turism organizatoare a pachetului este ..... care are licenta de turism nr. .... cu sediul in ....., inregistrata in Registrul Comertului sub nr. ...., CUI ....., tel ....., email ..... si detine polita de asigurare pentru caz de insolabilitate, seria/nr ..... valabila pana la data de ..... emisa de catre Societatea de Asigurare ..... Documentele sunt afisate si pe pagina web a agentiei de turism ..... (link .....

#### 4. Incheierea contractului:

4.1. Contractul se considera incheiat in urmatoarele situatii:

4.1.1. In momentul semnarii lui de catre calator sau prin acceptarea conditiilor contractuale, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice.

4.1.2. In momentul in care Calatorul primeste confirmarea scrisa a rezervarii de la Agentie. Este responsabilitatea agentiei de turism de a informa Calatorul prin orice mijloace convenite in scris cu acesta (telefon, e-mail, fax etc.) daca rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervari de servicii, Agentia poate solicita un avans de pana la 90% din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, in functie de data la care Calatorul solicita serviciile.

4.1.3. In momentul achitarii avansului, conform facturii care face referire la acest contract.

4.2. In cazul in care prezentul contract este pus integral la dispozitia calatorului sub forma de catalog, pliant, alte inscrieri, site-ul agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, fax, etc), obligatia de informare a calatorului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii in oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate de Agentie, nefiind necesara incheierea in forma scrisa a contractului de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, respectiv daca contractul prezentat calatorului in modalitatile prevazute mai sus, contine informatiile prevazute la art. 7 alin. (2) din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 republicata privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie.

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

#### 5. Pretul contractului si modalitati de plata:

5.1. Pretul contractului este de ..... si se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si, daca este cazul, TVA. 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.

## 5.2. Modalitati de plata:

4.2.1. La incheierea contractului se percepe un avans între 50% și 80% din prețul contractului sau după caz plata integrală a contravalorii pachetului de servicii turistice.

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

a) pentru serviciile turistice care necesită confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plată comunicate de agentie în scris prin bonul de comandă, oferta atasată contractului sau alte mijloace de comunicare.

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

•Termene de plata oferta STANDARD

20% din pretul pachetului de calatorie la inscriere;

30% din pretul pachetului de calatorie cu minim 60 zile inaintea plecarii;

50% din pretul pachetului de calatorie cu minim 30 zile inaintea plecarii.

•Termene de plata oferta EARLY BOOKING

20% din pretul pachetului de calatorie la inscriere;

30% din pretul pachetului de calatorie la termenul limita al ofertei de Early Booking;

50% din pretul pachetului de calatorie cu minim 30 zile inaintea plecarii.

În cazul rezervărilor de tip „early booking”, „programe seniori” sau „oferte speciale”, penalizarea pentru anulare, modificare de sejur este de 100% din valoarea pachetului. În cazul unor modificări de nume, număr de persoane, tariful rezervării va fi recalculat la suma întreaga, fără Early booking.

Condițiile de plată de mai sus (oferta standard și oferta early booking) se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de achitare (vezi condițiile ofertei sau ale programului turistic.). Depășirea termenului de plată determină aplicarea unei penalități de 0,3% pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma scadentă și neachitată.

5.2.3. Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se efectuează într-o singură monedă. Dacă factura emisă de Agentie este exprimată în valută (eur, usd), aceasta se va achita în aceeași monedă. În cazul în care, la cererea călătorului factura emisă de către Agentie va fi exprimată în lei, aceasta se va întocmi la cursul BNR din ziua emiterii facturii, la care se adaugă un comision de risc valutar de 2 %.

5.2.4. Plata se efectuează prin virament bancar și/sau depune în conturile bancare ale Agentiei, se va face în unul din următoarele conturi bancare, deschise pe numele Agentiei, TRIPSTORIA SRL în moneda menționată pe factura proforma/fiscală primită din partea reprezentantului societății.

Titular: TRIPSTORIA SRL

IBAN: RO73RZBR000060024783646

Valută: Lei

Nume bancă: Raiffeisen Bank

Cod Swift bancă: RZBRROBU

5.2.5. Conform OUG nr. 8/2009, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie de către călător, agenția de turism nu poate restitui călătorului voucherele de vacanță sau contravaloarea acestora în bani. Voucherele de vacanță pot fi restituite călătorului de către agenția de turism, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie, doar dacă acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere de vacanță conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanță. Pachetul de servicii de călătorie care poate fi achiziționat pe baza voucherelor de vacanță va cuprinde servicii de cazare (minim și obligatoriu) alimentație publică, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfășurare pe teritoriul României.

5.2.6. Depășirea termenului de plată determină aplicarea unei penalități de 0,3% pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma neachitată.

Agentia intermediara TRIPSTORIA SRL

Calator,

Reprezentatul \_\_\_\_\_

Numele si Prenumele \_\_\_\_\_

Semnatura \_\_\_\_\_

Semnatura \_\_\_\_\_

## TERMENI SI CONDITII GENERALE

### I. **Pachetul de servicii de calatorie este asigurat de agentia de turism organizatoare** ....., **denumita in continuare "Agentia"**.

Acesta este responsabila sa asigure derularea operativa a programelor si serviciilor, cu respectarea in totalitate a serviciilor prevazute in program sau comanda Calatorului. In calitatea sa de agentie de turism mandatata, TRIPSTORIA SRL , este obligata sa informeze corect calatorii asupra serviciilor asigurate in program si conditiilor de participare la excursie.

### II. **Durata contractului**

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

2.2. In cazul in care prezentul contract este pus integral la dispozitia calatorului sub forma de catalog, pliant, alte inscriuri, site sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, fax, etc), obligatia de informare a calatorului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii in oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate, nefiind necesara incheierea in forma scrisa a contractului de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, daca contractul prezentat calatorului in modalitatile prevazute mai sus este comunicat calatorului respectand art. 7 alin. (2) din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 republicata privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie. Informatiile si fotografiile prezentate in cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare prezinta si ilustreaza stilul hotelului, caracteristicile generale ale camerelor, imaginile fiind orientative si au caracter informativ. Camera primita de calator poate sa nu corespunda in toate cazurile cu fotografia din cataloage, oferte speciale, site-uri, materiale publicitare.

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

### III. **Modalitati de plata**

3.1. Plata serviciilor de calatorie externe aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract sau in RON la cursul de referinta a BNR din ziua emiterii facturii, la care se adauga un comision de risc valutar de 2 %.

3.2. Plata serviciilor de calatorie interne (cu locul de desfasurare in Romania) se poate efectua si cu vouchere de vacanta. Plata serviciilor de calatorie se face respectand prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice si anexelor acesteia. In cazul in care calatorul renunta la pachetul de servicii de calatorie achizitionat cu vouchere de vacanta, Agentia ii poate oferi acestuia un pachet de servicii de calatorie la o valoare initiala, mai putin penalitatile aferente, calculate conform prevederilor pct. 6.1. sau ii poate oferi calatorului un pachet de servicii de calatorie la o valoare mai mare fata de pachetul achizitionat initial din care au fost scazute penalitatile aferente, cu plata diferentei de pret.

3.3. Depasirea termenului de plata determina aplicarea unei penalitati de 0,3% pentru fiecare zi de intarziere, procent aplicat la suma neachitata.

3.4. Conform OUG 8/2009, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii de calatorie de catre calator, agentia sau mandatarul nu pot restitui calatorului voucherele de vacanta sau contravaloarea acestora in bani. Voucherele de vacanta pot fi restituite calatorului de catre agentie, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii de calatorie, doar daca acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere de vacanta conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanta.

3.5. Pachetul de servicii de calatorie care poate fi achizitionat pe baza voucherelor de vacanta va cuprinde servicii de cazare (minim si obligatoriu), alimentatie publica, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfasurare pe teritoriul Romaniei.

3.6. In cazul platii prin transfer bancar, pentru serviciile achizitionate, toate costurile bancare vor revenii partii care initiaza plata, respectiv calatorului.

### IV. **Drepturile si obligatiile Agentiei**

4.1. In cazul modificarii uneia dintre prevederile esentiale ale contractului, cum ar fi: serviciile incluse in pachet, datele de calatorie, modificarea categoriei unitatii de cazare, Agentia organizatoare, prin Agentia intermediara are obligatia de a informa calatorul cu cel putin 15 zile inainte de data inceperii calatoriei, cu exceptia cazurilor de la pct. 4.5. lit. a), b), c), cand informarea se va face in timp util pentru a permite calatorului sa decida inceperea calatoriei.

4.2. 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 turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agentia organizatoare sau Agentia intermediara nu sunt raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea inscrisa in programul turistic. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste calatorii conform Regulamentului Parlamentului European nr. 261/2004 implementat prin HG nr. 1912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra sub competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentand contractul intre pasager si transportator. In cazul acestor pachete de servicii de calatorie, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile de calatorie, acestea fiind destinate transportului. In cazul anularii zborului ca urmare a insolvabilitatii, falimentului, lichidarii sau incapacitatii de plata a Transportatorului Aerian, Agentia organizatoare va depune toate diligentele si va actiona cu buna-credinta pentru a oferi alternative pentru efectuarea serviciilor. Cu toate acestea, Agentia organizatoare si Agentia intermediara sunt exonerati de orice raspundere pentru eventualele prejudicii, de orice natura, cauzate calatorilor, aceste daune fiind imputabile companiei aeriene in baza Regulamentului Parlamentului European nr. 261/04 implementat prin HG nr. 1912/2006.

4.3. 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, una superioara, mai spre pupa sau spre prova, etc.), dar cu o cabina de aceeasi categorie ca cea rezervata initial, caz in care calatorul nu va fi despagubit in nici un mod avand in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat. Alteori, destul de frecvent si prin simetrie, linia de croaziera poate sa modifice categoria cabinei (in special la cabinele din categoria Garantiee) cu o cabina superioara ca si cea rezervata initial (cabina exterioara / balcon in loc de cabina interioara, suita in loc de balcon, etc.), operatie denumita upgrade, caz in care calatorul nu va trebui sa plateasca diferenta de categorie, fiind un bonus din partea liniei.

4.4. Agentia organizatoare poate modifica pretul contractului oricand dupa incheierea 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 are loc ca urmare a schimbarilor legate de:

- a) pretul transportului de pasageri care rezulta din costul carburantilor sau al altor surse de energie ;
- b) 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 ;
- c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

In situatia in care cresterea pretului este mai mica de 8%, Clientul are obligatia de a achita diferenta de pret in termen de cel mult 10 zile de la transmiterea notificarii de catre Agentie. In situatia in care Clientul nu se prezinta in termenul de 10 zile de la transmiterea notificarii de catre agentie pentru a achita restul de plata, contractul se considera reziliat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul calatorului, cu retinerea penalizarilor prevazute la pct.6.1.

Clientul nu poate inceta contractul de comercializare al pachetelor de servicii de calatorie daca agentia modifica pretul contractului conform prezentului articol decat conform conditiilor contractuale, respectiv cu penalizarea aferenta.

In situatia in care cresterea pretului este mai mare de 8%, Clientul are are posibilitatea ca, intr-un termen rezonabil specificat de agentia de turism organizatoare, sa accepte modificarea propusa sau sa inceteze contractul fara a plati vreo penalitate de incetare. In cazul in care inceteaza contractul privind pachetul de servicii de calatorie, calatorul poate accepta un alt pachet, atunci cand acesta este oferit de agentia de turism organizatoare. In situatia in care clientul nu accepta un alt pachet, agentia de turism organizatoare ramburseaza toate plățile efectuate de catre sau pe seama calatorului, fara intarzieri nejustificate și, in orice caz, nu mai tarziu de 14 zile de la data incetarii contractului.

Daca pana la data calatoriei costurile relevante scad, clientul va beneficia de reducerea de pret respectiva.

Preturile stabilite in contract nu pot fi majorate, in niciun caz, in cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecarii.

4.5. Agentia organizatoare este raspunzatoare de executarea serviciilor de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, indiferent daca aceste servicii urmeaza sa fie furnizate de organizator sau de un alt furnizor de servicii de calatorie, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

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

4.6. Agentia organizatoare prin Agentia intermediara, are obligatia sa furnizeze in scris calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice (e-mail, fax, sms, etc), cu 3 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, adrese e-mail ale reprezentantei locale a agentiei organizatoare si/ sau inter-mediara ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contractarea agentiei organizatoare si/sau intermediara;
- c) pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu re-sponsabilul de la locul cazarii copilului.
- d) obligatiile calatorului prevazute la pct. 5.12, 5.13, 5.14 din prezentul contract.

4.7. Agentia organizatoare acorda asistenta adecvata fara intarzieri nejustificate calatorului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau al unui eveniment pe care nici organizatorul, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita, in special cu privire la:

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

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

4.8. Atunci cand o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata astfel cum s-a convenit prin prezentul contract, Agentia organizatoare ofera, fara costuri suplimentare pentru calator, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, pe cat posibil echivalente sau de mai buna calitate decat cele specificate in contract, inclusiv in cazul in care intoarcerea calatorului la locul de plecare nu este asigurata astfel cum s-a convenit.

4.9. In cazul in care serviciile alternative propuse au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decat cea specificata in prezentul contract, Agentia organizatoare acorda calatorului o reducere adecvata a pretului. Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse doar in cazul in care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit prin prezentul sau reducerea de pret acordata este inadecvata.

4.10. Daca este imposibil sa se furnizeze servicii alternative sau calatorul respinge serviciile alternative propuse in conformitate cu pct. 4.9 al doilea paragraf din prezentul contract, calatorul are dreptul, dupa caz, la reducerea pretului si/sau la despagubiri, fara a inceta contractul de servicii privind pachetul de calatorie.

4.11. Daca pachetul include transportul de pasageri, Agentia organizatoare asigura de asemenea, in cazurile prevazute la pct. 4.9 si 4.10 din prezentul contract, repatrierea calatorului cu transport echivalent, fara intarzieri nejustificate si fara costuri suplimentare pentru calator.

## **V. Drepturile si obligatiile calatorului**

5.1. 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 cesioneze contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii de calatorie contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia organizatoare, prin Agentia intermediara, cu cel putin 7 zile inaintea datei de plecare. Agentia organizatoare, prin Agentia intermediara, informeaza persoana care transfera contractul (cedentul) cu privire la costurile efective ale transferului. In acest caz intre calatorul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si Agentia organizatoare (contractant cedat), prin Agentia intermediara, urmeaza a se incheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de calatorie contractate si cesionate. Resposabilitatea incheierii contractului de cesiune revine dupa caz fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata Agentiei (contractantului cedat). Calatorul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei si a tuturor comisiunelor, tarifelor si altor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari (taxa modificare nume, taxa anulare, etc). In cazul in care mijlocul de transport este avionul, cesionarea poate fi efectuata numai daca transportatorul aerian permite aceasta modificare.

5.2. Serviciile de calatorie achitate total sau partial cu vouchere de vacanta nu pot fi cesionate in conformitate cu prevederile art. 7 alin. 1 din OUG nr. 8/2009 privind acordarea voucherelor de vacanta.

5.3. 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, inscrite pe documentele de calatorie (voucher ori pe biletul de odihna si/sau de tratament, bilet de excursie, etc). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a calatorului.

5.4. In cazul in care calatorul a achizitionat un produs de tip "croaziera", acesta trebuie sa ajunga in orasul de plecare cu cel putin o zi inainte de imbarcare pentru a evita neplacerile sau chiar pierderea croazierei.

5.5. In cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorarii, calatorul poate:

- a) sa accepte modificarea propusa;

sau

b) sa inceteze contractul, fara a plati vreo penalitate.

In cazul in care inceteaza prezentul contract, calatorul poate accepta un alt pachet, atunci cand acesta este oferit de Agenti, daca este posibil, de o calitate echivalenta sau superioara.

5.6. Calatorul este obligat sa comunice Agentiei intermediare, intr-un termen rezonabil comunicat de Agentiei intermediara, calculat de la primirea instiintarii prevazute la pct. 4.1 privind modificarea prevederilor esentiale ale contractului sau in timp util inainte de inceperea calatoriei, in cazul in care se aplica clauzele prevazute la artr. 4.5 lit. b) si c), hotararea sa de a opta pentru:

a) incetarea/denuntarea unilateral a contractului fara plata penalitatilor;

sau

b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

5.7. In cazul in care calatorul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile pct. 4.1 se considera ca toate modificarile au fost acceptate, iar calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

5.8. In cazul in care calatorul inceteaza/denunta unilateral contractul in temeiul pct. 5.6 sau Agentia, prin Mandatar, anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, calatorul are dreptul:

a) sa accepte un alt pachet de servicii de calatorie de calitate echivalenta sau superioara, la acelasi pret, propus de Agentie, prin Mandatar;

b) sa accepte un pachet de servicii de calatorie de calitate inferioara propus de Agentia organizatoare prin Agentiei intermediara, cu rambursarea diferentei de pret dintre cele doua pachete de calatorie, luandu-se in considerare pretul acestora la momentul incheierii noului contract de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie;

c) sa i se ramburseze toate sumele achitate in virtutea contractului.

5.9. In toate cazurile mentionate la pct. 5.8, calatorul are dreptul sa solicite Agentiei organizatoare si o despagubire, al carei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al partilor sau in baza unei hotarari a instantei de judecata, pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

a) anularea s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar Agentia organizatoare prin Agentiei intermediara, a informat in scris calatorul cu cel putin:

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) anularea s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprezibile, independente de vointa celui care le invoca si ale caror con-secinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, in aceasta nefiind incluse suprezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unitatii de cazare) sau unor cauze dintre cele prevazute la pct. 4.5 lit. b);

c) anularea s-a facut din vina calatorului.

5.10. Calatorul are dreptul sa inceteze/denunte unilateral in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care incetarea ii este imputabila, este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Despagubirea se poate ridica la maximul pretului pachetului de servicii de calatorie contractat.

5.11. Agentia, prin Mandatar, 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 incetarea/denuntarea unilateral a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la Cap. VI din prezentul contract si incheierea unui nou contract. De asemenea, in situatia in care calatorul alege sa se mute la un alt hotel decat cel contractat si achitat initial, fara acordul scris, prealabil al Agentiei aceasta echivaleaza cu incetarea/denuntarea unilateral a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la Cap. VI din prezentul contract.

5.12. 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 organizatoare sau de la Agentia intermediara.

5.13. 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.

5.14. Calatorul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza fara ca acestea sa faca parte din prezentul contract sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, Agentia organizatoare si Agentia intermediara nu au nicio responsabilitate asupra presatiilor in cauza. Clasificarea unitatilor de cazare si a mijloacelor de transport sunt cele oficiale pentru fiecare tara in parte, calatorul ia act si este de acord cu aceasta.

5.15. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre calator a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, etc), calatorul are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Agentia recomanda si consultarea site-ului <http://www.politiadefrontiera.ro>. De asemenea, in cazul calatoriei in anumite destinatii care necesita obtinerea unei vize, Agentia recomanda consultarea site-ului: <http://www.mae.ro/node/1422>, pentru informatii complete privind regimul vizelor. In cazul in care calatorul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile suplimentare necesare in vederea efectuarii calatoriei, care nu sunt in sarcina Agentiei (de ex. necesitatea obtinerii vizei sau necesitatea de a avea pasaport sau/si carte de identitate sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia organizatoare si Agentia intermediara sunt exonerate de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei.

5.16. Calatorul are obligatia de a contacta Agentia intermediara cu 24 ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc imbarcare, etc.)

5.17. In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de calatori, termenii si conditiile generale se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

5.18. Calatorul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acestuia ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. Agentia organizatoare si Agentia intermediara nu se fac vinovate de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de calator ca urmare a nerespectarii acestui aliniat.

5.19. 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 calatorie contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre calator a prevederilor privind locurile de intalnire si orarele, vor fi suportate de catre acesta.

## **VI. Renuntari, penalizari, despagubiri**

6.1. 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) 50% daca anularea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice inainte de data plecarii
- b) 80% daca anularea se face in intervalul 16-30 de zile calendaristice inainte de data plecarii
- c) 100% daca anularea se face:

- nu se prezinta la program;
- intr-un interval mai mic de 16 zile calendaristice inainte de data plecarii (ori in ziua plecarii);
- in cazul in care calatorul nu este lasat sa treaca una din frontierele de pe traseul excursiei, din motive care sunt legate exclusiv de persoana sa sau din motive care nu pot fi imputate Agentiei;
- in cazul in care calatorul nu respecta conditiile generale ale Agentiei, prezinta acte incomplete sau false, nu are pasaport sau nu achita integral excursia in termenele stipulate;

Aceste penalizari se aplica la pretul contractului, mentionat la articolul II, in prezentul contract.

6.2. Penalizarile echivalente cu pretul contractului 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 teritoriului tarii fiind intors de catre politia de frontiera din alte motive ce tin de persoana acestuia.

6.3. In cazul in care plata pentru serviciile de calatorie interne a fost facuta cu, sau si cu vouchere de vacanta, penalizarea se va deduce in primul rand din valoarea voucherelor de vacanta. Daca penalizarea este mai mare decat valoarea voucherelor de vacanta, diferenta care depaseste valoarea voucherelor de vacanta se va retine din valoarea achitata prin alte instrumente de plata. In cazul in care valoarea voucherelor de vacanta este mai mare decat valoarea penalizarii diferenta nu se restituie, nici in vouchere de vacanta si nici in numerar, in cazul in care calatorul nu doreste un alt serviciu turistic.

In situatia in care calatorul isi manifesta dorinta de a achizitiona un alt serviciu turistic, pentru o perioada ulterioara, atunci diferenta dintre valoarea voucherelor si valoarea penalizarii se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul in care calatorul poate solicita noul pachet de servicii de calatorie este de maxim 1 luna de la data incetarii contractului/renuntarea la serviciile de calatorie initiale sau cel mai tarziu data expirarii voucherelor daca acestea expira intr-un termen mai mic de 1 luna. Voucherele de vacanta pot fi folosite doar pe teritoriul Romaniei si sunt netransmisibile. In cazul in care calatorul nu isi exprima optiunea in aceasta perioada, Agentia nu ii mai poate oferi acestuia nici un pachet de servicii de calatorie ulterior.

6.4. In cazul in care calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie si a achitat un avans, nu se prezinta in termenul specificat in contract, oferta sau in termenul comunicat in scris pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul calatorului, cu retinerea penalizarilor prevazute la pct.6.1.

6.5. Pentru biletele de odihna si/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agentia va face restituirii numai in baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.



6.6. In cazul in care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, calatorului i se vor retine toate taxele datorate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.

6.7. In cazul in care calatorul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii de calatorie refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, calatorul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

6.8. 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.

6.9. Agentia organizatoare prin Agentia intermediara, va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract, conform prevederilor pct. 5.9.

6.10. Agentia organizatoare prin Agentia intermediara nu raspund in situatii de greva, conflicte politice si de razboi, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou international, precum si in cazul in care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere. Toate aceste situatii care nu sunt imputabile niciunei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere atat Agentia, cat si Mandatarul.

6.11. Toate sumele mentionate in prezentul capitol se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

6.12 In contextul pandemiei de SARS-CoV-2 (COVID19), Calatorul/reprezentantul Calatorului recunoaste si accepta in mod expres posibilitatea ca, ulterior incheierii prezentului contract, dar si pe parcursul sejurului turistic, sa fie instituite restrictii sau noi conditii de calatorie atat in tara de destinatie cat si in Romania (cu titlu exemplificativ, insa fara a se limita la: obligativitatea purtarii mastii de protectie, prezentarea unui test antigen/PCR negativ sau obligativitatea efectuarii acestuia in tara de destinatie, intrarea in carantina sau autoizolare la intoarcerea in Romania). Prin semnarea prezentului contract, Calatorul/reprezentantul Calatorului isi asuma riscul aparitiei uneia sau mai multora dintre conditiile prezentate mai sus (riscuri care nu pot cadea in sarcina Agentiei si care tin de decizii ale tertilor, cu titlu exemplificativ, insa fara a se limita la: autoritati locale/nationale din statele de destinatie sau din Romania), respectiv recunoaste si accepta in mod expres ca in nicio situatie acestea nu vor putea fi imputate Agentiei si nu vor putea constitui un motiv de renuntare fara penalizare pentru Calator.

In situatia in care pachetul de servicii de calatorie poate fi in mod rezonabil executat, orice anulare poate interveni doar cu respectarea prevederilor articolului 6.1 din prezentul contract.

In situatia in care pachetul de servicii de calatorie este anulat de Agentia organizatoare, sumele achitate de catre calator in virtutea prezentului contract vor fi rambursate in termen de 14 zile, potrivit prevederilor legale.

## **VII. Reclamatii**

7.1. Calatorul informeaza Agentia organizatoare prin Agentiei intermediara, fara intârzieri nejustificate, 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.

7.2. In cazul in care calatorul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris la fata locului, clar si explicit, cu privire la deficientele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii de calatorie contractat, ce se va transmite prompt atat reprezentantului Agentiei, cat si prestatorului de servicii de calatorie (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentantilor locali ai Agentiei).

7.3. Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii de calatorie vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, calatorul va depune la sediul Agentiei o reclamatie in scris, in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, Agentia urmand ca, in termen de 30 zile calendaristice, sa comunice calatorului despagubirile care i se cuvin, dupa caz.

7.4. In cazul in care Calatorul nu isi indeplineste obligatiile mentionate la pct.7.2 si 7.3 de mai sus, Agentia este exonerata de orice raspundere cu privire la deficientele semnalate.

### **Datele de contact ale Agentiei intermediare pentru asistenta:**

Telefon: 0726138076

Email: [contact@tripstoria.ro](mailto:contact@tripstoria.ro)

### **Datele de contact ale Agentiei Organizatoare pentru asistenta:**

Telefon: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

7.5. Daca oricare dintre serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu cerintele prezentului contract, Agentia remediază neconformitatea, cu exceptia unuia din urmatoarele cazuri:

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

Daca Agentia nu remediază neconformitatea calatorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzatoare a pretului, cu exceptia cazului in care neconformitatea este imputabila calatorului.

7.6. In cazul in care neconformitatea afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar Agentia a omis sa o remedieze intr-un termen rezonabil stabilit de catre calator, acesta poate rezilia prezentul contract fara plata unor penalitati de reziliere si, dupa caz, poate sa ceara, reducerea pretului si/sau despagubiri.

7.7. Calatorul ia act si accepta interdictia de a face publicitate negativa Agentiei si serviciilor prestate de aceasta, fara ca procedura de inregistrare si solutionare a reclamatiiilor prevazuta in capitolul VII sa fi fost indeplinita. Nerespectarea acestei prevederi da dreptul Agentiei sa solicite Calatorului/Responsabilului Calatorului, prin intermediul instantelor judecatoresti, despagubiri corespunzatoare prejudiciului suferit.

7.8. Vor fi luate in considerare numai reclamatiiile facute in nume personal.

#### **VIII. Asigurari - Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de el in cazul insolabilitatii sau falimentului Agentiei conform:**

Asigurare .....

8.1. In cazul in care Agentia nu efectueaza repatrierea Calatorului, acesta are obligatia de a anunta imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. In aceasta situatie societatea de asigurare nu are obligatia de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a o rambursa dupa intoarcerea Calatorului in Romania, in conditiile politei de asigurare incheiate intre Agentie si societatea de asigurare.

8.2. In cazul in care Calatorul solicita Agentiei contravaloarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie sa trimita documentele justificative catre Agentie prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. Calatorul are obligatia sa pastreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Calatorul 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 de calatorie sau de la data repatrierii.

8.3. Calatorul are obligatia de a notifica societatii de asigurare, prin 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.

8.4. 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 de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.

8.5. In termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, Calatorul are obligatia de a transmite societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, cererea de despagubire insotita de documentele justificative.

8.6. Documentele justificative constau in:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii de calatorie;
  - b) confirmarile de primire precizate la pct. 8.2, 8.3 si 8.5 din prezentul capitol;
  - 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.
- Societatea de asigurare are dreptul sa solicite Calatorului si alte documente justificative.

8.7. Despagubirea nu poate depasi suma achitata de Calator pentru contractul de comercializare a pachetului de servicii de calatorie, precum si sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale in vigoare.

8.8. Din despagubire se scade franciza mentionata pe polita de asigurare.

8.9. 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.

8.10. In cazul in care dupa plata despagubirii Agentia 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 sumelor reprezentand debitul.

8.11. 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.

8.12. 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 se constituie ca anexa la acesta si pot fi urmatoarele:**

- a) voucherul, biletul de odihna-tratament, biletul de excursie, biletul de avion, bonul de comanda, oferta dupa caz;
- b) programul turistic, in cazul actiunilor turistice;
- c) cataloagele/pliantele/ofertele Agentiei puse la dispozitia calatorului, in format tiparit sau pe suport electronic;

#### **X. Procedura de solutionare alternative a litigiilor ("SAL")**

10.1. Solutionarea alternativa a litigiilor ("SAL") reprezinta un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se ofera posibilitatea de solutionare a litigiilor pe care le pot avea cu comerciantii, atunci când se confrunta cu o problema legata de

achizitionarea unui produs sau serviciu. Astfel, reclamatii impotriva comerciantilor sunt prezentate voluntar de catre consumatori, urmând a fi solutionate intr-un mod independent, impartial, transparent, rapid si echitabil.

10.2. Directia de solutionare alternativa a litigiilor (Directia SAL) din cadrul Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor ("ANPC"), are competenta sa solutioneze alternativ litigii nationale si transfrontaliere izvorâte din contractele de vânzari sau din contractele de prestari servicii incheiate cu un comerciant care desfasoara activitati in România, in sectoarele de activitate in care ANPC este competenta.

10.3. Cererea de aplicare SAL, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL, si legislatia aplicabila poate fi consultata aici - <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>.

#### **XI. Dispozitii finale**

11.1. Contractul impreuna cu termenii si conditiile generale au fost incheiate in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.

11.2. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face in conformitate cu termenii si conditiile generale si cu respectarea prevederilor Ordonantei 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum si pentru modificarea unor acte normative.

11.3. **Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru a acoperi eventualele penalitati de anulare. Calatorii se pot informa in agentii despre cazurile acoperite de asigurarea storno. Asigurarea se va incheia si achita la momentul semnarii contractului de comercializare a pachetului de servicii de calatorie si plata avansului pachetului, fiind valabila de la data incheierii si pana in ziua plecarii.**

**NU doresc sa inchei**

asigurare storno

asigurare medicala

**DORESC sa inchei asigurare**

storno, pentru calatorii: .....

medicala, pentru calatorii: .....

Polita de asigurare sus mentionata, asigurare storno,  acopera /  nu acopera riscul imbolnavirii cu virusul COVID-19 (conform conditiilor generale care insotesc polita asiguratorului).

11.4. Calatorul declara ca Agentia organizatoare, prin Agentia Intermediara, l-a informat complet cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie in conformitate cu prevederile Ordonantei 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum si pentru modificarea unor acte normative. Prin semnarea contractului sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice, calatorul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de serviciu de calatorie, in conformitate cu oferta Agentiei de turism.

11.5. Calatorul declara ca Agentia organizatoare, prin Agentia Intermediara, l-a informat in prealabil cu privire la situatia generala a tarii de destinatie, iar calatorul si-a asumat raspunderea de a verifica alertele de calatorie la [www.mae.ro/travel-alerts](http://www.mae.ro/travel-alerts).

11.6. Clauzele din prezentul Contract au aplicabilitate generala, iar in situatia in care, in cadrul anexelor, exista termeni si conditii specifice anumitor servicii de calatorie, respectivele conditii vor prevala fata de clauzele acestui Contract.

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

11.8. Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

In conformitate cu Art. 1203 din Noul Cod civil, partile confirma si accepta in mod expres Termenii si conditiile generale considerate a fi clauze neuzuale: 3.1, 3.2, 4.3-4.6, 4.9-4.12, 5.3, 5.6-5.10, cap. VI, 7.2-7.3, 8.2, 8.3, 8.5, 8.7,8.8, 11.8

Agentia intermediara TRIPSTORIA SRL

Calator,

Reprezentatul \_\_\_\_\_

Numele si Prenumele \_\_\_\_\_

Semnatura \_\_\_\_\_

Semnatura \_\_\_\_\_

**Notă:** Din 25 mai 2018 este aplicabil în România și în întreaga Uniune Europeană Regulamentul 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

Pentru agenția de turism TRIPSTORIA, respectiv societatea comercială TRIPSTORIA SRL, cu sediul în București, Sector 3, Drumul Gura Putnei, Nr.157E, înregistrată în Registrul comerțului cu nr. J40/14902/2022, având cod de înregistrare fiscală 46576444, telefon 0726138076, e-mail [contact@tristoria.ro](mailto:contact@tristoria.ro), protecția datelor personale este foarte importantă.

Datele clienților noștri sunt colectate doar pe baza consimțământului în relația cu agenția de turism TRIPSTORIA respectiv societatea comercială TRIPSTORIA SRL și conform cerințelor legale. Prelucrarea lor se face în condiții de legalitate, echitate și transparență, cu asigurarea securității adecvate a datelor, inclusiv protecția împotriva prelucrării neautorizate sau ilegale și împotriva pierderii, a distrugerii sau a deteriorării accidentale.

Personalul Societății TRIPSTORIA SRL respectă cu strictețe cerințele legale în privința protecției datelor și are grijă ca toate operațiunile de prelucrare să fie realizate numai în interesul clienților.

## **DECLARAȚIE PRIVIND CONSIMTAMANTUL ACORDAT PENTRU PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

Calatorul ....., în calitate de titular al contractului de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie nr..... / data ....., prin prezenta îmi exprim acordul cu privire la utilizarea și prelucrarea datelor cu caracter personal, conform Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date, pus în aplicare prin Legea nr.190/2018, de către agenția de turism TRIPSTORIA, respectiv societatea comercială TRIPSTORIA SRL, cu sediul în București, Sector 3, Drumul Gura Putnei, Nr.157E, înregistrată în Registrul comerțului cu nr. J40/14902/2022, având cod de înregistrare fiscală 46576444, telefon 0726138076, e-mail [contact@tristoria.ro](mailto:contact@tristoria.ro).

Sunt de acord ca operatorul de date Societatea comercială TRIPSTORIA SRL să fie autorizat să proceseze datele mele personale, menționate în contractul de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, atât la elaborarea și executarea contractului pentru furnizarea serviciilor turistice, la emiterea facturii, cât și în următoarele scopuri: furnizarea de informații prin intermediul e-mail-ului, SMS-ului, telefonului, platformelor de social media referitoare la campaniile de marketing, oferte turistice speciale, evenimente și alte forme de publicitate, precum și contactarea în vederea desfășurării de sondaje de opinie a clienților, fiind stocate în conformitate cu obligațiile legale în materie.

În calitate de titular al autorității parintesti/ împuternicit al acestuia, sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal (nume, prenume, data nasterii) ale copilului/copiilor mei care au vârsta sub 16 ani, fiind necesare pentru executarea contractului de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, după caz.

Declar ca am fost împuternicit de toate persoanele menționate în contractul de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie să furnizez agenției de turism TRIPSTORIA, respectiv societatea comercială TRIPSTORIA SRL, datele personale ale acestora necesare prestării serviciilor turistice, iar accesul la aceste date se va acorda doar titularului de contract în urma unei cereri scrise.

Sunt de acord cu transferarea datelor persoanele către companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii contractuali ai agenției de turism din țară și/sau din străinătate (inclusiv din afara Spațiului Economic European), implicați în desfășurarea serviciului turistic contractat. Am fost informat/informată de faptul că, potrivit legislației în vigoare, datele personale vor fi furnizate către autoritățile din domeniul juridic (poliție, parchet, instanțe de judecată) doar la solicitarea expresă a acestora. Am fost informat că datele mele nu vor fi făcute publice și nu vor fi transmise unor alte terțe părți, în afara celor menționate anterior.

Consimțământul meu în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, precum și furnizarea datelor personale este acordat în mod voluntar pentru scopul menționat și declar că am luat la cunoștință de drepturile mele conferite de Regulamentul UE 679 / 2016: dreptul de acces la date, dreptul la ștergerea datelor ("dreptul de a fi uitat"), dreptul la restricționare a prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opoziție, dreptul la rectificarea datelor, precum și dreptul de a depune o plângere la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (plângerea se va depune conform instrucțiunilor de pe pagina de internet a autorității – [www.dataprotection.ro](http://www.dataprotection.ro)). De asemenea, am fost informat/informată că pentru exercitarea acestor drepturi trebuie să trimit o cerere scrisă la adresa [contact@tripstoria.ro](mailto:contact@tripstoria.ro) sau la sediul agenției TRIPSTORIA. Mi s-a adus la

cunoștință că revocarea consimțământului nu va afecta legalitatea utilizării datelor înainte de retragerea consimțământului (notificarea nu are efect retroactiv).

Am înțeles în întregime conținutul acestei declarații de consimțământ și sunt de acord cu procesarea datelor mele personale menționate mai sus, în scopurile descrise în prezenta.

Agentia intermediara TRIPSTORIA SRL

Reprezentatul \_\_\_\_\_  
Semnatura \_\_\_\_\_

Calator,

Numele si Prenumele \_\_\_\_\_  
Semnatura \_\_\_\_\_