



Contract de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr. 1094214 din 17-05-2018

Partile contractante

SC TOURING EUROPABUS ROMANIA SRL, cu sediul in Sector 1, Al.I.Cuza nr 5A. Bucuresti, inregistrata la Oficiul Registrului Comertului de pe langa Tribunalul Bucuresti sub nr. J40/2585/1995, avand cod fiscal RO 7177280, titulara a Licentei de turism nr. 813

(valabilitate anexa licenta: nelimitat), si a brevetului 8901 pentru Agentia de Turism

Agentia Bucuresti Sunp, cu sediul in Bucuresti, str. Calea Vacaresti (c), nr 391, telefon 0725400391

fax 021.312.85.43, reprezentata prin, in calitate de AGENT, denumita in continuare

Agentia,
si

SC Autoritatea Aeronautica Civila Ro SRL, cu sediul in Judetul Bucuresti, Bucuresti, Sector 1, str. 1, inregistrata la Oficiul Registrului Comertului de pe langa Tribunalul, sub J40/9079/2003, avand cod fiscal RO5205651

telefon, fax, reprezentata prin, in calitate de

Dir General, denumita in continuare Beneficiar, au convenit la incheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului Il constituie vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii turistice mentionat, programul Beneficiaric, voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, anexate la prezentul contract si eliberarea documentelor de plata.

Destinatia Sfantu Gheorghe - Tulcea Perioada 05-Sep-2018 / 08-Sep-2018

Nr. persoane Inscrise 15 pax. Tipul excursiei: sejur Beneficiaric circuit Beneficiaric

Serviciul asigurate (In cazul excursiei de tip sejur Beneficiaric)	
Cazare la hotel Green village	categorie hotel camera 15x single
Nr. nopti 3	check in 05-Sep-2018 check out 08-Sep-2018
Masa cf oferta	transport -
Categorie	program Beneficiaric
Alte servicii camerele se pot suplimenta in functie de disponibilitate	

Beneficiarul se obliga sa transmita Agentiei datele de identificare ale persoanelor inscrise, in vederea emiterii de catre Agentie a documentelor de calatorie, cu zile inainte de data plecarii. Identificarea persoanelor inscrise va fi cuprinsa in anexa la contract.

Beneficiarul ia la cunostinta ca schimbarea numelor persoanelor inscrise, ulterior comunicarii catre Agentie si efectuarii rezervarilor este posibila doar cu achitarea de penalitati de euro/persoana.

Beneficiarul se obliga sa comunice persoanelor Inscrise Termenii si conditiile generale, anexa la prezentul contract.

II. Pretul

1. Pretul contractului este 36000.00 ron si cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si T.V.A.

Pretul va fi platit dupa cum urmeaza:

- Avans 18.000 ron, se va achita la momentul semnarii contractului;

- Rata I 18.000 ron, se va achita pana la data de 05-08-2018

- Rata II, se va achita pana la data de 03-05-2018

III. Numarul minim de persoane necesar pentru realizarea programului:

nu exista un numar minim; persoana, iar termenul limita de informare, in caz de anulare este

Agentia,

Denumirea

Agentia Bucuresti SUN

Reprezentantul:

1. Semnatura si stampila:

Beneficiar,

Denumirea Autoritatea Aeronautica Civila Romania Ra

Reprezentanti:

Director General
semnatura

Director General Arunc
semnatura

Director de Serviciu Aeronautica si Cibernetica
semnatura

Sef Serviciu Gestiune Administrativa si Financiara:
semnatura

Sef Serviciu Juridic si Relatii Umane:
semnatura

Consilier juridic:

TERMENI SI CONDITII GENERALE

I. Pachetul de servicii turistice este asigurat de Touroperatorul Nova Travel

Acesta este responsabil, in solidar cu Agentia, sa asigure derularea operativa a programelor si serviciilor, cu respectarea in totalitate a serviciilor prevazute in program sau comanda Beneficiarului. In acest sens, turistii au optiunea de a se adresa fie Agentiei pentru solutionarea unui posibil diferent, fie direct Touroperatorului in cazul intrarii acestuia in insolventa/faliment. In calitatea sa de agentie revanzatoare, Agentia, Touring Europabus Romania SRL, este obligata sa informeze corect turistii asupra serviciilor asigurate in program si conditiilor de participare la excursie. Acesta, la solicitarea turistilor, poate sa ofere informatii detaliate despre Touroperator.

II. Durata contractului

2.1. Contractul va intra in vigoare in momentul semnarii lui de catre parti.

2.2. In cazul in care prezentul contract este pus integral la dispozitia Beneficiarului sub forma de catalog, pliant, alte inscrieri, site-ul agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, fax, etc), obligatia de informare 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 turistice, respectiv daca contractul prezentat in modalitatile prevazute mai sus, contine informatiile prevazute la art. 12 alin. (2) din Ordonanta Guvernului nr. 107/1999 republicata privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice. 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 Beneficiar 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 turistice inscris in documentele de calatorie.

III. Modalitati de plata

3.1. Daca factura emisa de Agentie este exprimata in valuta (eur, usd), aceasta se va achita in aceeași moneda. In cazul in care, la cererea Beneficiarului, factura emisa de catre Agentia va fi exprimata in lei, aceasta se va intocmi la cursul BNR din ziua emiterii facturii, la care se adauga un comision de risc valutar de 2%.

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

IV. Drepturile si obligatiile Agentiei

4.1. In cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale contractului cum ar fi: serviciile incluse in pachet, datele de calatorie, modificarea categoriei unitatii de cazare, Agentia are obligatia de a informa Beneficiarul cu cel puțin 15 zile inainte de data inceperii calatoriei, cu exceptia cazurilor de la pct. 4.6. literele a), b), c), cand informarea se va face in timp util pentru a permite Beneficiarului sa decida inceperea calatoriei.

4.2. In cazul achizitionarii unui pachet de servicii turistice avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, Transportatorul Aerian, fara a cere acordul agentiei de turism care deruleaza programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agentia nu este raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea inscrisa in programul turistic. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste turistii conform Regulamentului Parlamentului European nr. 261/04 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 turistice, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului. In cazul anularii zborului ca urmare a insolabilitatii, falimentului, lichidarii sau incapacitatii de plata a Transportatorului Aerian, Agentia va depune toate diligentele si va actiiona cu buna-credinta pentru a oferi alternative pentru efectuarea serviciilor. Cu toate acestea, Agentia este exonerata de orice raspundere pentru eventualele prejudicii, de orice natura, cauzate turistilor, 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 punți (o punte inferioara, una superioara, mai spre pupa sau spre prova, etc.), dar cu o cabina de aceeași categorie ca cea rezervata initial, caz in care Beneficiarul nu va fi despagubit in nici un mod avand in vedere ca este vorba de același tip de cabina ca si cel rezervat. Alteori, destul de frecvent si prin simetrie, linia de croaziera poate modifica categoria cabinei (in special la cabinele din categoria Garantie) 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 Beneficiarul nu va trebui sa plateasca diferenta de categorie, fiind un bonus din partea liniei.

4.4. 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 are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, a redeventelor si a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare in porturi si aeroporturi, a taxelor de Beneficiar ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

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

- a) sa ofere Beneficiarului alternative corespunzatoare in vederea continuarii calatoriei turistice fara majorarea pretului, respectiv serviciile turistice oferite sa fie de aceeași calitate si cantitate;
- b) sa restituie Beneficiarului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile turistice achitate si cele efectiv prestate in timpul calatoriei turistice.
- c) în cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreeat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

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

- a) cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza Beneficiarului;
- b) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita 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 turistului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în 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 imprezibil si inevitabil;

4.7. Agentia are obligatia sa furnizeze in scris Beneficiarului (e-mail, fax sau sms), cu cel puțin 3 zile inainte de data plecării, urmatoarele informatii:

- a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax, adrese e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contractarea organizatorului si/sau a detailistului;
- 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 Beneficiarului prevazute la pct. 5.13, 5.14, 5.16 din prezentul contract

4.8. In situatia de suprazrezervare (overbooking) a unui hotel, determinata de activitatea hotelierilor, inainte sau dupa inceperea calatoriei, Agentia este obligata sa ofere o alta varianta de hotel in aceeași zona sau intr-o zona cat mai apropiata, la aceeași categorie sau de o categorie superioara fara sa modifice pretul. In cazul in care situatia de suprazrezervare (overbooking) este anuntata turistului sau reprezentantului acestuia, turistul are dreptul sa accepte varianta propusa sau poate anula calatoria fara penalizari, fara inasa a avea dreptul de a solicita despagubiri suplimentare.

4.9. Agenția parte în contract este obligată să acorde prompt asistență turistului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau a unui eveniment pe care nici agenția de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita.

V. Drepturile și obligațiile Beneficiarului

5.1. În cazul în care Beneficiarul nu poate să participe la călătoria turistică Independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate să ceseze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 5 zile înainte de plecarea. În acest caz între Beneficiarul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și Agenția de turism (contractant cedat) urmează să se încheie un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine după caz fie cedentului, fie cessionarului, și niciodată Agenției de turism (contractantului cedat). Beneficiarul care cedează pachetul sau de servicii, precum și cessionarul sunt responsabili în mod solidar la plata pretului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedări (taxa modificare nume, taxa anulare, etc).

În cazul în care mijlocul de transport este avionul, cesionarea poate fi efectuată numai dacă transportatorul aerian permite această modificare.

5.2. Serviciile turistice achitate total sau parțial cu vouchere de vacanță nu pot fi cesionate în conformitate cu prevederile art.7 alin.1 din OUG nr.8/2003 privind acordarea voucherelor de vacanță.

5.3. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfasurare în România, Beneficiarul are obligația să respecte urmatorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face de regulă la ora 18:00 a zilei de intrare și se termină de regulă la ora 12:00 a zilei de ieșire, înscrise pe documentele de călătorie (voucher ori pe biletul de odihnă și/sau de tratament, bilet de excursie, etc). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până la cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a Beneficiarului.

5.4. În cazul în care Beneficiarul a achiziționat un produs de tip "croaziera", acesta trebuie să ajungă în orașul de plecare cu cel puțin o zi înainte de imbarcare pentru a evita neplăcerile sau chiar pierderea croazierei.

5.5. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, Beneficiarul poate rezilia contractul, fără a putea solicita din partea agenției de turism despăgubiri, având însă dreptul la rambursarea de către Agenție a sumelor plătite inclusiv comisionul.

5.6. În cazul în care Beneficiarul dorește să efectueze plata către agenție prin transfer bancar, pentru serviciile achiziționate, toate spezele bancare vor reveni părții care inițiază plata, respectiv Beneficiarului.

5.7. Beneficiarul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la pct. 4.1 privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, în cazul în care se aplică clauzele prevăzute la art. 4.6 literele b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:

- a) rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului fără plata penalităților; sau
- b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

În cazul în care Beneficiarul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile pct. 4.1 se consideră ca toate modificările au fost acceptate și Beneficiarul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

5.8. În cazul în care Beneficiarul reziliază/denunță unilateral contractul în temeiul pct. 5.7 sau Agenția anulează călătoria Beneficiarului înainte de plecarea, Beneficiarul are dreptul:

- a) să accepte la același pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;
- b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de pret, în sensul rambursării diferenței de pret dintre cele două pachete turistice, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;
- c) să se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

5.9. În toate cazurile menționate la pct. 5.8 Beneficiarul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire, cuantumul acesteia poate fi stabilit prin acordul comun al părților sau în baza unei hotărâri a instanței de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

- a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat în scris Beneficiarul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;
- b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricărui efort depus, în această nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la pct. 4.6 lit. b);
- c) anularea s-a făcut din vina Beneficiarului.

5.10. Beneficiarul are obligația de a contacta Agenția cu 24 ore înainte de plecarea pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc imbarcare, etc.)

5.11. Beneficiarul are dreptul să rezilieze/denunțe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care încetarea îi este imputabilă, este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica la maximum pretului pachetului de servicii turistice contractat.

5.12. În cazul în care Beneficiarul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția va rezolva cerințele Beneficiarului în limita posibilităților, eventualele diferențe de pret urmând a fi suportate de către Beneficiar.

Dacă Beneficiarul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la Cap. VI din prezentul contract și încheierea unui nou contract.

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

5.14. Beneficiarul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de Agenție (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament, etc), în vederea acordării serviciilor turistice. În cazul în care Beneficiarul beneficiază de bilete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

5.15. Beneficiarul la cunoștința că serviciile pe care le achiziționează, fără ca acestea să facă parte din contractul cu Agenția de turism, sunt în strictă responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar Agenția de turism nu are nici o responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

Clasificarea unităților de cazare și a mijloacelor de transport sunt cele oficiale pentru fiecare țară în parte, Beneficiarul la act și este de acord cu aceasta.

5.16. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către Beneficiar a unor formalități suplimentare (de ex. călătoria împreună cu minori, situația în care numele Beneficiarului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei, etc), acesta va îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea site-ului <http://www.politiadefrontiera.ro>. De asemenea, în cazul călătoriei în anumite destinații care necesită obținerea unei vize, Agenția recomandă consultarea site-ului: <http://www.mae.ro/node/1422>, pentru informații complete privind regimul vizelor. În cazul în care Beneficiarul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la condițiile de călătorie (de ex. necesitatea obținerii vizei sau necesitatea de a avea pasaport sau/si carte de identitate sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

5.17. În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de turiști, termenii și condițiile generale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

5.18. Beneficiarul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Agenția nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de Beneficiar ca urmare a nerespectării acestui alin.1.

5.19. Turistul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către Beneficiar a prevederilor privind locurile de întâlnire și orașele, vor fi suportate de către acesta.

VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri

6.1. În cazul în care Beneficiarul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul contractului, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

- a) 50% dacă anularea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;

- b) 80% dacă anularea se face în intervalul 16-30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
 c) 100% dacă anularea se face:
 -nu se prezintă la program;
 -într-un interval mai mic de 16 zile calendaristice înainte de data plecării (ori în ziua plecării);
 -în cazul în care Beneficiarul nu este lăsat să treacă una din frontierele de pe traseul excursiei, din motive care sunt legate exclusive de persoana sa sau din motive care nu pot fi imputate agentiei;
 -în cazul în care Beneficiarul nu respectă condițiile generale ale agentiei, prezintă acte incomplete sau false, nu are pasaport sau nu achită integral excursia în termenele stipulate;

Aceste penalizări se aplică la pretul contractului, menționat la articolul II, în contract.

6.2. În cazul în care plata pentru serviciile turistice interne a fost făcută cu, sau și cu vouchere de vacanță, penalizarea se va deduce în primul rând din valoarea voucherelor de vacanță. Dacă penalizarea este mai mare decât valoarea voucherelor de vacanță, diferența care depășește valoarea voucherelor de vacanță se va reține din valoarea achitată prin alte instrumente de plată. În cazul în care valoarea voucherelor de vacanță este mai mare decât valoarea penalizării, diferența nu se restituie nici în vouchere de vacanță și nici în numerar în cazul în care Beneficiarul nu dorește un alt serviciu turistic.

Dacă Beneficiarul își manifestă dorința de a achiziționa un alt serviciu turistic, pentru o perioadă ulterioară, atunci diferența dintre valoarea voucherelor de vacanță și valoarea penalizării se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul în care Beneficiarul poate solicita noul pachet de servicii turistice este de maxim 2..... luni de la data rezilierii contractului / renunțarea la serviciile turistice inițiale. În cazul în care Beneficiarul nu își exprimă opțiunea în această perioadă, Agenția de turism nu îi mai poate oferi acestuia nici un pachet de servicii turistice ulterior.

6.3. În cazul în care Beneficiarul care a contractat un pachet de servicii turistice cu Agenția și a achitat un avans, nu se prezintă în termenul specificat în bonul de comandă sau în termenul comunicat în scris pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul Beneficiarului, cu reținerea penalizărilor prevăzute la pct.6.1.

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

6.5. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, Beneficiarului i se vor reține toate taxele achitate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acestuia.

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

6.7. Penalizările echivalente cu pretul contractului se aplică și în cazul în care Beneficiarul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale, necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării fiind întors de către poliția de frontieră din alte motive ce țin de persoana acestuia.

6.8. Turistul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice, la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

6.9. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract, conform prevederilor pct. 5.9.

6.10. În cazul pachetului de tip "concert / eveniment", în situația anulării evenimentului în sine din motive independente care țin de organizarea călătoriei (imbolnavirea artiștilor, suspendarea zborurilor din cauze ce țin de siguranța pasagerilor, calamități naturale, orice alte motive care nu intra în atribuțiile agenției de turism, aceasta nefiind organizatorul propriu zis al evenimentului), Beneficiarului i se vor restitui banii pe serviciile neconsumate – respectiv biletul de intrare la eveniment. În niciun caz Beneficiarul nu poate să-și anuleze pachetul de servicii și să pretindă alte despăgubiri.

6.11. În cazul anulării evenimentului conform pct. 6.10, Beneficiarul este de acord să-și consume serviciile contractate ca pachet de Citybreak, acesta supunându-se prevederilor prezentului capitol

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

6.13. Toate sumele menționate în prezentul capitol se vor reține de către Agenție din avansul sau pretul total al pachetului de servicii turistice achitat de turist, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

VII. Reclamații

7.1. În cazul în care Beneficiarul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fata locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducătorului hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai turoperatorului).

7.2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, Beneficiarul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice Beneficiarului despăgubirile care i se cuvin, după caz.

7.3. În cazul în care Turistul nu își îndeplinește obligațiile menționate la pct.7.1 și 7.2 de mai sus, Agenția este exonerată de orice răspundere cu privire la deficiențele semnalate.

7.4. Turistul ia act și acceptă interdicția de a face publicitate negativă Agenției și serviciilor prestate de aceasta, fără ca procedura de înregistrare și soluționare a reclamațiilor prevăzută în capitolul VII să fi fost îndeplinită. Nerespectarea acestei prevederi da dreptul Agenției să solicite instanței despăgubiri corespunzătoare prejudiciului suferit.

7.5. Vor fi luate în considerare numai reclamațiile făcute în nume personal.

7.6. Litigiile care nu pot fi soluționate pe cale amiabilă vor fi soluționate pe cale judecătorească, instanța competentă fiind Judecătoria Sector 1.

VIII. Asigurări - Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului Agenției la Societatea de Asigurare **Generali Romania Asigurare Reasigurare SA**

....., telefon, fax, Numarul asigurarii firmei este **8112006S (valabilitate: 01.01.2018-01.01.2019)**

Condițiile în care Beneficiarul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

8.1. În cazul în care Agenția nu efectuează repatrierea Beneficiarului, acesta are obligația de a anunța imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În această situație societatea de asigurare nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a o rambursa după întoarcerea Beneficiarului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între Agenție și societatea de asigurare.

8.2. În cazul în care Beneficiarul solicită Agenției contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către Agenție prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Turistul are obligația să pastreze fotocopii de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agenției rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

8.3. Turistul are obligația de a notifica societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată Agenției privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute la pct. 8.2.

8.4. În cazul în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmării de primire a documentelor justificative de către Agenție, Beneficiarul 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, Beneficiarul 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 turistice;
- b) confirmarile de primire precizate la pct. 8.2, 8.3 si 8.5 din prezentul capitol;
- c) fotocopile de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de Beneficiar;

d) fotocopile de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

Societatea de asigurare are dreptul sa solicite Beneficiarului si alte documente justificative.

8.7. Despagubirea nu poate depasi suma achitata de Beneficiar in contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum si sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor pct.10.2.

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

8.9. Despagubirea va fi platita in termen de 30 (trezeci) de zile calendaristice de la data primirii de catre societatea de asigurare a documentelor justificative de la Beneficiar.

8.10. In cazul in care dupa plata despagubirii Agentia plateste debitul catre Beneficiar, 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, Beneficiarul 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. Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru acoperirea eventualelor penalitati de anulare. Turistul 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.

8.12. Agentia nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in polițele de asigurare contractate prin intermediul Agentiei, deoarece aceasta este doar intermediar între turist și asigurator.

X. Documentele contractului se constituie ca anexa la acesta și sunt următoarele:

- a) voucherul, biletul de odihna-tratament, biletul de excursie, bonul de comanda dupa caz;
- b) programul Beneficiaric, in cazul actiunilor turistice;
- c) cataloagele/pliantele/ofertele Agentiei puse la dispozitia Beneficiarului, in format tiparit sau pe suport electronic la adresa www.tui-travelcenter.ro;

X. Dispozitii finale

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

10.2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face in conformitate cu termenii si conditiile generale si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 107/1999 republicata privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 631/2001, cu modificarile ulterioare.

10.3. Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru a acoperi eventualele penalitati de anulare; turistii 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 turistice si plata avansului pachetului turistic, fiind valabila de la data incheierii si pana in ziua plecarii.

Semnatura:.....

Clientul doreste, nu doreste asigurare storno (asigurare complexa de calatorie care include si asigurarea storno - "Turist Plus Premium").

Agentia,

Denumirea

Agentia Bucuresti SUN

Reprezentantul:

Semnatura si stampila

Beneficiar,

Denumirea ~~Autoritatea Aeronautica Civila Romana Ra~~

Reprezentanti:

Director General:

semnatura

Director General Adjunct:

semnatura

Director de Securitate Aeronautica si Cibernetica

semnatura

Sef Serviciu Gestionare Administrativa si Financiara:

semnatura

Sef Serviciu Juridic si Resursa Umana:

semnatura

Consilier juridic

10.4. Touring Europabus Romania S.R.L. in calitate de operator de date cu caracter personal inregistrat in R.G.E.P.D.C.P. cu preluarea nr. 6098, prelucreaza si transfera, prin mijloace mixte, datele cu caracter personal furnizate de dvs. si/sau de membrii familiei dvs., in mod liber si informat, in scopuri de "servicii hoteliere si de turism/ reclama, marketing si publicitate/ imbunatatirea calitatii serviciilor/ administrarea site-ului eurofines.ro si newsletter". Este necesar sa ne furnizati datele dumneavoastra, intrucat acestea sunt indispensabile prelucrării. In cazul in care nu sunteti de acord cu prelucrearea, consecinta este aceea ca nu veti putea beneficia de serviciile noastre. Pentru scopuri de marketing si de promovare a serviciilor, vom prelucra doar email-ul, numele si prenumele, telefonul, adresa de email si de corespondenta. Informatiile prelucrate sunt destinate utilizării de catre operator și pot fi dezvaluite partenerilor nostri contractuali, companiilor din grup, impulsionatorilor nostri si autoritatilor publice centrale/locale, potrivit legii. Datele sunt transferate in strainatate, in statul de destinatie ales de dvs. si in Regatul Unit din motive de centralizare. Conform Legii nr. 677/2001, beneficiati de dreptul de acces la date, de interventie asupra datelor, dreptul de opozitie și de dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale. Aveti dreptul sa va opuneti, in mod gratuit si fara nicio justificare, in orice moment, prelucrării datelor dumneavoastra in scopuri de marketing. Pentru exercitarea drepturilor legale specifice, va puteti adresa cu o cerere scrisa, datata și semnata, pe adresa operatorului sau la adresa de e-mail juridic@eurofines.ro. De asemenea, va este recunoscut dreptul de a va adresa justitiei si/sau autoritatii nationale de supraveghere (www.dataprotection.ro). Prin semnarea contractului/solicitarii, in mod liber, informat si in cunostinta de cauza, declarati ca sunteti de acord cu colectarea, prelucrearea si transferul datelor cu caracter personal de catre operator, in conditiile acestei informari.

10.5. Beneficiarul declara ca Agentia l-a informat complet cu privire la conditiile generale de Comercializare a pachetelor de servicii turistice in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr.107/1999 republicata. Prin semnarea contractului sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice, Beneficiarul isi exprima acordul si luarea cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, in conformitate cu oferta Agentiei de turism.

10.6. Beneficiarul declara ca Agentia l-a informat in prealabil cu privire la situatia generala a tarilor de destinatie, iar beneficiarul si-a asumat raspunderea de a verifica alertele de calatorie la www.mae.ro/travel-alerts.

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

10.8. 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., 4.4., 4.5., 4.6., 4.8., 5.3., 5.6., 5.7., 5.8., 5.9., cap. VI, 7.3., 8.2., 8.3., 8.5., 8.7., 8.8.

Agentia,
Denumirea
Agentia Bucuresti SUN
Reprezentantul:
.....
Semnatura si stampa

Beneficiar,
Denumirea **Autoritatea Aeronautica Civila Romana Ra**
Reprezentanti:
Director General:
semnatura
Director General adjunct:
semnatura
Director de Securitate Aeronautica si Cibernetica:
semnatura
Sef Serviciu Gestionare Administrativa si Financiara:
semnatura
Sef Serviciu Juridic si Resurse Umane:
semnatura ..
consilier juridic: