

CONTRACT de comercializare a pachetelor de servicii turistice

CONTRACT de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie

KLEINON EDUTOUR SRL cu sediul în Piatra-Neamț, str. Str. Progresului 103, jud. Neamț, telefon: 0787763233, codul de înregistrare 41541380, J27/1000/2019, Licență de Turism Agenție Organizatoare nr. 2117 emisă de Ministerul Turismului la data de 22.10.2019, Polita de Asigurare emisa de City Insurance, seria BN, Nr 000001341, emisă la data 24/08/2019 valabila pana la data 23.08.2020 privind rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de calator in cazul insolvenței agenției de turism organizatoare, afișată pe pagina de web www.eduktour.eu având contul IBAN RO08BRDE280SV67782682800 deschis la BRD Groupe Societe Generale, Piatra-Neamț, reprezentat legal dl Mateescu Dan, manager de turism, denumită în continuare AGENTIE ORGANIZATOARE (AGENTIA)

și Calatorul/reprezentantul calatorului,

au convenit la încheierea prezentului contract.

I. OBIECTUL CONTRACTULUI

1.1 Îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii de călătorie/a unui serviciu de călătorie si/sau a unor servicii asociate înscrise in voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si călătorie;

1.2 Caracteristicile pachetului de servicii de călătorie sunt prezentate in oferta, iar aceasta este parte integranta a acestui contract.

II. INCHEIEREA SI DURATA CONTRACTULUI

2.Contractul se încheie, după caz, în oricare din următoarele situații:

2.1 In momentul semnării lui de către Călător sau prin acceptarea condițiilor precontractuale de servicii de călătorie, inclusiv in cazul celor achiziționate la distanta prin telefon si/sau mijloace electronice.

In cazul pachetelor de servicii de călătorie achiziționate la distanta, se considera acceptare a condițiilor contractuale următoarele:

- a) Exprimarea acordului/acceptului Calatorului prin transmiterea catre Agentie a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarata de calator ca adresa de corespondenta/contact;
- b) Exprimarea acordului/acceptului prin achitarea de catre Calator a contravalorii pachetului de servicii de călătorie in baza facturii emise de Agenție;

2.2 In momentul în care calatorul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agenție. Este responsabilitatea agentiei de turism de a informa calatorul prin orice mijloace convenite cu acesta (telefon, mail, fax etc.) daca rezervarea solicitata este confirmata. Pentru procesarea unei rezervări de servicii, Agentia poate solicita un avans cuprins între 20 - 50 % din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, in functie de data la care calatorul solicita serviciile. In cazul nerespectarii termenelor de plata, Agentia isi rezerva dreptul de a anula rezervarea. In situatia in care rezervarea nu este confirmata, iar Calatorul a achitat, partial sau integral pretul serviciilor de calatorie, acesta are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite;

2.3 In momentul eliberării documentelor de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, bilet de excursie, etc.), inclusiv in format electronic, in cazul in care pachetele de servicii de calatorie fac parte din oferta standard a agenției de turism sau exista deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

2.4 In cazul in care prezentul contract este pus integral la dispozitia Calatorului sub forma de catalog, pliant, alte inscriuri, 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 cadru de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, respectiv daca prezentul contract prezentat calatorului in modalitatile prevazute mai sus, contine informatiile prevazute la art. 7 alin. (3) din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum si pentru modificarea unor acte normative. Fotografiile prezentate in cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare sunt orientative si au caracter informativ, fara insa a afecta calitatea si cantitatea serviciilor contractate de calator.

2.5 Informatiile privind statele pe teritoriul carora este decretata stare de urgenta ori in privinta carora Ministerul Afacerilor Externe a formulat alerte de calatorie, sub forma de avertismente sau attentionari, sunt publice si pot fi consultate accesând <http://www.mae.ro/travel-alerts>. Prin urmare, Calatorul intelege sa contracteze serviciile ce fac obiectul prezentului contract fiind informat asupra acestor avertizari, attentionari sau alerte.

2.6 Informatiile furnizate Calatorului inainte de incheierea contractului privind detaliile pachetului de calatorie, formeaza parte integranta a contractului si nu pot fi modificate decat prin acordul explicit al partilor contractante.

2.7 Contractul încetează, de drept, odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii turistice înscris în documentele de călătorie.

III. PRETUL CONTRACTULUI SI MODALITATI DE PLATA

Pretul contractului

3.1 Prețul total al contractului este precizat în rezervarea efectuată pe site-ul Eduktour și poate include toate taxele, comisioanele, tarifele și orice alte costuri suportate de Agentie.

De asemenea, el poate fi înscris și în cataloage sau pliante, puse la dispoziția **Calatorului** și în mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

3.2 La încheierea contractului, **Agentia poate** solicita plata unui avans din prețul pachetului achiziționat, sau după caz, plata integrală, conform condițiilor menționate în oferta transmisă electronic și/sau conform condițiilor ofertelor prezentate pe site-ul Agentiei www.eduktour.eu. Platile se pot face în EUR /USD/ RON. Pentru plățile în lei, acestea se calculează folosind cursul de schimb valutar al băncii comerciale a Agentiei, Banca Transilvania.

Condițiile de plată diferă în funcție de tipul pachetului de servicii de călătorie achiziționat, de tipul de ofertă și vor fi trecute în contract sau în anexele aferente acestuia, adică în informațiile precontractuale care fac parte integrantă din acest contract.

3.3 Nerespectarea de către **Calator** a termenelor de plată dă dreptul **Agentiei** să rezilieze contractul fără notificare prealabilă și să solicite despăgubiri pentru daunele suferite.

3.4 Platile se pot face, direct la sediul **Agentiei**, prin virament sau depunere direct în conturile **Agentiei**.

3.5 În situația contractării serviciilor de călătorie în regim early booking, reducerea este inclusă în pachet, iar procentul precizat se aplică numai serviciilor de cazare. În acest caz, orice modificare a contractului, solicitată de calator, determină anularea rezervării cu penalizări și refacerea acesteia la prețul și condițiile din momentul reînscriserii. De asemenea, nerespectarea condițiilor de plată aplicate rezervărilor tip EB determină modificarea prețului pachetului conform ofertei standard.

3.6 Plata serviciilor de călătorie interne (cu locul de desfășurare în România) se poate efectua și cu vouchere de vacanță. Plata serviciilor de călătorie se face respectând prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice și anexelor acesteia. În cazul în care calatorul renunță la pachetul de servicii de călătorie achiziționat cu vouchere de vacanță, Agentia îi poate oferi acestuia un pachet de servicii de călătorie la o valoare mai mare față de pachetul achiziționat inițial din care au fost scăzute penalitățile aferente, cu plata diferenței de preț.

3.7 Conform OUG nr. 8/2009, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie de către calator, Agentia nu poate restitui calatorului voucherele de vacanță sau contravaloarea acestora în bani. Voucherele de vacanță pot fi restituite calatorului de către Agentie, 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.

3.8 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 României.

3.9 In cazul in care calatorul doreste sa efectueze plata catre agentie prin transfer bancar pentru serviciile achizitionate, toate costurile bancare vor reveni partii care initiaza plata, respectiv calatorului.

Modalitati de plata:

3.10 La incheierea contractului se poate percepe un avans din pretul stabilit sau, dupa caz, plata integrala a contavalorii pachetului de servicii turistice conform conditiilor prezente in oferele prezentate pe site-ul www.eduktour.eu .

3.11 In cazul in care la incheierea contractului s-a perceput un avans, plata finala se face conform conditiilor din oferta prezentata pe www.eduktour.eu.

3.12 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 vânzare comunicat de Banca Transilvania, in ziua emiterii facturii, conform art. 290 alin 2 Cod Fiscal.

IV. DREPTURILE SI OBLIGATIILE AGENȚIEI

4.1 Agentia se obliga sa furnizeze calatorului un bon de comanda, numai in situatia solicitarii unor pachete de servicii de calatorie care nu fac parte din oferta proprie/standard a agentiei de turism si care necesita confirmarea rezervarii din partea altor prestatori. In cazul solicitarii unor pachete de servicii de calatorie care se regasesc in oferta proprie a agentiei de turism sau, in cazul in care exista deja confirmare asupra rezervarii din partea altor prestatori, agentia poate furniza calatorului un bon de comanda, daca considera necesar.

4.2 În cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale contractului (de exemplu; serviciile incluse in pachet, datele de calatorie, modificarea categoriei unitatii de cazare), Agenția are obligația de a informa calatorul, in scris, fara intarzieri nejustificate. Calatorul are posibilitatea ca in teremenul specificat de Agentie sa accepte modificarile propuse sau sa inceteze contractul fara a plati vreo penalitate de incetare.

4.3 Agentia poate modifica pretul contractului in sensul majorarii sau diminuarii, dupa caz, aratând totodata modul de calcul al majorarilor sau diminuearilor 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 comisiunelor aplicabile serviciilor de calatorie incluse in contract, impuse de parti terte care nu sunt direct implicate in executarea pachetului, inclusiv taxele

turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de imbarcare sau debarcare in porturi si aeroporturi;

c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

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

4.4 Agentia este raspunzatoare de executarea serviciilor de calatorie incluse in prezentul contract, indiferent daca aceste servicii urmeaza sa fie furnizate de organizator sau de un alt furnizor de servicii de calatorie, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

a) când neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza calatorului;

b) când 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, întârzieri in traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrari sau reparatii pe drumurile publice), neindeplinirea grupului minim ca urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor pentru toti participantii. Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate calatorului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje si a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice;

c) când 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.

4.5 Agentia are obligatia sa furnizeze in scris calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu calatorul (e-mail, fax, sms etc.), cu cel putin 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, adresele de 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 contactarea organizatorului si/sau a detailistului;

c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului;

d) obligatiile calatorului prevazute la 5.10, 5.12 si 5.13.

4.6 Agentia este obligata sa acorde asistenta adecvata fara intârzieri 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 prin:

a) furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara;

b) acordarea de asistenta calatorului in ceea ce priveste efectuarea comunicariilor la distanta si sprijinirea acestuia 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.

4.7 Agentia este obligata sa informeze persoana care transfera contractul (cedentul), in conformitate cu art. 5.1. din prezentul contract, cu privire la costurile efective ale transferului.

4.8 Atunci când o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata astfel cum s-a convenit prin prezentul contract, Agentia ofera, fara costuri suplimentare pentru calator, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai buna calitate decât 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 decât cea specificata in prezentul contract, Agentia 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 contract 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 art. 4.8 al doilea paragraf din prezentul contract, calatorul are dreptul, dupa caz, la reducerea pretului si/sau la despagubiri fara a rezilia contractul de servicii privind pachetul de calatorie.

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

4.12 Excursiile optionale se efectueaza la fata locului cu agentii locale, care poarta intreaga responsabilitate pentru organizarea si desfasurarea acestor excursii. Sumele aferente excursiilor optionale nu se incaseaza in numele si pentru Agentia Eduktour. Preturile excursiilor optionale pot fi mai mari decât cele cumparate de la receptia hotelurilor, având in

vedere ca turistii vor avea la dispozitie mijloace de transport de la hotel la obiective si retur, ghid etc. Pretul excursiilor se calculeaza in general, pentru grupuri de aproximativ 25 de persoane. In cazul neintrunirii acestui numar minim, fie tarifele pot fi majorate proportional, fie excursia poate fi anulata, calatorii putând opta pentru achizitionarea excursiei de la receptia hotelului in functie de disponibilitati.

4.13 In cazul achizitionarii unui pachet de servicii de calatorie având in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, transportatorul aerian, fara a cere acordul agentiei de turism care deruleaza programul tursitic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Organizatorul nu este raspunzator pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decât cea inscrisa in programul de calatorie. Pentru aceste întârzieri, compania aeriana este obligata sa asiste calatorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European si Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune in materie de compensare si de sistentă a pasagerilor in eventualitatea refuzului la imbarcare si anularii sau întârzierii prelungite a zborurilor si de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotarârea Guvernului nr. 1912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra in competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând 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.

4.14 In situatia achizitionarii unui produs de tip croaziera, linia de croaziera poate modifica, din motive ce tin de siguranta navigarii, numarul cabinei si amplasarea acesteia pe punti (o punte inferioara, una superioara, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabina de aceeasi categorie ca cea rezervata initial, caz in care calatorul nu va fi despagubit in niciun mod având in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat.

V. DREPTURILE SI OBLIGATIILE CALATORULUI

5.1 In cazul in care calatorul nu poate sa participe la calatoria turistica, indiferent de motive, 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 cu cel putin 7 zile inaintea datei de plecare. Intre calatorul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si Agentie (debitor cedat) urmeaza a se incheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de calatorie contractate si cesionate.

Pentru calatoriile individuale, in cazul in care mijlocul de transport este avionul, cesiunea contractului poate fi efectuat numai daca exista posibilitatea transferarii locului de zbor. De asemenea, pentru calatoriile care necesita indeplinirea unor conditii speciale, ex: obtinerea vizelor turistice, se va tine seama de acestea pentru cesiunea contractului. Responsabilitatea incheierii contractului de cesiune revine dupa caz fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata Organizatorului (debitorului cedat). Calatorul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul, sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

5.2 In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in România, 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, bilet de odihna si/sau tratament, bilet de excursie, etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pâna cel târziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a calatorului. In functie de destinatie, orele de intrare, respectiv iesire, se pot modifica si sunt decise de unitatea hoteliera.

5.3 In cazul in care pretul contractului este majorat cu peste 8%, indiferent de motivele majorarii, conform art. 4.3., calatorul poate inceta contractul, având insa dreptul la rambursarea imediata de catre Agentie a sumelor platite, inclusiv comisionul.

5.4 Calatorul este obligat sa comunice Agentiei, in termenul comunicat, de la primirea instiintarii prevazute la cap. IV pct. 4.2 privind modificarea prevederilor esentiale ale contractului sau in timp util inainte de inceperea calatoriei, in cazul aplicarii clauzelor prevazute in cap. IV pct. 4.4. literele b) si c), hotarârea sa de a opta pentru:

a) incetarea contractului fara plata penalitatilor sau

b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

5.5 In cazul in care calatorul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile cap. IV pct. 4.2. se considera ca toate modificarile au fost acceptate si calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

5.6 In cazul in care calatorul inceteaza contractul in temeiul 5.4 sau Agentia anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, calatorul are dreptul:

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

b) sa accepte un pachet de servicii de calatorie de calitate inferioara propus de Agentie, cu rambursarea diferentei de pret, in sensul rambursarii diferentei de pret dintre cele doua pachete de calatorie, la momentul incheierii noului contract de prestare de servicii;

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

5.7 In toate cazurile mentionate la 5.6., calatorul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire, al carei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al partilor sau in baza unei hotarâri a instantei de judecata, pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

a) anularea s-a facut din cauza nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar Organizatorul a informat in scris calatorul cu cel putin:

- 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile;
- 7 zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între două și șase zile;
- 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de două zile;

b) anularea a intervenit din cauza 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 eforturi depuse, în această nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la cap. IV pct. 4.4. lit. b);

c) anularea s-a făcut din vina călătorului.

5.8 Călătorul are dreptul să înceteze 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 acestuia, conform prevederilor Cap. VI din prezentul contract. Despăgubirea se poate ridica la maximumul pretului pachetului de servicii de călătorie contractat.

5.9 Prin excepție de la punctul 5.8, călătorul are dreptul să înceteze contractul privind pachetul de servicii de călătorie înainte de începerea executării pachetului, fără a plăti vreo penalitate de încetare în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație, circumstanțe survenite după încheierea contractului și dovedite prin înscrisuri emise de Ministerul Afacerilor Externe, aviz emis de Camera de Comerț și Industrie a României sau orice alt mijloc de probă.

5.10 În cazul încetării contractului privind pachetul de servicii de călătorie, în condițiile art. 5.9, călătorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară.

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

În situația în care călătorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror servicii, aceasta echivalează cu încetarea contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la Cap. VI din prezentul contract la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

5.12 Călătorul 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 Organizator.

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 cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza fara ca acestea sa faca parte din contractul cu Agentia sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar Agentia nu are nici o responsabilitate asupra prestatilor in cauza.

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 turistului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Agentia recomanda si consultarea site-ului Politiei de Frontiera. 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 Agentia (de ex. in cazul calatoriei cu minori, imputernicire din partea parintelui sau reprezentantului legal ce nu il insoteste, cazier judiciar, sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Organizatorul este exonerat de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei.

5.16 Calatorul are obligatia de a contacta Agentia 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 contracteaza servicii pentru un numar mai mare de calatori, conditiile contractuale 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 acestora ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. Agentia nu raspunde pentru eventualele pagube produse sau vatamari suferite de calator ca urmare a nerespectarii acestui alineat.

5.19 Calatorul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii atât la dus cât 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 întâlnire si orele, vor fi suportate de catre acesta.

5.20 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 România si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, calatorul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

VI. RENUNTARI, PENALIZARI, DESPAGUBIRI. LIMITAREA RASPUNDERII

6.1 In cazul in care calatorul renunta la pachetul de servicii de calatorie care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Organizatorului penalizari conform ofertei rezervate pe site-ul www.eduktour.eu; conditii care sunt luate la cunostiinta de calator in momentul introducerii datelor de rezervare.

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

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 rând din valoarea voucherelor de vacanta. Daca penalizarea este mai mare decât 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 decât valoarea penalizarii, diferenta nu se restituie nici in vouchere 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 2 luni de la data rezilierii contractului/renuntarea la serviciile de calatorie initiale. In cazul in care calatorul nu isi exprima optiunea in aceasta perioada, Agentia nu ii mai poate oferi acestuia niciun pachet de servicii de calatorie ulterior.

6.4 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.

6.5 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.

6.6 Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul in care dupa inceperea calatoriei, serviciul de granicieri/politia de frontiera sau alta autoritate competenta refuza sa acorde calatorului dreptul de iesire/tranzit/intrare pe teritoriul unui stat, necesar pentru efectuarea serviciilor de calatorie. Calatorului i se va retine in aceasta situatie contravaloarea totala a pachetului de servicii de calatorie.

6.7 Penalizarile echivalente cu cele indicate la punctul 6.1 se aplica si in cazul in care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatia, 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, din alte motive ce tin de persoana acestuia.

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 va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.

6.10 Agentia nu raspunde 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 nici unei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere Organizatorul.

6.11 Toate sumele mentionate la pct. 6.1, 6.2, 6.5, 6.6 si 6.7 din prezentul contract, 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.

VII. Reclamații

7.1 Turistul informează Agentia, fără întârzieri nejustificate, în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de călătorie.

Datele de contact ale Agentiei pentru asistenta:

Telefon: 0787763233

E-mail: office@eduktour.eu

7.2 Daca oricare dintre serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu cerintele prezentului contract, Agenția remediază neconformitatea, cu excepția unuia din următoarele cazuri:

a) neconformitatea nu poate fi remediată;

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

Daca Agenția, in conformitate cu primul paragraf lit. a) sau b) din prezentul alineat, nu remediază neconformitatea, calatorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzatoare a pretului pentru orice perioada in care a existat o neconformitate, cu exceptia cazului in care Agentia dovedeste ca neconformitatea este imputabila calatorului.

7.3 În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Agenția a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către călător, acesta poate rezilia prezentul contract fără plata unor penalități de reziliere și, după caz, poate să ceară, reducerea prețului și/sau despăgubiri.

VIII. Asigurari

8.1 Conform prevederilor OG nr. 2/2018 si ale Ordinului 156/2019 emis de Ministerul Turismului, calatorul este asigurat pentru rambursarea sumelor achitate de acesta in legatura cu pachetele de servicii de calatorie, in cazul insolventei agentiei de turism organizatoare si in legatura cu serviciile de calatorie asociate, cum sunt definite la art. 3 pct. 16 din OG nr. 2/2018, in masura in care Organizatorul faciliteaza servicii de calatorie asociate, la Societatea de Asigurare City Insurance. Polita de Asigurare privind protectia in caz de insolventa a agentiei de turism organizatoare este:

- Polita de Asigurare seria BN, Nr 000001341 privind protectia in caz de insolventa a agentiei de turism organizatoare valabila pâna la data de 23.08.2020

Polita de asigurare este afisata pe pagina web a agentiei de turism www.eduktour.eu

8.2 Daca in prezentul contract este inclus transportul de pasageri, garantia prevazuta la art. 8.1 include repatrierea calatorilor, indiferent daca executarea pachetului este afectata de insolventa Agentiei sau calatorul se afla in imposibilitatea intoarcerii la locul de plecare sau la locul convenit de parti.

8.3 Valoarea despagubirii:

8.3.1 In cazul in care calatoria nu a inceput, valoarea despagubirii este egala cu valoarea sumelor achitate efectiv de calator in baza prezentului contract, in masura in care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolventei Agentiei.

8.3.2 Daca in prezentul contract este inclus transportul de pasageri si calatorul se afla in imposibilitatea intoarcerii la locul de plecare, din cauza insolventei Agentiei, despagubirea este egala cu contravaloarea serviciilor de calatorie neprestate calatorului si achitate de acesta in baza acestui contract, la care se adauga costul repatrierii.

8.3.3 In cazul in care calatorul a beneficiat de repatriere in conditiile art. 8.2.:

a) Calatorul nu mai beneficiaza de nicio alta despagubire de la Asigurator, in situatia in care repatrierea intervine ca urmare a nerespectarii de catre Agentie a obligatiilor contractuale fata de partenerii sai;

b) Calatorul beneficiaza de rambursarea contravalorii serviciilor de calatorie neprestate si achitate de acesta in baza prezentului contract, fara a se scadea cheltuielile cu repatrierea efectuate de Asigurator, in cazul insolventei Agentiei.

8.3.4 Asiguratorul poate propune calatorului o oferta de servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, in conditiile prevazute de Ordinul nr. 156/2019 emis de Ministerul Turismului. In situatia in care calatorul accepta oferta propusa, acesta nu beneficiaza de nicio despagubire suplimentara.

8.4 Condițiile de despagubire:

8.4.1 Calatorul va anunța imediat Asiguratorul prin telefon sau email în cazul în care Agenția aflată în stare de insolvență nu efectuează repatrierea sa.

8.4.2. În cazul în care calatorul solicită de la Agenție rambursarea sumelor achitate și/sau a costului repatrierii, acesta transmite documentele justificative, în copie, către Agenție, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire având obligația să păstreze documentele justificative, în original.

8.4.3. Calatorul poate solicita Agenției aflate în stare de insolvență, rambursarea sumelor achitate de acesta și/sau a costului repatrierii astfel:

a) în termen de maximum 30 de zile de la data declarării insolvenței Agenției, dacă aceasta a survenit ulterior datei încheierii pachetului neexecutat/executat parțial;

b) în termen de 15 zile lucrătoare de la data încheierii executării pachetului în situația în care declararea insolvenței este anterioară acesteia.

8.4.4. În situația în care se dispune radierea Agenției ca urmare a falimentului, calatorul va transmite solicitarea de rambursare a sumelor plătite direct Asiguratorului în termen de 15 zile lucrătoare de la data radierii.

8.4.5. În situația prevăzută la alin. 8.3.2., calatorul poate solicita Agenției rambursarea costului repatrierii, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în termen de 15 zile lucrătoare de la data repatrierii.

8.4.6. În termen de 5 zile lucrătoare de la data transmiterii solicitării conform art. 8.4.3, 8.4.4. sau 8.4.5., după caz, Calatorul notifică în scris Asiguratorul în legătură cu solicitarea adresată Organizatorului privind rambursarea sumelor achitate de acesta și/sau a costului repatrierii.

8.4.7. În termen de 15 zile lucrătoare de la data confirmării de primire a notificării de la art. 8.4.1. sau 8.4.4., după caz, calatorul transmite Asiguratorului, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despagubire însoțită de documentele justificative care cuprind cel puțin următoarele:

a) contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie;

b) confirmările de primire precizate la art. 8.4.2. sau 8.4.5., după caz;

c) copiile documentelor care atestă achitarea serviciilor (de ex. chitanțe, ordine de plată), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de călător;

d) copiile documentelor de transport și cazare, după caz, în cazul cererilor de rambursare a costului repatrierii.

8.4.8. Despagubirea va fi platita in termen de 30 de zile lucratoare de la data primirii de catre Asigurator a documentelor justificative de la calator.

8.4.9. In cazul in care, dupa plata despagubirii, Organizatorul plateste sumele datorate calatorului, acesta restituie Asiguratorului despagubirea primita, in termen de 30 de zile lucratoare de la data primirii sumelor de la Agentie.

8.5. Facultativ, calatorul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidente, de boala sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinatie ori a unei asigurari storno sau altor tipuri de asigurari de calatorie. Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru acoperirea eventualelor penalitati de anulare. Calatorul se poate informa in agentii despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi incheiata in agentia de turism de unde acesta a achizitionat pachetul de servicii de calatorie, daca agentia ofera acest tip de serviciu.

8.6. Agentia nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politele de asigurare contractate prin intermediul Organizatorului, deoarece aceasta este doar intermediar intre calator si asigurator.

IX. DOCUMENTELE CONTRACTULUI SE CONSTITUIE CA ANEXA LA ACESTA SI SUNT URMATOARELE:

- a) voucherul, biletul de odihna/tratament, biletul de excursie, bonul de comanda, dupa caz;
- b) programul turistic, in cazul actiunilor turistice;
- c) cataloage/pliante/oferte/alte inscrieri/etc. ale Organizatorului puse la dispozitia calatorului, in format tiparit sau pe suport electronic.

X. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

10.1 Datele cu caracter personal prelucrate de KLEINON EDUTOUR SRL.

Prelucrarea datelor cu caracter personal reprezinta orice operatiune sau set de operatiuni care se efectueaza asupra datelor dumneavoastra cu caracter personal.

KLEINON EDUTOUR SRL poate prelucra urmatoarele date cu caracter personal: nume, prenume, numar telefon, adresa domiciliu, adresa de e-mail, serie si nr. carte de identitate, serie si nr. pasaport, CNP, data nasterii, varsta copiilor, apartenenta la sindicate, locul de munca, numele companiei (daca este aplicabil), numarul de inregistrare TVA (daca este cazul).

10.2 Persoanele vizate: calatori/turisti/beneficiari ai serviciilor de calatorie sau turistice, reprezentanti/imputerniciti/persoane de contact (parteneri contractuali) din cadrul companiilor sau institutiilor/autoritatilor publice.

10.3 Scopurile colectarii datelor cu caracter personal.

Prelucram datele cu caracter personal, colectate in baza prezentului contract, in urmatoarele scopuri:

- Rezervarea, intermedierea, ofertarea si/sau comercializarea serviciilor si/sau pachetelor de servicii de calatorie, altor servicii turistice, evenimente culturale/sportive sau de alta natura, servicii de agrement sau calatorii de afaceri, executarea contractelor – respectiv in vederea indeplinirii obligatiilor contractuale pe care ni le asumam fata de dvs.;
- In vederea indeplinirii obligatiilor legale stabilite in sarcina noastra.

10.4. Destinatarii datelor dumneavoastra cu caracter personal

KLEINON EDUTOUR SRL va considera toate informatiile colectate de la dumneavoastra ca fiind confidentiale si nu le va partaja cu terti (cu exceptia acelor persoane fizice si/sau juridice implicate in prestarea serviciilor rezervate sau achizitionate de dumneavoastra, respectiv partenerilor KLEINON EDUTOUR SRL de afaceri, inclusiv partenerilor din afara Uniunii Europene, in cazul in care fara partajarea datelor dumneavoastra nu ati putea beneficia de serviciile achizitionate) fara consimtamântul dumneavoastra expres si anterior.

De asemenea, vom putea furniza datele dvs. cu caracter personal catre autoritati publice centrale si locale, autoritati judecatoresti, politie, parchet (in limitele prevederilor legale si/sau ca urmare a unor cereri intemeiate si expres formulate), etc.

10.5. Durata prelucrării datelor cu caracter personal

KLEINON EDUTOUR SRL va prelucra datele dumneavoastra cu caracter personal pana la finalizarea scopului pentru care au fost colectate sau ulterior, conform obligatiilor legale stabilite in sarcina noastra.

Ulterior, daca dumneavoastra sau reprezentantul legal/imputernicit nu veti exercita dreptul de opozitie/de stergere, conform legii, aceste date vor fi arhivate de catre KLEINON EDUTOUR SRL pe durata de timp prevazuta in procedurile interne sau vor fi distruse.

10.6. Drepturile persoanelor vizate. Conform prevederilor legale aplicabile, beneficiati de urmatoarele drepturi: dreptul de a fi informat, dreptul de acces, dreptul la rectificare, dreptul de stergere a datelor ("dreptul de a fi uitat"), dreptul la restrictionarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opozitie si drepturi legate de procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri.

De asemenea, va este recunoscut dreptul de a depune o plângere in fata unei autoritati de supraveghere si de a introduce o cale de atac judiciara. In acest scop, in Romania, autoritatea de supraveghere este: www.dataprotection.ro

10.7. Exercițarea drepturilor dumneavoastră. Pentru exercițarea acestor drepturi va puteți adresa Kleinon Edutour SRL prin transmiterea unei cereri scrise, datate și semnate la adresa: str. Progresului nr. 103, Piatra Neamț, jud. Neamț sau prin transmiterea unui e-mail către office@eduktour.eu .

10.8. Prin semnarea prezentului contract, dumneavoastră confirmați că ați citit, ați fost informat(a) corect, complet, ați luat cunoștința de conținutul acestui document, îl înțelegți pe deplin și sunteți de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal ale dvs și ale persoanelor pentru care faceți rezervarea, de către Kleinon Edutour SRL.

Pentru detalii privind prelucrarea datelor cu caracter personal de către Kleinon Edutour SRL, puteți accesa site-ul www.eduktour.eu secțiunea Politica de confidențialitate.

Prin bifarea casutei **CONTRACT de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie** confirm că am citit, am fost informat(a) corect, complet, am luat cunoștința și înțeleg pe deplin drepturile de care beneficiaz privind protecția atât a datelor personale proprii, cât și protecția datelor personale ale minorului.

XI. DISPOZIȚII FINALE

11.1. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

11.2. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie și serviciile de calatorie asociate, precum și a tuturor celorlalte acte normative incidente.

11.3. Toate unitățile de cazare, precum și mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale țărilor de destinație, conform procedurilor interne și normativelor locale acolo unde acestea există, care diferă de la o țară la alta și de la un tip de destinație la altul.

11.4. Calatorul declară că Agenția l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin semnarea acestui contract, sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, calatorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, în conformitate cu oferta Agenției.

11.5. Calatorul declară că anterior încheierii prezentului contract Agenția i-a furnizat toate informațiile esențiale privind serviciile contractate, cum ar fi: destinația, itinerariul, perioada calatoriei, numărul de nopți incluse, mijloacele de transport, unitățile de cazare și serviciile de masă oferite, alte servicii incluse în pachet, numărul minim de persoane necesar efectuării serviciilor de calatorie, abilități lingvistice necesare calatorului pentru comunicarea orală, informații pentru persoane cu mobilitate redusă, informații generale despre regimul vizelor și pașapoartelor și privind formalitățile legate de sănătate în țara de destinație, informații privind

agentia de turism organizatoare/intermediara, pretul total al pachetului, modalitatile de plata, informatii privind posibilitatea calatorului de a inceta contractul oricând inainte de inceperea executarii pachetului si informatii privind asigurarea facultativa sau obligatorie care sa acopere costurile incetarii contractului de catre calator sau costurile de asistenta, inclusiv taxele de repatriere, in caz de accident, de boala sau de deces, cu care este in mod expres de acord.

11.6. In cazul in care prezentul contract are ca obiect vânzarea de catre Organizator a unui serviciu de calatorie care NU constituie pachet de servicii de calatorie conform dispozitiilor O.G. nr. 2/2018, art. 5.9, art. 5.10. si Capitolul VIII din prezentul contract nu sunt aplicabile.

11.7. Litigiile aparute intre parti se rezolva pe cale amiabila in caz contrar partile inteleg sa se adreseze instantelor de judecata competente.

11.8. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.