

CONTRACTUL CU TURISTUL
CONTRACT – CADRU DE COMERCIALIZARE A SERVICIILOR TURISTICE
Nr din data de

SOCIETATEA COMERCIALA ARROW INTERNATIONAL TRAVEL SRL cu sediul in BUCURESTI, STR COSTACHE NEGRI NR 4, AP 2, CAM 2 SI 3, SECTOR 5, tel: 0213133284; fax: 0213133296; email: office@arrowintravel.ro, www.arrowintravel.ro, Cod de Inregistrare Fiscala RO 13264608, inregistrata la Registrul Comertului sub numarul J40/7322/2000, prin Agentia de Turism Intermediara ARROW INTERNATIONAL TRAVEL, titulara a Licentei de turism nr. 149/20.11.2018, cu sediul in BUCURESTI, STR COSTACHE NEGRI NR 4, AP 2, CAM 2 SI 3, SECTOR 5, operator de date cu caracter personal inregistrat sub nr. 16630, reprezentata prin ELENA ROTARU, in calitate de DIRECTOR GENERAL, denumita in continuare **Agentie** si **Domnul/Doamna** domiciliat/a in telefon E-mail posesor/posesoare al/a cartii de identitate seria Nr. eliberat/a de la data de in calitate de **Calator/reprezentant al Calatorului**, au convenit la incheierea contractului:

I. OBIECTUL CONTRACTULUI

Obiectul contractului il constituie comercializarea de catre **Agentie** a serviciilor turistice si a serviciilor asociate, inscrise in voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie sau alt inregistrat anexat prezentului contract.

Agentia poarta calitatea de **Agentie de Turism Intermediara** conform legislatiei in vigoare si contractelor incheiate cu alte Agentii Organizatoare conform O.G 2/2018 art.3. Pentru aceste tipuri de pachete Agentiile Organizatoare ofera garantii in caz de insolventa facute de acestea sau pe seama acestora.

II. INFORMAREA SI INCHEIEREA CONTRACTULUI

2.1 Contractul intra in vigoare in momentul semnarii lui de catre Calator sau prin acceptarea conditiilor precontractuale de servicii de calatorie, inclusiv in cazul serviciilor achizitionate prin mijloace electronice sau telefonice. Contractul inceteaza la data furnizarii prestarii serviciilor de calatorie conform documentelor de calatorie.

2.2 In cazul pachetelor de servicii achizitionate la distanta, acestea se considera acceptate astfel:

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 contact.

b) exprimarea acordului/acceptului prin achitarea de catre Calator a avansului sau a sumei integrale a serviciilor de calatorie in baza facturii emise de Agentie.

2.3 Informatiile furnizate Calatorului inainte de incheierea contractului privind detaliile serviciilor de calatorie face parte integrala din contract si nu mai pot fi modificate decat prin acordul ambelor parti.

2.4 Prezentul contract este pus integral la dispozitia Calatorului sub diverse forme: catalog, pliante, alte inregistrari, site-ul Agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (email, aplicatii mobile, etc.), astfel incat obligatia de informare a Calatorului a fost indeplinita. Fotografii prezentate in cataloage, oferte speciale, site-uri si materiale publicitare sunt informative.

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

III. DOCUMENTE ANEXE LA CONTRACT

Documentele anexe la contract se constituie ca parte a acestuia astfel:

a) Voucherul, biletul de excursie, biletul de odihna/tratament, bonul de comanda (daca este cazul)

b) In cazul actiunilor turistice - programul turistic

c) Cataloage, pliante, oferte, alte inregistrari ale Agentiilor Organizatoare puse la dispozitia Calatorului in format tiparit sau electronic

IV. PRET CONTRACT SI MODALITATE DE PLATA

4.1 Pretul total al serviciilor turistice este in cuantum de si include TVA, toate taxele, comisioanele, tarifele si alte costuri suplimentare suportate de Agentie. Pretul se achita astfel: avanspana la data de ..., diferentapana la data de Daca pretul nu este specificat in prezentul contract, atunci acesta este specificat in: bonul de comanda (daca este cazul), alte documente de calatorie, cataloage, pliante, alte inregistrari puse la dispozitia Calatorului, site-ul Agentiei sau site-urile Agentiilor Organizatoare, alte mijloace de comunicare electronica si/sau pe factura.

4.2 In situatia contractarii serviciilor de calatorie in regim early booking, reducerea este inclusa in pachet, iar procentul precizat se aplica numai serviciilor de cazare. In acest caz, orice modificare a contractului, solicitata de Calator, determina anulara rezervarii cu penalizari si refacerea acesteia la pretul si conditiile din momentul reinscrierii. De asemenea, nerespectarea conditiilor de plata aplicate rezervarii tip early booking determina modificarea pretului conform ofertei standard.

4.3 La incheierea contractului Agentia solicita un avans din pretul pachetului achizitionat, sau dupa caz plata integrala conform conditiilor mentionate de catre Agentiile Organizatoare partener, unitatile de cazare etc.

4.4 Depasirea termenului de plata determina aplicarea unei penalitati de 0,3% pentru fiecare zi de intarziere, procent aplicat la suma scadenta si neachitata si/sau da dreptul Agentiei sa rezilieze contractul fara notificare prealabila si sa solicite despagubiri conform conditiilor transmise de Agentia Organizatoare/unitate hoteliera etc.

4.5 Platile se pot face in Euro sau Lei, cash, virament bancar sau plata cu cardul. Plata serviciilor de calatorie se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract sau echivalentul in RON la cursul de vanzare comunicat de Banca Transilvania, Raiffeisen Bank sau Garanti Bank, din ziua emiterii facturii (bancile la care Agentia are deschise conturi), conform art. 290 alin 2 Cod Fiscal.

4.6 Conditile de plata difera in functie de tipul serviciilor de calatorie si vor fi trecute in contract sau anexele aferente acestuia.

4.7 Plata serviciilor de calatorie interne (cu locul de desfasurare in Romania) se poate efectua integral sau partial si cu vouchere de vacanta SODEXO, EDENRED, UP ROMANIA (CHEQUE VACANCES). 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 mai mare fata de pachetul achizitionat initial din care au fost scazute penalitatile aferente. Calatorul avand obligatia de a plati diferenta de pret. Conform OUG nr. 8/2009, in cazul renuntarii definitive la serviciile de calatorie de catre Calator, Agentia de turism nu poate 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 serviciile 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. Serviciile de calatorie care pot fi achizitionate pe baza voucherelor de vacanta vor cuprinde servicii de cazare (minim si obligatoriu 1 noapte), alimentatie publica, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfasurare pe teritoriul Romaniei. Agentia nu isi asuma nici o raspundere si nu returneaza tichetele sau sumele achitate cu tichete de vacanta, in cazul in care unitatile refuza cazarea turistului pe motiv ca titularul tichetelor de vacanta (care este inregistrat si in voucherul de cazare) nu se prezinta la cazare si/sau daca in locul acestuia se prezinta la cazare alte persoane. Turistul titular al tichetelor de vacanta se poate informa privind utilizarea acestora prin consultarea Legii Nr. 165/2018 din 10 iulie 2018 si a Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanta.

4.8 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.

V. OBLIGATIILE SI DREPTURILE AGENTIEI

5.1 Agentia se obliga sa transmita Calatorului documentele necesare desfasurarii serviciilor turistice contractate si achitate (bilete aferente transportului, voucher cazare, asigurare medicala de calatorie, facturi, etc)

5.2 Agentia isi rezerva dreptul de a schimba unilateral clauzele prezentului contract conform modificarilor propuse de catre Agentiile Organizatoare partener, unitati hoteliere etc, astfel:

5.2.1 Pretul contractului poate fi modificat in sensul majorarii sau micorarii numai ca o consecinta directa a schimbarilor legate de cel putin unul din urmatoarele aspecte:

a) pretul transportului de pasageri ce rezulta din costul carburantilor sau altor cheltuieli aferente

b) nivelul taxelor si al comisioanelor aplicabile serviciilor de calatorie incluse in contract, impuse de parti terte care nu sunt direct implicate in executarea pachetului, taxe turistice, taxe de aterizare, comisioane de imbarcare sau debarcare in porturi si aeroporturi.

c) cursul de schimb valutar daca este relevant in pachetul respectiv

d) diverse taxe ce pot fi impuse de terti

e) preturile stabilite in contract nu pot fi majorate in niciun caz in cursul celor 20 zile calendaristice care preced data plecarii

5.2.2 Contractul poate fi modificat unilateral de catre Agentia Organizatoare cu care Agentia are semnat contract de colaborare, conform clauzelor convenite in contract, inainte de inceperea executarii pachetului de servicii daca aceste modificari sunt anuntate Calatorului cu 15 zile inainte de plecare sau pot fi modificate unilateral de Agentie daca ele sunt nesemnificative. Calatorul va fi informat in timp util, in mod clar si pe suport durabil.

5.3 In cazul in care dupa inceperea calatoriei turistice o parte importanta din serviciile turistice prevazute in contract nu este realizata sau Agentia este informata de catre Agentia Organizatoare ca aceasta nu le poate realiza, Agentia Organizatoare va fi obligata sa transmita Calatorului, direct sau prin Agentie, urmatoarele:

a) sa ofere Calatorului alternative corespunzatoare in vederea continuarii calatoriei turistice, fara majorarea pretului, respectiv serviciile turistice oferite sa fie de aceeasi calitate si cantitate.

b) sa restituie Calatorului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile turistice achitate si cele efectiv prestate in timpul calatoriei.

c) in cazul in care nu pot fi oferite Calatorului alternative corespunzatoare sau Calatorul nu le accepta din motive intemeiate, sa asigure fara costuri suplimentare, transportul retur al Calatorului la locul de plecare si dupa caz despagubire pentru serviciile neprestate.

5.4 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 Calatorului.

b) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau imprejurari pe care nici Agentia, 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 itinerariu, intarzieri in traficul mijloacelor de transport, defectarea mijloacelor de transport, accident, blocaje, lucrari sau reparatii pe drumurile publice, nerealizarea 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 intarzierii curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje si altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorilor, 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 caracter imprezvizibil si inevitabil.

5.5 Agentia este obligata sa furnizeze Calatorului in scris sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite (email, sms etc) cu 7 zile, dar nu mai putin de 3 zile inainte de data plecarii urmatoarele informatii:

a) orele de plecare, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul Calatorului in fiecare din mijloacele de transport.

b) denumirea, sediul/adresa, numele de telefon si fax, adresele de e-mail, ale reprezentantei locale, ori in lipsa acestora un numar de apel de urgenta care sa permita comunicarea cu reprezentantul local/Agentia/Agentia Organizatoare.

c) pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor un contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului.

VI. OBLIGATIILE SI DREPTURILE TURISTULUI

6.1 In cazul in care Calatorul nu poate participa la calatoria turistica indiferent de motivele care stau la baza imposibilitatii de participare, acesta poate cesiona contractul unei terte persoane care indeplineste conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia cu cel putin 10 (zece) zile inainte datei de plecare. In acest caz Calatorul care nu poate participa (cedentul), terta persoana (cesionarul) si Agentia de turism (debitor cedat) urmeaza a incheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice cesionate. Responsabilitatea incheierii contractului de cesiune revine dupa caz fie cedentului fie cesionarului si niciodata Agentiei de turism (debitorului cedat). Calatorul care cedeaza pachetul sau de servicii precum si cesionarul sunt rezponsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari sau alte costuri adiacente contractului in derulare.

6.2 Serviciile turistice achitate total sau partial cu vouchere de vacanta nu pot fi cesionate in conformitate cu prevederile O.U.G 8/2009 alin. 1 art 7 privind acordarea voucherelor de vacanta.

6.3 In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, Calatorul are obligatia sa respecte programul de acordare al serviciilor: vazarea se face de regula la ora 18:00 a zilei de intrare si se termina de regula la ora 11:00 a zilei de iesire inscrite pe documente (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, bilet 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.

6.4 Repartizarea camerelor de hotel se face strict de catre unitatea de cazare, in functie de criteriile proprii si disponibilitatile in momentul cazarii, astfel incat nu se poate garanta numarul camerei, etajul si/sau amplasarea, camere alaturate, etc., exceptie facand cazurile in care unele solicitari au fost confirmate la achizitia serviciului turistic.

6.5 Pentru servicii turistice in afara Romaniei, cazarea se face de regula incepand cu ora 14:00 a zilei de intrare si se incheie la ora 12:00. Indiferent la ce ora are loc cazarea in acest interval orar, se considera a fi consumata 1 zi hoteliera/noapte de cazare. Aceasta este regula generala, insa pot exista politici diferite in functie de hotel, localizare etc. Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate la receptia hotelului, revin ca obligatii ale Calatorului. De asemenea, sosirea la unitatea de cazare dupa ora 18:00 trebuie anuntata la receptia hotelului, in caz contrar unitatea de cazare poate anula rezervarea pe motiv de neprezentare la cazare fara a anunta in prealabil Agentia. Intrega raspundere apartine Calatorului, Agentia fiind absolvita de orice raspundere in aceasta situatie.

6.6 In cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 10 %, indiferent de motivele majorarii, Calatorul poate rezilia contractul unilateral fara nicio obligatie fata de Agentie, aceasta avand obligatia la rambursarea sumelor platite de Calator. Calatorul este obligat sa comunice Agentiei, in termen de 3 zile calendaristice de la data primirii instiintarii privind modificarile esentiale ale contractului, una dintre urmatoarele optiuni: a) rezilierea/denuntarea unilateral a contractului fara plata penalitatilor sau b) acceptarea noilor conditii ale contractului. In cazul in care Calatorul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari, se considera ca toate modificarile au fost acceptate si Calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de contract. In cazul in care Calatorul reziliaza/denunta unilateral contractul sau Agentia anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, Calatorul are dreptul la una din urmatoarele variante:

a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii turistice, de calitate echivalenta sau superioara, propus de Agentie sau Agentia Organizatoare dupa caz

b) sa accepte un pachet de servicii turistice cu o valoare mai mica, propus de Agentie sau Agentia Organizatoare dupa caz cu rambursarea diferentei de pret.

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

6.7 In toate cazurile mentionate la art. 6.6 Calatorul are dreptul sa solicite o despagubire, cunsumul careia 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) anulara s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionata in contract/oferta, iar Agentia a informat in scris (sau electronic) Calatorul cu cel putin 15 zile calendaristice premergatoare datei plecarii.

b) anulara s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprezvizibile, independente de vointa celui care le invoca ale caror consecinte nu au putut fi evitate), in acestea nefiind incluse suprarezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unitatii de cazare, sau anulara s-a datorat unor cauze prevazute la Cap V art. 5.4.

c) anulara s-a facut din vina Calatorului.

6.8 Calatorul are dreptul sa rezilieze/denunte unilateral in orice moment, in tot sau in parte contractul, iar in cazul in care rezilierea/denuntarea unilateral a ii este imputabila, este obligat sa despagueasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Despagubirea se poate ridica la maxim pretul serviciilor turistice contractate.

6.9 In cazul in care Calatorul solicita schimbarea hotelului fata de cel contractat initial si achitat sau structura camerelor (tipul de camera, modificarea datei de plecare sau modificarea oricarui serviciu inclus in pachetul initial) aceasta echivaleaza cu o denuntare unilateral a contractului si va fi urmata de aplicarea penalitatilor legale la momentul respectiv si incheierea unui nou contract. Calatorul trebuie sa depuna in scris cererea de modificare/renuntare la pachetul de servicii turistice la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea nu este luata in considerare, Agentia va rezolva cerintele Calatorului in limita posibilitatilor.

6.10 Calatorul este obligat sa achite pretul in scris in acest contract (inclusiv penalitatile dupa caz), si de asemenea este obligat sa achite la receptia hotelului taxa de statiuene, salubritate, precum si orice alte taxe locale, fara a pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de catre Agentie.

6.11 Calatorul este obligat sa prezinte la receptia hotelului actele sale de identitate precum si documentele de calatorie eliberate de Agentie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, etc.). In cazul in care Calatorul beneficiaza de bilete de odihna si tratament, este obligat sa prezinte la receptia hotelului bilet de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale la zi.

6.12 Calatorul ia la 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 nicio responsabilitate.

6.13 Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre Calator a unor formalitati suplimentare (calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele Calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerea ei, etc.) acesta are obligatia de a indeplini cerintele legale. Agentia recomanda consultarea site-ului Politiei de Frontiera www.politiadefrontiera.ro. In cazul in care Calatorul nu se informeaza cu privire la formalitatile suplimentare in vederea efectuarii calatoriei (acestea nefiind in sarcina Agentiei, de ex :calatoria cu minori, imputerniciri din partea parintelui sau reprezentantului legal, orice alte documente suplimentare) Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei. Calatorul poarta intreaga raspundere pentru a se informa si a respecta prevederile legale privind regimul vizelor, al documentelor de calatorie, regimului vamal, sanitar, etc., al tarilor de destinatie sau tranzitate. Agentia prin informatiile precontractuale ofera turistului informatii generale legate de documentele de calatorie, regimul vizelor, termene aproximative de obtinere a lor precum si suport in obtinerea lor acolo unde este posibil.

6.14 Agentia recomanda Calatorilor contactarea acesteia cu 24 ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc imbarcare, telefon de contact urgente etc.)

6.15 In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de turisti, conditiile contractuale se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

6.16 Calatorul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acestuia, ca un bun proprietar, potrivit destinatiei lor. Agentia nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de Calator ca urmare a nerespectarii acestor obligatii.

6.17 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 turistic convenite cu ghidul, reprezentantul local sau organizatorul. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre Calator a acestor prevederi, vor fi suportate de catre acesta.

6.18 In cazul in care Calatorul intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii turistice, refuza sa se mai intoarca in Romania, iar autoritatile din tara respectiva face cheltuieli de orice natura cu acesta, Calatorul are obligatia de a suporta toate cheltuielile.

6.19 Calatorul isi asuma in totalitate alegerea hotelului sau a unitatii de cazare, prin documentarea prealabila pe site-uri de specialitate unde pot fi gasite informatii si opinii despre unitatea aleasa.

Agentia nu va fi trasa la raspundere pentru neconcordantele sesizate intre prezentarea oficiala si realitatea de la fata locului.

6.20 Incepand cu data de 1 iunie 2019, Calatorul are obligatia de a furniza informatii de contact personale (telefon, email etc) - pentru facilitarea transmiterii informatiilor de catre compania aeriana cu care calatoresc, privind intarzierile, modificarile de orar, anularile de curse etc. Este obligatoriu ca aceste informatii sa fie furnizate/completate in momentul rezervarii biletului de avion, ele fiind solicitate in mod expres de catre compania aeriana. Refuzul Calatorului de a furniza aceste date, conduce la refuzul Agentiei de a efectua rezervarea, fara ca aceasta din urma sa poata fi trasa la raspundere.

VII. ANULARI, PENALIZARI, DESPAGUBIRI SI RESPONSABILITATI

7.1 In cazul in care Calatorul renunta prin vointa sa la serviciile turistice care fac obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:

7.1.1 In cazul serviciilor turistice interne si externe din oferta standard, penalizarile vor fi aplicate astfel:

a) daca renuntarea se face cu mai mult de 31 zile calendaristice inainte de data plecarii penalitatile vor fi de 50 % din valoarea pachetului

b) daca renuntarea se face in intervalul de 30-16 zile calendaristice inainte de data plecarii penalitatile vor fi de 80 % din valoarea pachetului

c) daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 15 zile calendaristice inainte de data plecarii valoarea penalitatilor este de 100 %.

7.1.2 In cazul in care Calatorul a achizitionat servicii turistice in cadrul programelor speciale (ex. Early Booking, Black Friday, Last Minute etc) sau alte programe similare (programe de Revelion, Paste, Craciun, cazari cu transport individual, turism intern, croaziere, destinatii exotice, etc), indiferent de data la care Calatorul solicita anulara sau renunta sau nu se prezinta la cazare, aeroport, autogara, program etc, penalitatile vor fi de 100 % din valoarea pachetului.

7.2 In cazul in care plata pentru serviciile turistice interne a fost facuta partial sau integral 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, se va retine din valoarea achitata prin alte instrumente de plata. In cazul in care penalizarea este mai mica decat valoarea voucherelor de vacanta, diferenta nu se restituie nici in vouchere, nici in numerar, turistul avand posibilitatea sa opteze pentru un alt serviciu intern aferent diferentei respective.

7.3 In cazul in care Calatorul a contractat un pachet de servicii turistice si a achitat un avans, dar nu a achita restul de plata la termenele scadente mentionate in contract, contractul se considera reziliat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate si de a retine penalizarile prevazute la art.7.1.1, 7.1.2, 7.2 din prezentul contract.

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

7.5 Penalitatile de la art.7.1.1, 7.1.2, 7.2, 7.3 se aplica si in cazul in care Calatorul nu ajunge la timp in aeroport sau locul de plecare, daca nu poate pleca in calatorie fiindca documentele personale necesare in vederea efectuării calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasii teritoriul tarii din alte motive ce tin de persoana acestuia.

7.6 Calatorul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice la Agentia unde au fost achitate serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.

7.7 Agentia nu isi asuma raspunderea in situatii de greva, conflicte politice si de razboi, catastrofe, 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 niciuneia dintre parti, se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere Agentia.

7.8 Toate sumele mentionate la art. 7.1.1, 7.1.2, 7.2, 7.3 se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii turistice achitat de Calator, fara a mai fi necesara interventia instantelor de judecata.

7.9 Conform art 14. pct 1 O.U.G 2/2018 Agentia Organizatoare (stipulata in contract) este responsabila pentru buna executare a serviciilor de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, indiferent daca aceste servicii urmeaza sa fie furnizate de aceasta sau de un alt furnizor de calatorie. Calatorul informeaza fara intarzieri nejustificate Agentia sau Agentia Organizatoare in legatura cu orice neconformitate pe care o constata pe parcursul executarii unui serviciu de calatorie inclus in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, tinand cont de circumstantele cazului – Art.14 pct. 6 OUG 2/ 2018. De asemenea poate adresa mesaje, cereri sau reclamatii in legatura cu executarea pachetului in mod direct Agentiei, acestea urmand a fi transmise Agentiei Organizatoare.

7.10 In cazul in care Calatorul solicita anularea rezervarii initiale si solicita returnarea sumelor achitate integral sau in avans (in cazurile in care se pot restitui sumele si nu se supun altor penalitati de care turistul a fost informat si a luat la cunostiinta odata cu semnarea contractului), acestea vor fi restituite integral dupa recuperarea acestora de la partener/Agentia Organizatoare/provider de cazare/ companie aeriana etc, inasa nu se restituie comisionul de procesare al Agentiei, in valoare de 30 euro/rezervare.

7.11 In cazul in care Calatorul solicita anularea sau orice alta modificare a rezervarii initiale si solicita reprogramarea sau realocarea sumelor achitate integral sau in avans (in cazurile in care acest lucru este posibil), acesta se obliga sa achite Agentiei un comision de procesare a modificarilor solicitate, in valoare de 20 euro/rezervare.

VIII. ASISTENTA, RECLAMATII

8.1 In cazul in care Calatorul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fața locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite atât Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai Agentiei Organizatoare).

8.2 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, Calatorul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 de zile calendaristice, să comunice turistului eventualele soluționari, despăgubiri. Vor fi luate în considerare numai reclamatii facute in nume personal. Nu vor fi acceptate reclamatii facute in numele mai multor persoane, la finalul programului sau reclamatii despre care Agentia nu a fost informata in scris la data producerii evenimentului.

IX. ASIGURARI, RAMBURSARI

9.1 Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta in cazul insolabilitatii sau falimentului Agentiei Organizatoare, in functie de partenerul de la care serviciile turistice au fost contractate, astfel:

a) **Christian Tour** – SC Christian Tour SRL - Polita asigurare nr. 000001910 Seria BN / valabila pana la 05.12.2021. City Insurance, afisata pe <https://christiantour.ro/>

b) **Cocktail Holidays** – SC Prompt Service Travel Company SRL - Polita Asigurare Seria BN Nr 000002146 City Insurance/ valabila pana la 02.01.2022, afisata pe

<https://www.cocktailholidays.ro/documente-certificari/insurance-policy-2020/>

c) **Paralela 45** – SC Paralela 45 Turism SRL - Polita de asigurare Seria I Nr. 55501, Omnisig, din 25.11.2020, valabila pana la 24.11.2021, afisata pe <https://www.paralela45.ro/info/termeni-si-conditii/>

d) **Paradise Travel Agency** – SC Paradise Travel Agency SRL - Polita Asigurare Seria I Nr 51319, Omnisig - valabilitate 31.12.2021, afisata pe <https://www.paradise.ro/documente-agentie/>

e) **Paradistours** – SC Amarino SRL - Polita de asigurare GERROMA Seria IF-i Nr. 3113 / valabila pana la 02.12.2021, afisata pe

<https://paradistours.ro/storage/docs/a926dfcc7b309c80b18502960fd6cb94.PDF>

f) **Bibi Touring** - SC Bibi Touring SRL - Polita Asigurare seria I nr 55529, Omnisig, valabilitate 31.12.2021, afisata pe

https://www.bibi.ro/documents/Asigurare%20Insolventa%202020_5e12ebc38524e.pdf

g) **Happy Tour** – SC HAPPY TOUR S.R.L - Polita de Asigurare emisa de Omnisig Vienna Insurance Group SA, seria I, Numar 51686, valabila pana la data 01.11.2021, afisata pe

<https://www.happytour.ro/>

h) **Dertour / Travel Brands SA** – Polita de asigurare emisa de Euroins seria OC NR 000000393 valabila pana la 02.11.2021, afisata pe

<https://www.dertour.ro/library/media/f2fde262b0dc4db1809c0f9db9cde56a.ashx>

i) **Fibula Air Travel** – SC Fibula Air Travel S.R.L - Polita de asigurare CITY INSURANCE Seria BN Nr. 000002023 valabila pana la 08.01.2022, afisata pe

<http://newsletter.fibula.ro/DOCUMENTE/PolitaAsigurareFibula.pdf>

j) **Melitours** – SC Meli Destinations Group SRL - Polita Asigurare Seria I Nr 48505 Omnisig, valabila pana la 24.12.2020 afisata <http://melitours.ro/content/politaasig2020.jpg>

k) **Transilvania Travel - S.C. Transilvania Travel Services SRL - Polita de asigurare Seria I Nr. 55631/Omnisig, valabila pana la 06.01.2022, afisata pe**

<https://www.transilvaniatravel.ro/contact>

l) **Prestige Tours** - S.C. Prestige Tours Global S.R.L. - Polita de asigurare Seria BN Nr. 000001998/ City Insurance, valabila pana la 03.12.2021, afisata pe

https://prestige.ro/assets/uploads/DOCUMENTE/Documente_oficiale/Polita_de_asigurare_PTG2020.jpg

m) **Malta Travel** – SC Malta Travel SRL - Polita de asigurare Seria I Nr. 52214/08.10.2019, Omnisig, valabila pana la 07.10.2020, afisata pe

https://www.malta.ro/sites/default/files/data/files/polita_asigurare_2019-2020.pdf

n) **Mouzenidis Travel** – SC Mouzenidis Travel SA – Polita asigurare la Generali Hellas SA nr 11732863/2019, afisata pe www.mouzenidis.com

o) **Karpaten Travel** - SC KARPATEN Outgoing SRL - Polita de asigurare Nr. 000001983 , Societatea de Asigurare City Insurance SA, valabila pana la 07.12.2021, afisata pe www.karpaten.ro

9.2 Informatiile privind conditiile in care Calatorul va fi despagubit de societatea de asigurare pot fi obtinute telefonic, pe email sau pot fi consultate pe site-urile/link-urile fiecărei Agentii Organizatoare (mentionate la art 9.1.)

9.3 Facultativ, Calatorul are posibilitatea incheierii unor polite de asigurare storno, medicala, bagaj sau auto assistance (in cazul deplasarilor externe cu autoturismul propriu). La cererea Calatorului si inainte de incheierea unor astfel de asigurari, Agentia va transmite conditiile de aplicare si costurile aferente fiecărui tip de asigurare solicitat.

9.4 Agentia nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politetele de asigurare contractate prin intermediul Agentiei, deoarece aceasta este doar un intermediar intre Calator si Asigurator.

X. PROTECTIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

10.1 SC ARROW INTERNATIONAL TRAVEL SRL este operator de date cu caracter personal inseris sub nr. 16630 si prelucrează datele cu caracter personal furnizate de dvs., avand ca scop colectarea datelor pentru emiterea biletelor de avion, furnizarea serviciilor de cazare si a diverselor servicii turistice solicitate de Calator. Administrăm datele dumneavoastră personale pe durata necesară pentru furnizarea serviciilor de mai sus sau pentru o durata de 5 ani de la data incheierii contractului. Dacă, pe viitor, compania va fi achiziționată de o terță parte, este posibil ca datele să fie transmise pentru continuarea fără probleme a activității de afaceri.

10.2 Persoana desemnata de Agentie ca responsabil pentru probleme de protectia datelor este Todasia Roxana Maria si poate fi contactata pe adresa de e-mail: office@arrowintravel.ro.

10.3 Politica de confidentialitate si GDPR poate fi accesata pe site-ul nostru www.arrowintravel.ro, la urmatorul link: <http://www.arrowintravel.ro/termene-si-conditii>

10.4 Datele cu caracter personal ale Calatorului vor fi prelucrate in conformitate cu dispozitiile Regulamentului (UE) NR 679/2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date in scopul furnizarii serviciilor de transport, cazare, polite de asigurare de calatorie etc solicitate. Calatorul va furniza Agentiei datele personale solicitate si este de acord cu prelucrarea acestora in scopul derularii prezentului contract de catre Agentie. De asemenea, Calatorul declara ca este titular al drepturilor parintesti si este de acord cu prelucrarea datelor personale ale copiilor minori care il insotesc, dupa caz.

10.5 Calatorul are dreptul de acces si de informare privind datele sale personale si dreptul de a corecta/modifica orice astfel de date, dreptul de opozitie, precum si dreptul de a solicita restrictionarea prelucrării, portarea (mutarea) sau stergerea acestora. Daca are intrebari sau cereri cu privire la prelucrarea datelor sale personale, acesta se poate adresa Responsabilului pentru protectia datelor cu caracter personal al Agentiei.

10.6 In vederea indeplinirii obligatiilor contractuale ale Agentiei, unele date cu caracter personal ale Calatorului pot fi transferate catre terte persoane fizice/juridice care presteaza serviciile de transport sau cazare necesare, inclusiv in afara Uniunii Europene, dupa caz, situatie in care vor fi luate toate masurile tehnice rezonabile pentru protejarea acestora. De asemenea, datele cu caracter personal pot fi puse la dispozitia autoritatilor statului roman in dreptate sa solicite si, respectiv, sa primeasa astfel de informatii.

10.7 Consimtamantul parental in contextul prelucrării datelor cu caracter personal ale minorilor (se va completa doar daca vor exista minori - beneficiari indirecti ai serviciilor contractate)

Subsemnatul(a) (nume – prenume: parinte / reprezentant legal / imputernicit al reprezentantilor legali), in calitate de (parinte / reprezentant legal / imputernicit al reprezentantilor legali) al minorului / minorilor in varsta de ani, prin prezenta consimt in numele sau (lor) ca Agentia sa poata prelucra datele cu caracter personal legate de numele si vârsta minorului(lor), serie si numar pasaport / carte de identitate, etc in scopul rezervarii / comercializarii pachetelor turistice / biletelor de avion/ cazari etc al caror beneficiar direct sau indirect va fi minorul/minorii. Prin semnarea prezentului contract confirm ca am citit, am fost informat(a) corect, complet, am luat cunostinta si inteleg pe deplin drepturile de care beneficiaz privind protectia atât a datelor personale proprii, cât si protectia datelor personale ale minorului.

XI. CLAUZE SPECIALE

11.1 Prin achitarea facturii aferente serviciilor contractate, Calatorul confirma ca a luat la cunostinta de conditiile, drepturile si obligatiile din prezentul contract, cat si conditiile generale de calatorie afisate pe site-ul Ministerului Afacerilor Externe roman (MAE) la adresa <https://www.mae.ro/node/1533> si specifice fiecarei tari in parte la pagina web <https://www.mae.ro/travel-alerts>

11.2 Agentia recomanda instalarea aplicatiilor specifice dezvoltate de MAE pentru informarea la destinatie, cu ajutorul careia Calatorul poate primi toate alertele de calatorie si oricare alta informatie necesara desfasurarii in siguranta a calatoriei si care se gasesc la https://www.mae.ro/app_cs. Agentia recomanda si consultarea site-ului Politiei de Frontiera, dar este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei din cauza unor documente lipsa sau lipsite de valabilitate.

11.3 Toate unitatile de cazare, precum si mijloacele de transport sunt clasificate de catre organismele abilitate ale tarilor de destinatie, conform procedurilor interne si normativelor locale, acolo unde acestea exista, care difera de la o tara la alta si de la un tip de destinatie la altul.

11.4 Punctul de contact central care faciliteaza cooperarea administrativa si supravegherea agentilor de turism, stabilite pe teritoriul Romaniei este Ministerul Turismului - adresa: Bd. Dinicu Golescu nr 38, sector 1, Bucuresti, Poarta C, telefon: 004 021 303 78 37, Fax: 004 021 303 78 93, Web: <http://turism.gov.ro>, E-mail: registratura@mturism.ro

11.5 Orice comunicare intre parti, referitoare la indeplinirea prezentului contract, daca nu este stipulata altfel, trebuie sa fie transmisa in scris, iar o astfel de notificare va fi transmisa prin posta, curier, e-mail (confirmat in scris in toate cazurile).

XII. DISPOZITII FINALE

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

12.2 Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 107 /1999 republicata privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631 /2001, cu modificările ulterioare, precum si Ordonanța nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative, în vigoare de la 02 septembrie 2018 Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 728 din 23 august 2018.

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

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

AGENTIA
SC ARROW INTERNATIONAL TRAVEL SRL
Reprezentant
Semnătura si Stampila

CALATORUL,