

# CONTRACT PRIVIND PACHETELE DE SERVICII DE CALATORIE

Nr. .... din data de .....

Părțile contractante:

**SC CARDINAL SA**, cu sediul in Str. Piatra Craiului nr.3, 300006 Timisoara, Romania, Tel: (+40256) 491904, 490358. Fax: 491911, Mobil: 0721264393, 0724604595, 0724530040; E-mail: office@cardinaltours.ro, rezervari@cardinaltours.ro, [www.cardinaltours.ro](http://www.cardinaltours.ro), Licenta ORGANIZATOR 456/07.01.2019, CUI RO 1805980, J35/871/91, cont bancar UNICREDIT TIRIAC TIMISOARA - LEI RO25BACX0000004540336000 / EURO RO95BACX0000004540336001 Polita de Asigurare emisa de OMNIASIG seria I Nr. 51805 valabila pana la data de 24.11.2020 (privind rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de catre turisti, in cazul insolventitatii sau falimentului agentiei de turism) reprezentata prin CODRUTA DOBRESU – administrator,

și **CALATORUL**, dl/d-na ....., domiciliat/domiciliată în ....., telefon ....., email..... .posesor/posesoare al/a cărții de identitate seria ..... nr. ...., eliberat/eliberată de ..... la data de ....., CNP.....

sau **Reprezentantul Calatorului**, dl/d-na ....., domiciliat/domiciliată în ....., telefon ....., email.....posesor/posesoare al/a cărții de identitate seria ..... nr. ...., eliberat/eliberată de ..... la data de ....., CNP.....

*Au convenit la încheierea prezentului contract.*

## I. Obiectul contractului

a) Pachetul de servicii de calatorie este organizat si vandut pe cont propriu de catre **CARDINAL SA** in calitate de agentie **Organizatoare**  
1.1. Îl constituie vânzarea de către **CARDINAL** a pachetului de servicii de calatorie înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie. **CARDINAL** are calitatea de Organizator, conform prevederilor legale in vigoare, drept urmare **CARDINAL** ofera garantii privind rambursarea tuturor platilor efectuate de catre sau pe seama turistilor, in masura in care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolventei **CARDINAL SA**.

### 1.2 Servicii contractate:

Destinatia:..... Perioada ..... Early booking

Nr. persoane inscrise:.....pax. Tipul excursiei: Sejur turistic  Circuit turistic  Croaziera

Servicii asigurate:

Unitatea de cazare: ..... categorie ..... camera.....

Nr. nopti ..... check in ..... check out .....

Masa ..... Transport .....

Transfer ..... Asigurare .....

Alte servicii.....

Nume turisti:

1..... 2.....

3..... 4.....

**Statusul rezervarii / comenzii in momentul incheierii contractului (confirmata, neconfirmata - in curs de confirmare).....**

In cazul neconfirmarii serviciilor (cazare, transport etc), agentia va oferi turistului o varianta alternativa sau va returna integral avansul. In cazul neintrunirii numarului minim de participanti, tarifele se recalculeaza sau excursia se poate anula cu 15 zile inainte de data plecarii.

### Încheierea contractului

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

- în momentul semnării lui de către calator sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de calatorie inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice;
- în momentul în care calatorul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agenție, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă. Este responsabilitatea agenției de turism de a informa calatorul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervări de servicii, agenția poate solicita un avans cuprins între **30 - 50 %** din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la

care turistul solicita serviciile. Dacă înscrierea intervine cu mai puțin de 30 zile înaintea plecării, pachetul turistic se va achita integral. În cazul nerespectării termenelor de plată, Organizatorul își rezervă dreptul de a anula rezervarea.

1. În cazul în care conținutul bonului de comandă **nu diferă de conținutul confirmării** călătoriei turistice și confirmarea s-a efectuat în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, calatorul care decide să renunțe la călătoria turistică, datorează agenției penalității conform cap. VI din prezentul contract.

2. În cazul în care conținutul bonului de comandă **diferă de conținutul confirmării** călătoriei turistice primite în scris de la agenție sau **dacă această confirmare nu s-a făcut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă**, calatorul poate considera că voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite.

c) în momentul eliberării documentelor de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie, etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în care pachetele de servicii turistice fac parte din oferta standard a agenției de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

2.2. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția calatorului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax, etc.), obligația de informare a calatorului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de agenție, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului cadru de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie.

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

### III. Prețul contractului și modalități de plată

3.1. **Prețul contractului** este de \_\_\_\_\_ și se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A. Tariful va fi plătit după cum urmează:

Avans ..... se achita la momentul semnării contractului

Diferența ..... se achita până la data de .....

Factura: ..... din data de .....

Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă (dacă există), alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție turistului, site-ul agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

În situația contractării serviciilor turistice 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 reinscrierii. De asemenea, nerespectarea condițiilor de plată aplicate rezervărilor tip EB determină modificarea prețului pachetului conform ofertei standard.

### 3.2. Modalități de plată:

3.2.1. La încheierea contractului se percepe un **avans între 30% și 50%** din prețul contractului sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii turistice.

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

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

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

#### v A. termene de plată oferta STANDARD

- 30% din prețul pachetului turistic la înscriere;
- 70% din prețul pachetului turistic cu minim 30 zile înaintea plecării;

#### v B. termene de plată oferta EARLY BOOKING

- 30% din prețul pachetului turistic la înscriere;
- 70% din prețul pachetului turistic la termenul limită al ofertei de Early Booking;

Condițiile de plată de mai sus (oferta standard și oferta early booking) se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de achitare (*vezi condițiile ofertei sau ale programului turistic*)

Depășirea termenului de plată determină aplicarea unei **penalități de 0,1%** pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma scadentă și neachitată.

3.3. **Plata pachetului de servicii de calatorie externe** aferente contractului se efectuează într-o singură monedă. Dacă factura emisă de Agenție este exprimată în valută (euro) aceasta se va achita în aceeași monedă. În cazul în care, la cererea turistului, factura emisă de către Agenție va fi exprimată în lei, aceasta se va întocmi la cursul BNR din ziua emiterii facturii.

### IV. Drepturile și obligațiile Agenției

4.1. Agenția se obligă să furnizeze calatorului un **bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie/standard a agenției de turism** și care necesită confirmarea rezervării din partea altor prestatori. În cazul solicitării unor pachete de servicii de calatorie care se regăsesc în oferta proprie a agenției de turism, sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, agenția poate furniza turistului un bon de comandă, dacă consideră necesar.

4.2. **În cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale contractului** cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare, Agenția are obligația de a informa calatorul cu cel puțin **15 zile calendaristice înainte de data începerii călătoriei**.

În cazurile prevăzute la pct. 4.7. literele a), b), c) din prezentul contract, informarea se va face în timp util.

4.3. În cazul achiziționării unui **pachet de servicii turistice având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană**, Transportatorul Aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste calatorii conform Regulamentului nr. 261/2004 implementat prin HG nr. 1912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii de calatorie, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

4.4. În situația achiziționării unui **produs de tip croazieră**, linia de croazieră poate modifica din motive ce țin de siguranța navigării, numărul cabinei și locația acesteia pe punți (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupa sau spre prova, etc.), doar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care turistul nu va fi despăgubit în nici un mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

4.5. Agenția **poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau micșorării** - după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de preț ale contractului și numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor de turist, ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii de calatorie contractat. Prețurile stabilite în contract **nu pot fi majorate**, în niciun caz, în cursul celor **20 de zile calendaristice care preced data plecării**.

4.6. În cazul în care, **după începerea călătoriei**, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau **Agenția** constată că nu le va putea realiza, aceasta **este obligată**:

- a) **să ofere calatorului alternative corespunzătoare** în vederea continuării călătoriei turistice **fără majorarea prețului**, respectiv serviciile de calatorie oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;
- b) **să restituie** calatorului sumele ce reprezintă **diferența** dintre serviciile turistice **achitate** și cele efectiv **prestate** în timpul călătoriei turistice;
- c) în cazul în care nu pot fi oferite calatorului alternative corespunzătoare sau acesta nu le accepta din motive întemeiate, să asigure fara costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

4.7. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu **excepția** următoarelor cazuri:

- a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract **se datorează calatorului**;
- b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de **forță majoră** sau unor **împrejurări** pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita inclusiv dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice), **neîndeplinirea grupului minim** urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția **nu este răspunzătoare** pentru prejudiciile cauzate calatorului 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 și nu este obligată să ramburseze valoarea serviciilor achiziționate.
- c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui **terț** care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar **cauzele** care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter **imprevizibil și inevitabil**.

În situația de suprarezervare (**overbooking**) a unui hotel, determinată de activitatea hotelierilor, înainte sau după începerea calatoriei, **Agencia** va oferi varianta de hotel în aceeași zona sau într-o zona apropiată, la aceeași categorie sau de o categorie superioară fără să modifice pretul; în cazul în care situația de **suprarezervare** (overbooking) este anunțată calatorului, sau reprezentantului acestuia, cu minim 3 zile înainte de data plecării, turistul poate accepta varianta propusă sau poate anula calatoria fără penalizări, fără însă a avea dreptul de a solicita despăgubiri suplimentare.

4.8. Agenția are obligația să furnizeze în scris calatorul sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu calatorul (e-mail, fax, sms etc.), cu cel puțin **3 zile** înainte de data plecării, următoarele informații:

- a) **orele, 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 și de fax, adrese e-mail** ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a detailistului;
- c) pentru **călătoriile minorilor** neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului.
- d) obligațiile calatorului prevăzute la pct.5.10, 5.11 și 5.13

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 calatorului**

5.1. În cazul în care calatorul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cesioneze contractul (dacă este posibil), unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin **10 zile** înaintea datei de plecare. Între calatorul care nu poate participa la călătoria contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția de turism (debitor cedat) urmează a se încheia un **contract de cesiune** cu privire la pachetul de servicii turistice contractate și cesionate. Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor. De asemenea, pentru călătoriile care necesită îndeplinirea unor condiții speciale, ex:

obținerea vizelor turistice, se va tine seama de acestea pentru cesiunea contractului. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine după caz fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Agenției de turism (debitorului cedat). În acest caz Agenția reziliază contractul cu calatorul care cesionează contractul și încheie un alt contract cu noul calator. Calatorul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul, sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

5.2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, calatorul are obligația să respecte următorul 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, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie, etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a turistului. În funcție de destinație, orele de intrare, respectiv ieșire, se pot modifica și sunt decise de unitatea hoteliera.

**Alegerea unui hotel** este decizia calatorului iar responsabilitatea alegerii acestuia îi aparține în întregime. **Patul suplimentar** poate fi o sofa extensibilă, o canapea, un pat normal sau un pat pliant.

**Repartizarea camerelor** se face strict de către unitatea de cazare / hotelier în funcție de criteriile proprii și disponibilitatea în momentul cazării, astfel încât nu se pot garanta numărul camerei, etajul și/sau amplasarea, cu excepția cazurilor în care se specifică în mod expres acest aspect.

5.3. În cazul în care **prețurile** stabilite în contract **sunt majorate cu peste 10%**, calatorul poate **rezilia/denuța unilateral** contractul, având însă dreptul la **rambursarea** imediată de către Agenție a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

5.4. **Calatorul** este obligat să comunice Agenției, în termen de **5 zile calendaristice** de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 4.2 privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, în cazul aplicării clauzelor prevăzute în cap. IV pct. 4.7. literele b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:

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

5.5. În cazul în care calatorul decide să participe la călătoria asupra căreia s-a operat modificări în condițiile cap. IV pct. 4.2. se consideră că toate modificările au fost acceptate și calatorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

5.6. În cazul în care **calatorul reziliază/denuța unilateral** contractul în temeiul **pct. 5.4.** sau Agenția anulează călătoria turistică înainte de data de plecare, calatorul are dreptul:

- a) **să accepte** la același preț **un alt pachet** de servicii de călătorie **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 preț, în sensul rambursării diferenței de preț dintre cele două pachete de călătorie, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;
- c) **să i se ramburseze imediat toate sumele** achitate în virtutea contractului.

5.7. În toate cazurile menționate la pct. 5.6., calatorul are dreptul să solicite Agenției și o **despăgubire**, cuantumul căreia 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 calatorul 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 oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la cap. IV pct. 4.7 lit. b).
- c) **anularea s-a făcut din vina calatorului.**

5.8. Calatorul are dreptul să rezilieze/denuțe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denuțarea unilaterală îi este imputabilă este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor Cap. VI din prezentul contract, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. **Despăgubirea se poate ridica la maximul prețului pachetului de servicii de călătorie contractat.**

5.9. În cazul în care **calatorul alege să se mute la un alt hotel** decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția va rezolva cerințele calatorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către calator.

Dacă **calatorul solicită nemotivat schimbarea hotelului**, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu **rezilierea/denuțarea unilaterală a contractului**, cu aplicarea penalităților prevăzute la Cap. VI din prezentul contract la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

5.10. Calatorul 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.

5.11. Calatorul 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 calatorul 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.

5.12. Calatorul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contractul cu agenția de turism, sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar agenția de turism nu are nici o responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

5.13. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor **formalități suplimentare** (de ex. călătoria împreună cu minori, situația în care numele turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei, etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră. În cazul în care calatorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agenției (de ex. în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește, cazier judiciar, sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice

răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei. Pentru deplasarea în strainatate **copii sub 14 ani** au nevoie obligatoriu de **pasaport**.

5.14. Agenția de turism recomandă calatorilor contactarea acesteia cu **24 ore** înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc îmbarcare, etc.).

5.15. În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de calatori, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

5.16. Calatorul 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 turist ca urmare a nerespectării acestui alineat.**

5.17. Calatorul 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 calator a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele, vor fi suportate de către acesta.

5.18. În cazul în care calatorul 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, calatorul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

**5.19 Calatorul are obligația sa se informeze sau sa intrebe agentia de documentele necesare efectuării calatoriei (carte de identitate / pasaport, valabilitate minima necesara, viza)**

#### **VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri**

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

6.1.1. În cazul **serviciilor turistice externe/interne**:

- **50%** din contravaloarea serviciilor, dacă anularea se efectuează din momentul rezervării și până la 30 de zile înainte de data plecării;

- **80%** din contravaloarea serviciilor, dacă anularea se efectuează în intervalul 16-30 de zile înainte de plecării;

- **100%** din contravaloarea serviciilor, dacă anularea se efectuează într-un interval mai scurt de 16 zile anterior datei de început a prestării serviciilor turistice sau nu se prezintă la program;

- **100%** din contravaloarea serviciilor, dacă anularea se efectuează după momentul rezervării și achitării rezervărilor de tip oferte speciale, precum pachete de servicii turistice „**Early Booking**” / „Rezervări timpurii” sau programe sociale precum „O săptămână de refacere”, „Litoralul pentru toți”, „Decada Balnearea”, etc

6.1.2 Condițiile de anulare/penalizare indicate la art. 6.1.1 sunt standard și se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de anulare/penalizare (*vezi condițiile ofertei sau ale programului turistic – exemple: programe de Revelion, turism individual, turism intern, croaziere, destinații exotice, sistemele germane de rezervări, etc*). Pe lângă penalitățile indicate mai sus, calatorul va suporta și eventualele taxe (ex: taxa pentru obținerea vizelor), dacă acestea nu sunt incluse în valoarea contractului.

6.2. În cazul în care calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie 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 turistului cu reținerea penalizărilor** prevăzute la p. 6.1. din prezentul contract.

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

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

6.5. Penalizările echivalente cu cele indicate la punctul 6.1.1. lit. c) sau d), respectiv 6.1.2. lit. b) sau c) se aplică și în cazul în care calatorul 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 teritoriului țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

6.6. Calatorul trebuie să depună în scris **cererea de renunțare** la pachetul de servicii de calatorie la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

6.7. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

6.8. 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.

6.9. Toate sumele menționate la pct. 6.1, 6.2, 6.4 și 6.5 din prezentul contract, se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

#### **VII. Reclamații**

7.1. În cazul în care calatorul este nemulțumit de serviciile de calatorie 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 de calatorie contractat, ce se va transmite prompt (**max.24 ore**) atât reprezentantului Agenției CARDINAL, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai turoperatorului).

**Datele de contact ale Agenției: Telefon: 0256491904, Fax: 0256491911e-mail: [office@cardinaltours.ro](mailto:office@cardinaltours.ro)**

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, calatorul 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 calatorului despăgubirile care i se cuvin, după caz.

#### **VIII. Asigurări**

8.1. Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, astfel:

a) În cazul în care pachetul de servicii este organizat și vândut pe cont propriu de către CARDINAL SA în calitate de agentie **Organizatoare**, la Societatea de Asigurare **OMNIASIG** cu sediul în București str. Aleea Alexandru nr. 51 sector 1, tel 0214057420, fax 0213114490. Polița de asigurare seria I nr. **51805** valabilă până la data de 24.11.2020.

b) În cazul în care pachetul de servicii este vândut de CARDINAL SA în calitate de **agentie intermediara**, în contul altei agentii organizatoare, la Societatea de Asigurare menționată la Articolul I, alineatul 1.1, paragraful 2.

## **8.2. Condițiile în care calatorul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:**

8.2.1. În cazul în care Agenția nu efectuează repatrierea calatorului, 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 le rambursa după întoarcerea calatorului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între Agenție și societatea de asigurare.

8.2.2. În cazul în care calatorul 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. Calatorul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Calatorul 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.

8.2.3. Calatorul 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 cap. VIII pct. 8.2.2.

8.2.4. În cazul în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmării de primire a documentelor justificative de către Agenție, calatorul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.

8.2.5. În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, calatorul are obligația de a transmite societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative.

## **8.2.6. Documentele justificative constau în principal în:**

a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;

b) confirmările de primire precizate la pct. 8.2.2, 8.2.3 și 8.2.5 din prezentul capitol;

c) fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, op, etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de calator;

d) fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

Societatea de asigurare are dreptul să solicite turistului și alte documente justificative.

8.2.7. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de calator în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum și sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

8.2.8. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către societatea de asigurare a documentelor justificative de la calator.

8.2.9. În cazul în care după plata despăgubirii, Agenția plătește debitul către calator, acesta are obligația de a restitui asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la Agenție a sumelor reprezentând debitul.

8.2.10. Facultativ, calatorul are posibilitatea încheierii unui **contract de asigurare**, care să acopere taxele de transfer sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Turistul se poate informa în agenții despre cazurile acoperite de **asigurarea storno**, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii turistice, dacă agenția oferă acest tip de serviciu.

8.3. Agenția nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul Agenției, deoarece aceasta este doar intermediar între calator și asigurator.

## **IX. Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele:**

a) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz;

b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;

c) oferte ale Agenției puse la dispoziția calatorului, în format tipărit sau pe suport electronic.

## **X. PROTECTIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

10.1. Datele cu caracter personal ale calatorului vor fi prelucrate în conformitate cu dispozițiile Regulamentului (UE) nr. 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date. Calatorul va furniza Agenției datele personale solicitate și este de acord cu prelucrarea acestora în scopul derulării și monitorizării prezentului Contract de către Agenție. De asemenea, Calatorul, declară că este titular al drepturilor parentale și este de acord cu prelucrarea datelor personale ale copiilor minori sub 16 ani care îl însoțesc, după caz.

10.2. Calatorul are dreptul de acces și de informare privind datele personale și dreptul de a corecta/modifica orice astfel de date, dreptul de opoziție, precum și dreptul de a solicita portarea (mutarea) sau stergerea acestora. Dacă are întrebări sau cereri cu privire la prelucrarea datelor sale personale, acesta se poate adresa Responsabilului pentru protecția datelor cu caracter personal al Agenției. Datele de contact ale acestuia sunt afișate pe pagina web a Agenției sau la adresa de e-mail [office@cardinaltours.ro](mailto:office@cardinaltours.ro)

10.3. Prelucrarea datelor personale de către Agenție se va face doar prin personalul propriu și se va limita accesul la acele persoane care îndeplinesc, gestionează și monitorizează obligațiile prevăzute în prezentul contract.

10.4. În vederea îndeplinirii obligațiilor contractuale ale Agenției unele date cu caracter personal ale Calatorului pot fi transferate către terțe persoane care prestează serviciile de transport, cazare, sau alte servicii de călătorie necesare, inclusiv în afara Uniunii Europene,

dupa caz, situatie in care vor fi luate masurile tehnice rezonabile pentru protejarea acestora. De asemenea, datele cu caracter personal pot fi puse la dispozitia autoritatilor statului roman indreptatite sa solicite si, respectiv, sa primeasca astfel de informatii.

10.5. Agentia se angajeaza sa adopte masuri de securitate tehnice si organizatorice adecvate pentru a:

- a) impiedica orice persoana neautorizata sa aiba acces la sistemele informatice de prelucrare a datelor cu caracter personal proprii, cum ar fi:- citire, copiere, modificare sau eliminare a suporturilor de stocare;
- divulgarea, modificarea sau stergerea neautorizata a datelor cu caracter personal stocate;
- utilizarea neautorizata a sistemelor de prelucrare a datelor prin mijloace de transmisie de date.
- b) se asigura ca utilizatorii sai autorizati pot accesa numai datele cu caracter personal la care se refera dreptul lor de acces;
- c) inregistra cand si cui au fost comunicate datele cu caracter personal;
- d) se asigura ca, in timpul transmiterii de date cu caracter personal si al transportului mediilor de stocare, datele nu pot fi citite, copiate sau sterse fara autorizare;
- e) delimita zonele de acces astfel incat sa nu fie permis accesul persoanelor neautorizate in locatii/incaperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal.

10.6. Datele cu caracter personal vor fi stocate pentru o perioada de maximum 5 ani in bazele de date sau pentru perioade mai mari, doar in situatia in care acest lucru este obligatoriu potrivit unor dispozitii legale.

## **XI. PROCEDURA DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR ("SAL")**

11.1. Solutionarea alternativa a litigiilor ("SAL") reprezinta un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se ofera posibilitatea de solutionare a litigiilor pe care le pot avea cu comerciantii, atunci cand se confrunta cu o problema legata de achizitionarea unui produs sau serviciu. Astfel, reclamatii impotriva comerciantilor sunt prezentate **voluntar** de catre consumatori, urmand a fi solutionate intr-un mod independent, impartial, transparent, rapid si echitabil.

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

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

## **XII. Dispoziții finale**

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

12.2. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, republicată.

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.

12.4. 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. 107/1999. 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 de turism.

**12.5 Pentru încheierea valabila a unui contract la distanta, nu mai este necesara semnatura olografa sau electronica, primirea mesajului de confirmare a calatorului si plata avansului facturii aferenta comenzii date, este suficienta pentru incheierea valabila a contractului.**

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

12.7. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

**AGENTIA CARDINAL**

**TURIST / REPREZENTANT TURIST**

NUME AGENT: \_\_\_\_\_

NUME : \_\_\_\_\_

SEMNATURA :

SEMNATURA: