

# CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE

nr. .... din ...../2017

## CAPITOLUL I - PARTILE CONTRACTANTE

Prezentul contract se încheie între:

**SC INTERRA CONSULTING SRL - AGENTIA DE TURISM DREAM TRAVEL** cu sediul in municipiul Suceava, Str. Trandafirilor,, nr. 8, scara B, ap. 11, cod postal 720069, CUI 16839611, inregistrata in Registrul Comertului de pe lângă Tribunalul SUCEAVA cu nr. J33/1054/2004, cod IBAN : RO11BRMA0999100072180606 (RON), deschis la BANCA ROMANEASCA - SUCEAVA, titulara a Licentei de turism nr. 5478/2012, prin administrator, denumita in continuare Agentie de Turism Detailista ,

și  
Turistul titular, Dl./Dna. .... domiciliat/a in ..... telefon mobil ..... , e-mail: .....; posesor/posezoare a CI seria ..... nr. ...., CNP ..... denumit in continuare **Turistul** sau **Beneficiar al serviciilor turistice**.

Nume și prenume turisti insotitori, CNP, data de nastere

1. .... ;
2. .... ;
3. .... ;
4. .... ;
5. .... ;
6. .... ;

## CAPITOLUL II - OBIECTUL CONTRACTULUI

**Art. 2.1.** Il constituie vânzarea de catre Touroperator a pachetului de servicii turistice înscris in documentele prezentate turistului, respectiv voucher, bilet de odihna/tratament, bilet de excursie, anexat la prezentul contract si eliberarea documentelor de plata.

Serviciile comandate de turist: .....

## CAPITOLUL III - PREȚUL CONTRACTULUI

Prețul contractului este .....euro ( pret/ persoana ..... ) și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Touroperatorului și T.V.A. Avansul este de ..... euro, iar restul de plata in valoare de: ..... scadent la data de .....

Pentru plata serviciilor prin card se aplica un comision de 2%. Plata in lei a pachetului turistic va fi facuta la cursul de vanzare afisat de Banca Nationala a Romaniei valabil in ziua platii + comision de risc valutar de 2%.

**Art. 3.1** Prețul poate fi modificat, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor intervenite in:

- a) costurile de transport, inclusiv costul carburantului;
- b) valoarea redevențelor și taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi;
- c) cursurile de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

**Art. 3.2** În cazuri speciale, Touroperatorul poate majora prețul excursiei cu cel mult 10 % din valoare, din motive independente de vointa sa, acesta neconstituind motiv de anulare a excursiei. Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în nici un caz, în cursul celor 10 de zile calendaristice care preced data plecării.

**Art. 3.3** În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorării, turistul poate rezilia contractul fără nici o obligație față de Touroperator, acesta din urmă având obligația de a rambursa turistului toate sumele aferente călătoriei turistice plătite de acesta, inclusiv comisionul.

## CAPITOLUL IV - DREPTURILE SI OBLIGATIILE TOUROPERATORULUI

**Art. 4.1.** Touroperatorul se angajează să nu modifice unilateral prevederile prezentului contract și condițiile esențiale ale pachetului de servicii turistice vândut turistului. În cazul în care Touroperatorul este nevoit sa modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului, are obligatia sa informeze turistul, prin orice mijloc de comunicare convenit, cu cel puțin 15 zile calendaristice inainte de data fixată ca fiind data plecării. În cazul în care Touroperatorul comunică turistului modificarea condițiilor esențiale ale pachetului de servicii turistice, acesta este obligat ca în termen de 5 zile de la primirea înștiințării să comunice Touroperatorului hotărârea sa de a opta fie pentru rezilierea contractului fără plată de penalități, fie acceptarea noilor condiții ale contractului.

**Art.4.2** În cazul în care, dupa inceperea calatoriei, o parte importanta din serviciile turistice prevazute in contract nu este realizata sau Touroperatorul constata că nu le va putea realiza, din culpa sa ori a unui intermediar al său, Touroperatorul este obligat:

- a) să ofere turistului alternative corespunzatoare in vederea continuarii calatoriei, fara majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite sa fie de aceeasi calitate si cantitate;
- b) să restituie turistului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile turistice achitate si cele efectiv prestate in timpul calatoriei turistice;

**Art. 4.3.** Touroperatorul este raspunzator pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

- a) când neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza turistului;
- b) când neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Touroperatorul, nici furnizorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificari de orar sau itinerar, intarzieri in traficul mijloacelor de transport, greve, etc).
- c) când neindeplinirea obligatiilor este imputabilă unui tert care nu are legatura cu furnizarea serviciilor turistice prevazute in contract si au un caracter imprevizibil si inevitabil, pe care Touroperatorul, cu tot efortul depus, nu-l puteau prevedea sau evita;

**Art. 4.4.** Touroperatorul are obligatia sa furnizeze turistului telefonic sau prin e-mail, inaintea plecării, urmatoarele informatii:

- a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de turist in fiecare dintre mijloacele de transport incluse in contract (fac exceptie transferurile, mijloacele de transport aferente excursiilor sau programelor optionale, cursele avion unde locurile sunt cunoscute dupa efectuarea procedurilor de check in);
- b) numerele de telefon ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a furnizorului de servicii ori, in lipsa acestuia, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contactarea organizatorului si/sau a furnizorului.

**AGENT:**

**TURIST:**

**Art. 4.5.** În cazuri speciale (defectiuni ale mijlocului de transport, greve, demonstratii, schimbări ale orarului de zbor, întârzieri sau anulari ale curselor aeriene, supraaglomerări din vina unităților de cazare, etc.), Touroperatorul poate opera modificări în structura și organizarea programului turistic, înaintea sau în timpul derulării acestuia, fără a afecta calitatea sau cantitatea serviciilor. De asemenea, în cazuri similare, Touroperatorul poate înlocui hotelul, restaurantul sau mijlocul de transport inițial, asigurând servicii de calitate egală sau superioară, ambele situații neconstituind motiv de anulare a excursiei sau de solicitare și/sau acordare de despăgubiri.

**Art.4.6.** Touroperatorul nu se poate face responsabil de situații în care apar nemulțumiri ca urmare a sesizării unor eventuale discordanțe dintre clasificarea oficială a anumitor servicii turistice (hoteluri, transport, restaurante etc) și calitatea acestora.

**Art.4.7.** Touroperatorul poate anula, reprograma sau recalcula o acțiune turistică dacă grupul minim necesar nu s-a realizat, acolo unde acest lucru este specificat în programul turistic, având obligația de a informa turistii cu minimum 15 zile înaintea plecării. În cazul reprogramării, mutării pe alt program sau a majorării prețului excursiei, ca urmare a acestui caz, turistii au posibilitatea de a accepta noua dată de plecare, respectiv noul program sau pret, sau de a se retrage fără penalizări. De asemenea, Touroperatorul poate anula o excursie în cazul neobținerii vizelor necesare realizării acesteia.

#### **CAPITOLUL V - DREPTURILE SI OBLIGATIILE TURISTULUI**

**Art. 5.1.** În cazul în care turistul nu poate să participe la calatoria turistică, acesta poate să cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Touroperatorul cu cel puțin 5 zile înaintea datei de plecare. În acest caz, Touroperatorul reziliaza contractul cu turistul care cesionează contractul și încheie un alt contract cu noul turist. Pentru calatoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor. Turistul care cedează pachetul sau de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului calatoriei și a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestor cedări. Cesionarile de contract nu sunt posibile în cazul ofertelor de tip Early booking, First minute, Last minute, Oferte speciale, Vacanța în rate sau alte programe ce nu permit modificări de nume și persoane.

**Art.5.2.** În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament, turistul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor turistice, respectiv a zilei înscrise pe voucher ori pe biletul de odihnă și/sau de tratament precum și a orei de prezentare la cazare ori de terminare a serviciilor de cazare.

**Art. 5.3.** Turistul este obligat să comunice Touroperatorul, în scris, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintării prevăzute la capitolul IV art. 4 pct. 1, hotărârea sa de a opta pentru rezilierea contractului fără plata penalităților ori acceptarea noilor condiții ale contractului/pachetului de servicii turistice.

**Art.5.4.** În cazul în care turistul reziliaza contractul datorită majorării prețului serviciilor turistice de către Touroperator sau Touroperatorul anulează calatoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

- a) să accepte la același pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Touroperator;
- b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, propus de Touroperator, cu rambursarea diferenței de pret;
- c) să i se ramburseze în termen de 8 zile lucrătoare toate sumele achitate în baza contractului, în ziua de joi a săptămânii următoare depunerii cereri de restituire.

**Art.5.5.** Dacă anularea s-a datorat uneia din următoarele cauze turistul nu are dreptul să solicite despăgubiri Touroperatorului:

- a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Touroperatorul a informat turistul prin mijloacele convenite, cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;
- b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricărui eforturi depuse, în această nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene, respective hotelului);
- c) anularea s-a efectuat din vina turistului sau ca urmare a opțiunii acestuia.

**Art.5.6.** Turistul are dreptul să rezilieze în orice moment, în totalitate sau parțial contractul, iar în cazul în care rezilierea îi este imputabilă, este obligat să despăgubească Touroperatorul pentru prejudiciul creat acestuia, în baza politicii de penalizare aplicată de Touroperator, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii, pentru care turistul a încheiat o asigurare facultativă STORNO. Dacă turistul solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a unuia dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea contractului vechi, aplicarea penalităților legale și valabile la momentul rezilierii și încheierea unui nou contract.

**Art.5.7.** Turistul 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 TOUROPERATOR.

**Art.5.8.** Turistul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de calatorie eliberat de Touroperator (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament) în vederea acordării serviciilor turistice menționate în cadrul pachetului de servicii turistice.

**Art.5.9.** Turistul are obligația de a păstra integritatea bunurilor din unitățile de cazare și de alimentație publică și din mijloacele de transport; în caz contrar urmând să suporte contravaloarea pagubelor produse. Contravaloarea pagubelor va fi achitată pe loc, TOUROPERATORUL având dreptul de a refuza imbarcarea la retur.

**Art.5.10.** Turistul este obligat să achite TOUROPERATORULUI, la termenle de plată stabilite, contravaloarea serviciilor achiziționate. În caz de nerespectare a termenelor de plată TOUROPERATORUL are dreptul să rezilieze contractul și să solicite TURISTULUI despăgubiri pentru daunele suferite.

#### **CAPITOLUL VI - RENUNTARI, PENALIZARI, DESPAGUBIRI**

**Art.6.1.** În situația în care turistul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datorează Touroperatorului penalizări după cum urmează:

- a) 25 % dacă retragerea se face între 60 - 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- b) 50 % dacă retragerea se face între 29 - 20 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- c) 75 % dacă retragerea se face între 19 - 10 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- d) 100 % dacă retragerea se face mai târziu de 9 zile calendaristice înainte de data plecării sau dacă turistul nu se prezintă la locul de plecare în ziua și la ora stabilită.

**Art.6.2.** Retragerea sumelor din casierie se va face în ziua de joi a săptămânii următoare înregistrării cererii de restituire.

**Art.6.3.** În cazul în care o ambasadă refuza să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor returna toate taxele achitate de Touroperator prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.

**Art.6.4.** În cazul în care turistul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii turistice refuza să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, turistul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

#### **AGENT:**

#### **TURIST:**

**Art.6.5.** Penalizarile echivalente cu prețul contractului se aplică și în cazul în care turistul nu poate pleca în calatorie pentru că nu are toate actele necesare, dacă acestea nu sunt în bună regulă sau dacă este întors de la granița de către poliția de frontieră a statului de destinație ori de tranzit.

**Art. 6.6.** Turistul are obligația de a depune în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice și să solicite număr de înregistrare la Touroperator. Orice cererea de renunțare formulată verbal în mod direct ori telefonic nu este luată în considerare.

**Art.6.7.** Touroperatorul va acorda despagubiri pentru eventuale prejudicii morale cauzate din culpa sa în functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract, valoarea acestor despagubiri neputând fi mai mare decât valoarea pachetului de servicii turistice contractat.

#### **CAPITOLUL VII - RECLAMATII, SESIZĂRI**

**Art. 7.1.** În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris, clar și explicit cu privire la deficiențele constatate la fața locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât Touroperatorului (sau reprezentantului acesteia - ghidul însoțitor), cât și prestatorului de servicii (conducătorii hotelului, restaurantului) în timpul (pe durata) în care se derulează serviciul turistic. Reclamațiile facute după terminarea sejurului nu mai pot duce la verificarea temeiniciei nemulțumirilor și la înlăturarea inconvenientelor aparute, astfel încât nu pot fi luate în considerare.

**Art.7.2.** Atât Touroperatorul, cât și prestatorul de servicii direct implicat au obligația de a acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va depune la sediul Touroperatorului o reclamație în scris, în termen de maximum 3 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Touroperatorul urmând ca, în termen de 30 de zile calendaristice de la data înregistrării sesizării, să comunice turistului modul în care s-a realizat soluționarea reclamației. Vor fi luate în considerare numai reclamațiile facute în nume personal. Nu vor fi acceptate reclamațiile facute în numele mai multor persoane la finalul programului, despre care Touroperatorul nu a fost informat în scris la data producerii evenimentului.

**Art.7.3.** Dacă în urma analizei reclamației se constată ca Touroperatorul nu și-a îndeplinit obligațiile asumate, aceasta va propune alternative de compensare sau va despagubi turistii reclamanti cu contravaloarea serviciilor neprestate sau incomplete prestate, în termen de 15 zile de la data soluționării.

#### **CAPITOLUL VIII - ASIGURARI**

**Art. 8.1.** Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului TOUROPERATORULUI de S.C. Omniasig Vienna Insurance Group S.A, str Allee Alexandru Nr.51, Sector 1 Bucuresti, telefon 0214057420 fax 0213114490, e-mail: [office@omniasig.ro](mailto:office@omniasig.ro) polita seria I, nr 45096, valabila pana la data de 07.02.2018.

**Art.8.2.** Turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare facultativă, 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 ori a unui contract de asigurare pentru bagaje.

Clientul declară pe propria răspundere că a primit toate informațiile referitoare la achiziționarea asigurării Storno (protecție pentru anularea călătoriei / protecție medicală). Doresc asigurare :  DA  NU

Clientul declară pe propria răspundere că a primit toate informațiile referitoare la achiziționarea asigurării medicale de călătorie. Doresc asigurare :  DA  NU

#### **CAPITOLUL IX - DISPOZIȚII FINALE. DOCUMENTELE CONTRACTULUI**

**Art. 9.1.** Prezentul contract va fi semnat pe fiecare pagină de către turist, prin semnarea contractului turistul atestând și faptul că, odată cu prezentele clauze contractuale, a luat la cunoștință și de Anexa nr. 1 la prezentul contract. Aceasta cuprinde programul detaliat al excursiei, toate informațiile și datele relevante privind pachetul de servicii turistice contractat cu privire, la care există obligația legală a Touroperatorului de a le comunica turistului. Anexa nr. 1 la prezentul contract reprezintă parte integrantă din acesta, iar nesemnarea acestui înscris nu poate fi imputabilă Touroperatorului în situația în care turistul a semnat prezentul contract. Prezentul contract a fost întocmit în conformitate cu prevederile Ord.516/2005 pentru aprobarea contractului-cadru de comercializare a pachetelor de servicii turistice.

**Art. 9.2.** Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

**Art. 9.3.** Conform dispozițiilor Legii nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, SC HELLO HOLIDAYS SRL este operator de date cu caracter personal, înscris în registrul de evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal sub numărul 22705 și prelucrează datele cu caracter personal furnizate de dumneavoastră prin acest document, având ca scop colectarea datelor pentru: furnizarea de servicii turistice, emiterea rezervărilor serviciilor turistice comandate, precum și în vederea menținerii contactului cu turistul, pentru a a-l ține la curent cu activitatea noastră. Prin furnizarea datelor personale de către turist, acesta declară că înțelege și este de acord cu transferarea acestora către: touroperatorii, partenerii și furnizorii de servicii turistice din țară și străinătate. Administrarea datelor personale se face pe durata necesară pentru furnizarea serviciilor de mai sus. Dacă, pe viitor, societatea va fi achiziționată de o terță parte, este posibil ca datele să fie transmise pentru continuarea fără probleme a activității de afaceri. Furnizarea datelor personale ale turistului va fi făcută autorităților competente și instanțelor de judecată la cerere și în cazul în care acest lucru este solicitat de legislația relevantă.

**AGENTIA DREAM TRAVEL**

**prin reprezentant,**

**Nume** .....

.....

**TURIST**

**Prenume** .....

### **Anexa nr.1 la Contractul de Comercializare a Pachetului de Servicii Turistice**

**Nr.....din...../2017**

**1.Detalii avans/plata:** În momentul rezervării pachetului de servicii se va achita un avans de 30% din valoarea pachetului, diferența putând fi achitată cu până la 20 de zile calendaristice înainte de plecare, excepție făcând pachetele de tip early

booking, last minute sau oferte speciale (vezi punctul 15). Plata se poate efectua in euro sau lei la cursul BNR din ziua platii + 2% coeficient de risc valutar.

**2. Asezarea in autocar va fi realizata astfel:** Pentru circuitele turistice si excursiile de 1 zi - de catre insotitorul de grup/reprezentantul agentiei la imbarcare, conform diagramei de imbarcare (in ordinea inscrierii turistilor in agentie).

Pentru sejururi - de catre insotitorul de grup/reprezentantul agentiei, conform diagramei de imbarcare in ordinea inscrierii turistilor si a optiunii acestora cu privire la achizitionarea de locuri preferentiale - in prima jumatate a autocarului, cu achitarea suplimentelor aferente, sau a locurilor cu pret redus, aflate pe ultima bancheta. In cazul in care exista mai multe autocare pe aceeasi destinatie, diagramele vor fi refacute in functie de punctele de debarcare necesare (in ordinea inscrierii turistilor in agentie). Din aceasta cauza locurile solicitate/rezervate de dumneavoastra pot fi modificate de catre Agentia Touroperatoare.

**3. Documente de calatorie:** Va rugam sa va asigurati ca documentele de calatorie, PASAPORTUL sau CARTEA DE IDENTITATE nu prezinta urme de deteriorare a elementelor de siguranta. Cetatenii romani pot calatori in statele membre ale Uniunii Europene, Spatiului Schengen si Spatiului Economic European cu cartea de identitate sau pasaportul in curs de valabilitate. Pentru a verifica lista statelor care permit intrarea pe baza cartii de identitate, lista statelor membre U.E., Schengen si Spatiul Economic European, va rugam sa consultati site-ul Politiei de Frontiera [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro) sau al Ministerului de Externe [www.mae.ro/travel-conditions](http://www.mae.ro/travel-conditions). Pentru toate celelalte state din afara Uniunii Europene si pentru acele state pentru care cetatenii romani nu au nevoie de viza de intrare, accesul se face pe baza pasaportului valabil cel putin 6 luni de la data incheierii calatoriei. Pentru a consulta lista statelor pentru care nu este necesara viza de intrare accesati site-ul Politiei de Frontiera [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro) sau al Ministerului de Externe [www.mae.ro/travel-conditions](http://www.mae.ro/travel-conditions). Pentru tarile in care cetatenii romani au nevoie de viza de intrare, este necesar pasaportul valabil cel putin 6 luni de la data incheierii calatoriei. Anumite state nu permit accesul cu pasaport temporar sau nu aplica vize pe pasaport temporar, de aceea va rugam sa consultati serviciul consular al tarii in care intentionati sa faceti deplasarea sau solicitati acest lucru agentului dvs. de turism. In cazul persoanelor casatorite recent, nu se accepta Cartea de Identitate anulata (perforata) de catre autoritati, fiind necesara existenta pasaportului. Copiii care nu au carte de identitate trebuie inscrisi pe pasaportul unuia dintre parinti sau trebuie sa detina pasaport individual. In cazul in care parintii au copii trecuti in pasaportul lor, vor calatori obligatoriu cu Pasaportul. Minorii care calatoresc insotiti de unul dintre parinti, trebuie sa prezinte la frontiera acordul parental al parintelui care nu insoteste minorul, obtinut la notariat. Minorii care calatoresc neinsotiti de parinti, trebuie sa prezinte la punctul de frontiera acordul parental al ambilor parinti, obtinut la notariat, iar adultul insotitor trebuie sa detina cazierul judiciar valabil, in cazul in care nu este ruda de gradul I cu minorul in cauza. Pentru orice alte informatii cat mai actualizate cu data plecării va rugam să accesati [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro). Alte nationalitati: Cetatenii de alte nationalitati, decat cea romana, sunt obligati sa se informeze si sa obtina documentele necesare calatoriei in functie de tara unde vor sa calatoreasca si tarile de tranzit. Agentia Touroperatoare nu are nici o raspundere in situatia in care autoritatile de frontiera nu permit accesul turistului pe teritoriul statului respectiv. De asemenea, nu are nici o responsabilitate daca turistului nu i se permite parasirea teritoriului unei tari de catre autoritatile de frontiera din statul respectiv. In aceste cazuri, turistului nu i se mai restituie contravaloarea excursiei. Daca din motive determinate de procedurile si formalitatile de trecere a frontierei, unul sau mai multi turisti sunt retinuti din cauza documentelor nevalabile, bagajelor ilicite sau ilegale, etc, iar timpul de rezolvare a problemelor depaseste 30 de minute, autocarul isi va continua calatoria fara pasagerul sau pasagerii in cauza dupa consumarea celor 30 de minute.

**4. Clasificarea unitatilor de cazare:** La semnarea contractului de comercializare a pachetului de servicii turistice, turistului/beneficiarului sau reprezentantului acestuia i-a fost adus la cunostintă faptul că, în momentul de fata nu exista în țările de destinatie ale Agentiei Touroperatoare un sistem unic de clasificare a unitatilor de cazare, fiecare tara practicând un sistem propriu de clasificare, in baza legislatiei proprii. In consecință nu se poate compara în detaliu clasificarea hotelurilor/studiourilor si/sau vilelor turistice de aceeasi categorie din tari diferite. Pe destinatiile promovate de Touroperator - unitatile de cazare au fost verificate la momentul contractarii, existand o evaluare proprie a Touroperatorului cu privire la calitatea serviciilor. Pentru mai multe detalii se poate consulta catalogul Agentiei Touroperatoare cu privire la clasificarea unitatilor de cazare contractate in functie de locatie, conditii, servicii oferite etc. Toate studiourile contractate de Agentia Touroperatoare pe teritoriul Greciei sunt in sistem de autogospodarire ( self catering ). Pentru locatiile in sistem de autogospodarire se asigura curatenie la fiecare schimb de serie, consumabile si prosoape, doar in unitatile de cazare care mentioneaza ca fiind incluse aceste facilitati. La unitatile de cazare unde nu sunt specificate suplimente pentru alte tipuri de camere, acestea se acorda in ordinea inscrierilor in agentie.

**5. Cazarea /eliberarea camerelor:** Cazarea turistilor individuali cat si cei ce sosesc cu autocarul- pe locatiile contractate in sistem garantie pe destinatia Grecia se va face incepand cu ora 14:00 (in functie de disponibilitate), iar eliberarea camerelor se va face in ziua de plecare la ora 09:00. Pentru eventualele daune, fiecare calator raspunde material. Daca turistul paraseste camera inainte de sfarsitul sejurului, Agentia Touroperatoare nu ramburseaza contravaloarea zilelor ramase din sejur. Pentru destinatia Turcia -pachete autocar, cat si pe circuitele organizate, cazarea turistilor cat si eliberarea camerelor se va face conform programului prezentat in oferta. Cazarea turistilor individuali se face conform politicii fiecarei locatii in parte.

**6. Schimbarea de serii:** Agentia recomanda turistilor ce urmeaza sa plece din sejur, de pe destinatiile contractate in sistem de garantie, sa nu mai utilizeze camerele dupa eliberarea acestora. Pana la plecarea cu autocarul puteti lasa bagajele in receptie sau locul stabilit de proprietar, unde se vor afla in siguranta. Puteti profita in timpul asteptarii plecării cu autocarul de o plimbare, baie sau ultime cumparaturi.

**7. Reclamatii:** Eventualele reclamatii referitoare la conditiile de cazare sau orice alte nelamuriri legate de desfasurarea programului ce vor fi constatate de către turist la fata locului se vor face în scris direct la agentile / reprezentantii agentiiilor partenere locale din statiune.

**8. Excursiile optionale:** Datele referitoare la excursiile optionale sunt informative. Zilele in care acestea se efectueaza precum si tarifele acestora vor fi furnizate de catre agentia partenera locala. Eventualele reclamatii referitoare la excursiile optionale se vor face direct in statiune, Agentia Touroperatoare nefiind implicata în niciun mod in organizarea sau buna desfasurare a acestora. Pentru realizarea excursiilor optionale sunt necesare grupuri minime de persoane, in functie de fiecare program in parte.

**9. Bunurile pierdute/furate:** Agentia Touroperatoare nu raspunde pentru bunurile pierdute / furate ale turistilor pe toata durata desfasurării programului turistic.

**10. Mijloacele de transport:** Toate mijloacele de transport utilizate de către Agentia Touroperatoare prezintă caracteristicile necesare, conform legislatiei în vigoare, pentru a fi destinate transportului international de persoane, având clasificarea cerută de lege. In cazul in care grupul format va avea un numar mai mic de turisti decat cel necesar asigurării transportului cu autocarul, agentia Touroperatoare va oferi un mijloc de transport conform cu numărul de persoane (microbuz sau autocar de capacitate mai mica), respectand normele in vigoare referitoare la categoria/clasificarea mijlocului de transport în cauză.

**11. Transferurile din tara:** In cazul transferurilor din tara, acestea se pot efectua in functie de numărul de persoane cu: autoturism, microbuz sau autocar, locurile nefiind cele de pe diagrama finală de imbarcare, ci aleatorii. Turistii sunt rugati sa se prezinte la locul comunicat in informare cu cel putin 30 de minute inainte si sa contacteze conducatorul auto cu cel putin 1 ora inainte de plecare, deoarece pot aparea decalaje din cauze obiective si independente de agentia Touroperatoare;

**12.Reguli privind transportul cu autocarele agentiei, aplicabil pentru circuite, excursii de 1 zi sau sejururi :** Daca optati pentru calatoria cu unul dintre autocarele agentiei noastre va rugam sa tineti cont de urmatoarele:

- Prezentarea la locul de imbarcare se va face cu 30 de minute inainte de ora plecarii;
- Pe toata durata traseului se vor face popasuri din aproximativ 3 in 3 ore. Pentru buna desfasurare a programului, turistii sunt rugati sa respecte cu strictete timpul de pauza anuntat inainte de oprire, de catre personalul insotitor.
- Pesoana de contact pentru imbarcare se va contacta cu maxim 2 ore inainte de ora anuntata pentru imbarcare.
- Pentru destinatiile: Riviera Olimpului, insula Thassos si Halkidiki turistii vor fi insotiti pe parcursul calatoriei de catre conducatorii auto.
- Copiii sunt acceptati sa calatoreasca cu autocarul insotiti si supraveghati de parinti sau insotitori.
- Folosirea aparatelor personale de radio, tableta, i pod-uri sau CD player este permisa numai in conditiile in care volumul sunetului acestora nu deranjeaza ceilalti pasageri.
- Tarifele de transport autocar permit calatoria cu 1 sau 2 genti de cala de dimensiuni rezonabile, cat si o geanta sau un rucsac de maxim 3 kg, care se poate lua in interiorul autocarului si depozita in locurile special amenajate; nu sub scaune, pe scaune sau pe culoar.
- Pe perioada calatoriei cu autocarul, este interzis fumatul, consumul alimentelor si bauturilor alcoolice. Nerespectarea acestor reglementari, cauzarea de neplaceri sau disconfort conducatorilor auto, personalului insotitor sau celorlalti calatori, poate duce la debarcarea turistului fara ca acesta sa aiba dreptul la despagubiri sau rambursari ulterioare.
- In cazul in care apar intarzieri de orar cauzate de trafic, conditii meteo si formalitati vamale, Touroperatorul nu raspunde pentru eventualele pierderi suferite de pasager ca urmare a acestor decalari, orarele fiind informative.

**13.Transportul personal:** Daca optati pentru a calatori cu autoturismul personal trebuie sa tineti cont de urmatoarele reguli: Documentele obligatorii ce nu trebuie sa lipseasca conducatorului auto sunt: permisul de conducere, asigurarea de raspundere civila, Cartea Verde, certificatul de inmatriculare al automobilului si procura notariala, in cazul in care nu este proprietarul masinii.

Este interzis pentru copiii de pana in 3 ani sa calatoreasca pe scaunul din fata al autovehiculului.

Centura de siguranta este obligatorie atat pentru pasagerii din fata cat si pentru cei din spate.

Utilizarea sau detinerea sistemelor anti-radar sau de detectare a radarului pe drumurile publice este interzisa prin lege.

**14. Informatii privind zborul cu avionul:** In functie de conditiile obiective din perioada de operare, compania/companiile aeriene care opereaza zborurile din pachetul de servicii pot aduce diferite modificari zborurilor contractate. Agentia organizatoare va informa pasagerii directi, respectiv agentii partenere, asupra eventualelor modificari survenite independent de vointa sa si nu va fi raspunzatoare de eventualele inconveniente aparute. Repartitia locurilor in avion se face de catre ghiseul de check-in din aeroport in functie de ordinea sosirii pasagerilor. Pentru destinatiile europene, regula pentru limita de bagaje de cala este de 20 kilograme si 06 kilograme pentru bagajul de mana, dimensiuni: 55cm x 40cm x 20cm. Depasirile de limita de KG se achita separat pe aeroport. Mai multe informatii gasiti pe site-ul companiei aeriene sau la agentia de turism.

Femeile care sunt insarcinate in peste 6 luni, au nevoie de un certificat medical cu acordul medicului de a calatori cu avionul. Compania de zbor si echipajul de bord isi rezerva insa dreptul de a decide daca permit sau nu imbarcarea persoanelor cu sarcina avansata (ultimele 2-3 luni). Pasagerii care sufera de boli contagioase nu pot calatori cu avionul. Personalul aeroportuar si de bord isi rezerva dreptul de nu permite imbarcarea, respectiv de a dispune debarcarea persoanelor in cauza.

Dupa aterizarea pe aeroportul de destinatie, pasagerii se vor prezenta mai intai la ghiseul Control pasapoarte, dupa care isi vor recupera bagajele din locul special amenajat. Daca atunci cand ajungeti la destinatie observati ca aveti probleme in gasirea bagajului depus la biroul de check-in la imbarcare, va rugam nu parasiti aeroportul si sa depuneti o sesizare la biroul de reclamatii existent la terminal.

**15.Promotii Early booking si Oferte speciale:** In cazul unor promotii First minute, Early booking, Last minute sau oferte speciale cu o perioada fixa de valabilitate, Touroperatorul promoveaza un numar limitat de locuri la reducere. Daca acestea se epuizeaza inainte de data limita a promotiei, Touroperatorul poate decide sa intrerupa campania de promotii inainte de data limita setata initial, fara un anunt in prealabil.

Rezervarile facute cu promotii de tip early booking nu pot fi anulate fara penalizari. In caz de anulare a unor rezervari din categoria promotiilor First minute, Last minute si Oferte Speciale penalizarile sunt de 100%.

**16.Asigurarea calatoriei:** Va recomandam sa incheiati asigurarea medicala pentru orice calatorie in strainatate. Totodata va sugeram ca la achizitionarea unui pachet turistic sa incheiati asigurarea storno pentru a evita eventualele neplaceri privind retragerea sau anularea calatoriei.

**17. Agentia Touroperatoare nu asigura partaje, decat in cazul in care acest lucru este precizat in program.**

**AGENTIA DE TURSIM**

**TURIST**