CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE

Părțile contractante:
Societatea **Active Travel S.R.L.**, cu sediul în Brasov, str. Diaconu Coresi nr. 2, număr de înregistrare la registrul comerţului J08/2297/2007, cod de înregistrare fiscală RO22299494, cont bancar RO41RZBR0000060009520884, deschis la Raiffeisen Bank, titulară a Licenţei de turism nr. 453/04.01.2019, pentru Agenţia: Active Travel, reprezentată prin Marian TIRLA, în calitate de director agentie, denumită în continuare Agenţia, și
Turistul/reprezentantul turistului, domnul/doamna....., domiciliat/domiciliată în ....., telefon ....., posesor/posesoare al/a buletinului/cărții de identitate seria..... nr. ....., eliberat/eliberată de ..... la data de....., au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului
1.1. Obiectul Contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în voucher, bilet de odihnă tratament, bilet de excursie, alt înscris, anexat la prezentul contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

II. Încheierea contractului
2.1. Contractul se încheie după caz in oricare dintre următoarele situații:
a) in momentul semnării lui de către Turist, sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii turistice, inclusiv in cazul celor achiziționate la distanta prin mijloace electronice.
b) în momentul în care turistul 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 a informa Turistul 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 de până la 90% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care turistul solicită serviciile.

b1. 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, Turistul care decide să renunțe la călătoria turistică datorează Agenției penalități conform cap. VI.

B2. 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, Turistul 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 sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.
2.2. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția Turistului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul Agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax, etc.), obligația de informare a Turistului 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 de comercializare a pachetelor de servicii turistice.
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 ..... si se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și TVA. 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. Avans..... Diferenta de plata.....
3.2. Modalități de plata:
3.2.1. La încheierea contractului se percepe un avans de 30% din prețul stabilit sau, după caz, plata integrala a contravalorii pachetului de servicii turistice.
3.2.2. In cazul in care la încheierea contractului s-a perceput un avans, plata finală se va face astfel:
a) pentru serviciile turistice care necesita confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de

plata comunicate de Agenție in scris prin bonul de comanda sau alte mijloace de comunicare.
b) pentru serviciile turistice care nu necesita confirmare din partea prestatorilor, plata se va face după cum urmează:
b1. in cazul serviciilor turistice externe (cu locul de desfășurare in afara României) – conform termenelor de plata comunicate de Agenție în scris, prin bonul de comanda sau alte mijloace de comunicare
b2. in cazul serviciilor turistice interne (cu locul de desfășurare in Romania), astfel:
b2.1. oferte standard – diferența de plata finala se achita pana cu cel târziu 15 zile calendaristice înainte de data primei zile de sejur
b2.2. oferte speciale tip Înscrieri Timpurii, Early booking, altele – diferența de plata finala se achita pana cel târziu in data menționata in termenul de plata al ofertei
b2.3. oferte speciale tip pachet Revelion, pachet Crăciun, pachet Paste – diferența de plata finala se achita pana cu cel târziu 30 zile calendaristice înainte de data primei zile de sejur.
In cazul serviciilor turistice cu locul de desfășurare in Romania, diferența de plata finala se poate împărți in maximum 6 rate, cu respectarea termenului final de plata.
3.3. Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract sau in Lei la cursul de referința a Raiffeisen Bank din ziua platii.
3.4. In cazul in care plata serviciilor se face prin virament sau depunere, in conturile bancare ale Agenției, Turistul are optiunea urmatoare: plata in conturile Agenției deschise la banca RAIFFEISEN BANK S.A., prin virament sau prin depunere directa in conturile Agenției:
- pentru plăţi in LEI: RO41RZBR0000060009520884;
- pentru plăţi in EUR: RO30RZBR0000060009520888;
3.5. Plata serviciilor turistice interne se poate efectua si cu vouchere de vacanta. Pachetul de servicii turistice care poate fi achizitionat pe baza voucherelor de vacanta va cuprinde servicii de cazare (minim si obligatoriu), alimentatie publica, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfasurare pe teritoriul Romaniei.

IV. Drepturile şi obligaţiile Agenţiei
4.1. Agenţia se obligă să furnizeze Turistului un bon de comandă, numai în situaţia solicitării unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie/standard a agenţiei de turism şi care necesită confirmarea rezervării din partea altor prestatori. În cazul solicitării unor pachete de servicii turistice care se regăsesc în oferta proprie a Agenţiei sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, Agenţia poate furniza Turistului un bon de comandă, dacă consideră necesar.
4.2. În cazul modificării uneia dintre prevederile esenţiale ale contractului, cum ar fi: serviciile incluse in pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare, Agenția are obligaţia de a informa Turistul cu cel puţin 15 zile înainte de data începerii călătoriei.
In cazurile prevăzute la punctul 4.7 literele b) si c), informarea se va face in timp util pentru a permite Turistului sa decidă începerea călătoriei.
4.3. În cazul achiziţionării unui pachet de servicii turistice având în componenţă şi asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul Agenţiei care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenţia 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 turiştii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European şi al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare şi de asistenţă a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare şi anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor şi de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1912/2006. Orice problemă privind operarea zborului şi acţiunile adiacente acestuia intră în competenţa şi responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager şi transportator. În cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare şi ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.
4.4. În situaţia achiziţionării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica, din motive ce ţin de siguranţa navigării, numărul cabinei şi locaţia acesteia pe punţi (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabină de aceeaşi categorie ca cea rezervată iniţial, caz în care turistul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de acelaşi tip de cabină ca şi cel rezervat.
4.5. Agenţia poate modifica preţul contractului, în sensul majorării sau micşorării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micşorărilor de preţ ale contractului si numai dacă modificarea are loc ca urmare a variaţiilor costurilor de transport, a redevenţelor şi a taxelor aferente

serviciilor de aterizare, debarcare / îmbarcare în porturi şi aeroporturi, a taxelor de turist, ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Preţurile 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 turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau Agenţia constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:
a) să ofere Turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea preţului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeaşi calitate şi cantitate;
b) să restituie Turistului sumele ce reprezintă diferenţa dintre serviciile turistice achitate şi cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;
c) în cazul în care nu pot fi oferite Turistului alternative corespunzătoare, sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta şi după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.
4.7. Agenţia este răspunzătoare pentru buna executare a obligaţiilor asumate prin contract, cu excepţia următoarelor cazuri:
a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligaţiilor asumate prin contract se datorează Turistului;
b) când neîndeplinirea obligaţiilor se datorează unor cauze de forţă majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenţia, 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 reparaţii pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunţări de ultimă oră sau a neobţinerii vizelor pentru toţi participanţii. Agenţia nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate Turistului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje şi a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice;
c) când neîndeplinirea obligaţiilor se datorează unui terţ care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligaţiilor au un caracter imprevizibil şi inevitabil.
4.8. Agenţia are obligaţia să furnizeze în scris Turistului, sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu Turistul (e-mail, fax, sms etc.), cu 3 zile, înainte de data plecării, următoarele informaţii:
a) orarele, locurile escalelor şi legăturile, precum şi după caz, locul ce urmează să fie ocupat de Turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract (mai puţin avion);
b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon şi de fax, adresele de e-mail ale reprezentanţei locale a organizatorului şi/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgenţă care să îi permită contactarea organizatorului şi/sau a detailistului;
c) pentru călătoriile minorilor neînsoţiţi de părinţi, informaţii care să permită părinţilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului.
d) obligaţiile Turistului prevăzute la pct. 5.10, 5.11 şi 5.13.
4.9. Agenţia parte în contract este obligată să acorde prompt asistenţă Turistului aflat în dificultate, în cazul situaţiilor de forţă majoră sau al unui eveniment pe care nici Agenţia, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita.

V. Drepturile şi obligaţiile Turistului
5.1. În cazul în care Turistul nu poate să participe la călătoria turistică, independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate să cesioneze contractul unei terţe persoane care îndeplineşte toate condiţiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligaţia de a anunţa în scris Agenţia cu cel puţin 5 zile înaintea datei de plecare. În acest caz, între Turistul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terţa persoană (cesionarul) şi agenţia de turism (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate şi cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, şi niciodată Agenţiei (debitorului cedat). Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum şi cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata preţului călătoriei şi a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.
5.2. În cazul sejururilor de odihnă şi/sau de tratament cu locul de desfășurare in Romania, Turistul are obligaţia să respecte programul de acordare a serviciilor: cazarea se face la ora 18:00 a zilei de intrare şi se termină, de regulă la ora 10:00 a zilei de ieşire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, biletul de odihnă şi/sau de tratament, bilet de excursie etc.); eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel târziu la orele specificate mai sus

cad in sarcina exclusiva a Turistului.
5.3. În cazul în care preţurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorării, Turistul poate rezilia/denunța unilateral contractul, fara nici o obligație fata de Agenție, acesta având dreptul la rambursarea imediata de către Agenţie a sumelor plătite, inclusiv comisionul.
5.4. Turistul este obligat să comunice Agenţiei, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înştiinţării prevăzute la cap. IV pct. 4.2 modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau in timp util înainte de începerea călătoriei, iar în cazul in care se aplica cauze le prevăzute in capitolul IV pct. 4.7 litera b) si c), hotărârea sa de a opta pentru:
a) rezilierea/denunțarea unilaterala a contractului fără plata penalităţilor sau
b) acceptarea noilor condiţii ale contractului.
5.5. In cazul in care Turistul decide sa participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări in condițiile cap IV pct. 4.2 se considera ca toate modificările au fost acceptate si turistul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.
5.6. În cazul în care Turistul reziliază/denunță unilateral contractul in temeiul pct. 5.4. din prezentul contract sau Agenţia anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, Turistul are dreptul:
a) Să accepte la acelaşi preţ un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenţie;
b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară propus de Agenţie, cu rambursarea imediată a diferenţei de preţ, în sensul rambursării diferenţei de preţ dintre cele două pachete turistice, 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 menţionate la pct. 5.6 Turistul are dreptul să solicite Agenţiei şi o despăgubire al cărei cuantum poate fi stabilit prin acordul comun al părţilor sau în baza unei hotărâri a instanţei de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului iniţial, cu excepţia cazurilor în care:
a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menţionat în contract, iar Agenţia a informat în scris Turistul cu cel puţin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;
b) anularea s-a datorat unui caz de forţă majoră (circumstanţe imprevizibile, independente de voinţa celui care le invocă şi ale căror consecinţe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse supra-rezervările, 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 Turistului.
5.8. Turistul are dreptul să rezilieze/denunțe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denunțarea unilaterala îi este imputabilă este obligat să despăgubească Agenţia pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap VI, cu excepţia cazurilor de forţă majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica la maximul preţului pachetului de servicii turistice contractat.
5.9. Prin exceptie de la punctul 5.8., calatorul are dreptul sa inceteze contractul privind pachetul de servicii de calatorie inainte de inceperea executarii pachetului, fara a plati vreo penalitate de incetare in cazul unor circumstante inevitabile si extraordinare care se produc la locul de destinatie sau in vecinatatea imediata a acestuia si care afecteaza in mod semnificativ executarea pachetului sau care afecteaza semnificativ transportul pasagerilor la destinatie, circumstante survenite dupa incheierea contractului si dovedite prin inscrisuri emise de Ministerul Afacerilor Externe, aviz emis de Camera de Comert si Industrie a României sau orice alt mijloc de proba.
5.10. In cazul incetarii contractului privind pachetul de servicii de calatorie, in conditiile art. 5.9., calatorul are dreptul la o rambursare completa a oricarei plati efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despagubire suplimentara.
5.11. În cazul în care Turistul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat iniţial şi achitat, responsabilitatea financiară a renunţării îi aparţine. Agenţia va rezolva cerinţele Turistului în limita posibilităţilor, eventualele diferenţe de preţ urmând a fi suportate de către Turist. Dacă Turistul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricărora dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterala a contractului, cu aplicarea penalităţilor prevăzute la cap. VI la momentul respectiv, şi încheierea unui nou contract.
5.12. Turistul este obligat să achite la recepţia unităţii hoteliere taxa de staţiune, taxa de salubritate, precum şi alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenţie.
5.13. Turistul este obligat să prezinte la recepţia unităţii hoteliere actele sale de identitate, precum şi documentul de călătorie eliberat de Agenție (voucher, bilet de odihnă şi/sau de tratament etc.), în vederea acordării serviciilor turistice. În cazul in care Turistul beneficiază de bilete de odihna si tratament, este obligat sa prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie si dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.
5.14. Turistul ia la cunoștința ca serviciile pe care le achizitioneaza la destinatie, fara ca acestea sa

facă parte din contractul cu Agentia, sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie iar Agentia nu are nici o responsabilitate asupra prestatiilor in cauza.
5.15. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către Turist a unor formalităţi suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situaţia în care numele Turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligaţia de a îndeplini toate cerinţele legale. Pentru o informare optimă, Agenţia recomandă şi consultarea site-ului Poliţiei de Frontieră. În cazul în care Turistul nu îşi respectă obligaţia de a se informa cu privire la formalităţile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agenţiei (de exemplu, în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoţeşte sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenţia este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilităţii efectuării călătoriei.
5.16. Agenţia recomandă turiştilor contactarea acesteia cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).
5.17. În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de turişti, condiţiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.
5.18. Turistul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel şi bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar şi potrivit destinaţiei lor. Agenţia nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de Turist ca urmare a nerespectării acestui alineat.
5.19. Turistul are obligaţia să respecte locul, data şi ora plecării atât la dus, cât şi la întors, precum şi locurile, datele şi orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile şi daunele produse ca urmare a nerespectării de către Turist a prevederilor privind locurile de întâlnire şi orarele vor fi suportate de către acesta.
5.20. În cazul în care Turistul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii turistice refuză să se mai întoarcă în România şi autorităţile din ţara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, Turistul respectiv are obligaţia de a suporta toate aceste cheltuieli.

VI. Renunţări, penalizări, despăgubiri
6.1. În cazul în care Turistul renunţă din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenţiei penalizări după cumurmează:
6.1.1. In cazul serviciilor turistice externe (cu locul de desfasurare in afara Romaniei):
A. Penalizari pentru cazari turistice in pensiuni sau hoteluri, inchirieri auto (rent-a-car):
a1) maximum 30% pentru anulari pana cu 35 zile inainte de data primei zile de sejur
a2) maximum 50% pentru anulari intre 34 zile si 21 zile inainte de data primei zile de sejur
a3) 100% pentru anulari cu mai putin de 21 zile inainte de data primei zile de sejur sau pentru neprezentare la program
B. Penalizari pentru cazari turistice in apartamente sau case de vacanta; circuite cu transport inclus; pachete turistice cu transport inclus pe zboruri de linie; pachete care includ bilete de intrare la evenimente culturale, de divertisment si sportive:
b1) maximum 50% pentru anulari pana cu 35 zile inainte de inceperea derularii serviciilor
b2) maximum 80% pentru anulari intre 34 si 21 zile inainte de inceperea derularii serviciilor
b3) 100% pentru anulari cu mai putin de 21 zile inainte de inceperea derularii serviciilor sau pentru neprezentare la program
C. Penalizari pentru croaziere sau pachete turistice care includ croaziere pe mari si fluvii:
c1) maximum 40% pentru anulari pana cu 65 zile inainte de inceperea derularii serviciilor
c2) maximum 75% pentru anulari intre 64 zile si 21 zile inainte de inceperea derularii serviciilor
c3) 100% pentru anulari cu mai putin de 21 zile inainte de inceperea derularii serviciilor sau pentru neprezentare la program.
D. Penalizari pentru servicii sau pachete de servicii turistice cu transport inclus, altele decat cele de la punctele A, B, C de mai sus
d1) maximum 30% pentru anulari pana cu 45 zile inainte de inceperea derularii serviciilor
d2) maximum 50% pentru anulari intre 44 de zile si 31 zile inainte de inceperea derularii serviciilor
d3) maximum 75% pentru anulari intre 30 zile si 21 zile inainte de inceperea derularii serviciilor
d4) 100% pentru anulari cu mai putin de 21 zile inainte de inceperea derularii serviciilor sau pentru neprezentare la program
E. 100% din pretul serviciilor turistice/pachetului de servicii turistice in cazul in care Turistul a achizitionat serviciile turistice/pachetul de servicii turistice in cadrul programului special cu aceasta conditie de penalizare (de ex. Early booking, oferte speciale nerambursabile), indiferent de data la care Turistul solicita renuntarea.

6.1.2. In cazul serviciilor turistice interne (cu locul de desfasurare in Romania) penalizările sunt de:
a) 25% din pretul pachetului de servicii daca renuntarea se face cu mai mult de 15 zile calendaristice inainte de data inceperii sejurului;
b) 100 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 15 zile calendaristice inainte de data inceperii sejurului sau pentru neprezentarea la program.
c) 100% din pretul serviciilor turistice/pachetului de servicii turistice, in cazul in care Turistul a achizitionat serviciile turistice / pachetul de servicii turistice din cadrul programului special cu aceasta conditie de penalizare (de exemlu "Early Booking, Inscrieri Timpurii, oferte speciale nerambursabile etc.), indiferent de data la care turistul solicita renuntarea.
6.2. In cazul in care Turistul care a contractat un pachet servicii turistice cu Agentia si a achitat un avans nu se prezinta in termenul specificat in bonul de comanda sau in termenul comunicat in scris pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervările efectuate in beneficiul Turistului, cu retinerea penalizarilor prevazute la pct. 6.1.
6.3. Pentru biletele de odihnă şi/sau de tratament cumpărate prin organizaţii sindicale, Agenţia va face restituiri numai în baza cererilor de renunţare contrasemnate şi ştampilate de reprezentantul organizaţiei sindicale.
6.4. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, Turistului i se vor reţine toate taxele datorate de Agenţie prestatorilor direcţi, precum şi cheltuielile de operare proprii acesteia.
6.5. Penalizările echivalente cu cele indicate la pct. 6.1.1 lit. Aa3, Bb3, Cc3, Dd4 sau E, respectiv 6.1.2 lit. b) sau c) se aplică şi în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare in vederea efectuării calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitate de a parasi teritoriul tarii, din alte motive ce țin de persoana acestuia.
6.6. Turistul trebuie să depună în scris cererea de renunţare la pachetul de servicii turistice, la Agenţia la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunţare nu este luată în considerare.
6.7. Agenţia va acorda despăgubiri în funcţie de gradul de nerespectare a obligaţiilor din contract.
6.8. Agenţia nu răspunde în situaţii de grevă, conflicte politice şi de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internaţional, precum şi în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situaţii care nu sunt imputabile niciunei părţi se consideră situaţii de forţă majoră şi exonerează de răspundere Agenţia.
6.9. Toate sumele menţionate la pct. 6.1, 6.2, 6.4 şi 6.5 se vor reţine de către Agenţie din avansul sau preţul total al pachetului de servicii turistice achitat de Turist, fără a fi necesară intervenţia instanţelor de judecată.

VII. Protecția Datelor cu Caracter Personal
7.1. Datele cu caracter personal ale Turistului vor fi prelucrate în conformitate cu dispozițiile Regulamentului (UE) nr. 679/2016 privind protecţia persoanelor fizice în ceea ce priveşte prelucrare a datelor cu caracter personal şi libera circulaţie a acestor date. Turistul va furniza Agenţiei datele personale solicitate şi este de acord cu prelucrarea acestora în scopul derulării şi monitorizării prezentului Contract de către Agenție. De asemenea, Turistul, declară că este titular al drepturilor părintești și este de acord cu prelucrarea datelor personale ale copiilor minori sub 16 ani care îi însoţesc, după caz.
7.2. Turistul are dreptul de acces şi de informare privind datele personale şi dreptul de a corecta/modifica orice astfel de date, dreptul de opoziţie, precum și dreptul de a solicita portarea (mutarea) sau ștergerea 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.
7.3. 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.
7.4. În vederea îndeplinirii obligațiilor contractuale ale Agenției unele date cu caracter personal ale Turistului pot fi transferate către terțe persoane care prestează serviciile de transport, cazare, sau alte Servicii de calatorie necesare, inclusiv în afara Uniunii Europene, după caz, situație în care vor fi luate toate măsurile tehnice rezonabile pentru protejarea acestora. De asemenea, datele cu caracter personal pot fi puse la dispoziția autorităților statului român îndreptățite să solicite și, respectiv, să primească astfel de informații.
7.5. Agenția se angajează să adopte măsuri de securitate tehnice şi organizatorice adecvate pentru a:

a) împiedica orice persoană neautorizată să aibă acces la sistemele informatice de prelucrare date cu caracter personal proprii, cum ar fi:
- citire, copiere,
modificare sau eliminare a suporturilor de stocare;
- divulgarea, modificarea sau ştergerea neautorizată a datelor cu caracter personal stocate;
- utilizarea neautorizată a sistemelor de prelucrare a datelor prin mijloace de transmisie de date.
b) se asigura că utilizatorii săi autorizaţi pot accesa numai datele cu caracter personal la care se referă dreptul lor de acces;
c) înregistra când şi cui au fost comunicate datele cu caracter personal;
d) se asigura că, în timpul transmiterii de date cu caracter personal şi al transportului mediilor de stocare, datele nu pot fi citite, copiate sau şterse fără autorizare;
e) delimita zonele de acces astfel incât să nu fie permis accesul persoanelor neautorizate în locații/încăperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal.
7.6. Datele cu caracter personal vor fi stocate pentru o perioadă de maximum 5 ani în bazele de date sau pentru perioade mai mari, doar în situaţia în care acest lucu este obligatoriu potrivit unor dispoziţii legale.

VIII. Reclamaţii
8.1. Turistul informează fără întârzieri nejustificate Agenția, ținând cont de circumstanțele cazului, în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de călătorie.
Informarea/Reclamația se va face de către călător, folosind unul din următoarele mijloace:
a) apelând la serviciul de asistență al ACTIVE TRAVEL la tel. +40268321515, de luni pana vineri, intre orele 09:00 – 17:00;
b) prin e-mail la adresa: office@activetravel.ro.
8.2. Termenul de soluționare a reclamației este de maxim 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data înregistrării de către ACTIVE TRAVEL a reclamației. Procedura internă de soluționare a reclamațiilor poate fi consultată la adresa web: http://www.activetravel.ro/sugestii-si-reclamatii.html.

IX. Asigurări
9.1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de el in cazul insolvabilitatii sau falimentului Agentiei, la Societatea de Asigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A., cu sediul in Bucuresti, str. Aleea Alexandru, nr. 51, sector 1, telefon 0214057420, fax: 0213114490, Polita de asigurare in cazul insolvabilitatii sau falimentului Seria I, Nr. 59718, emisa de OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A., valabila pana la 31.12.2026, este afisata pe pagina de web: www.activetravel.ro
9.2. Condiţile în care Turistul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:
9.2.1. În cazul în care Agentia nu efectuează repatrierea Turistului, acesta are obligaţia de a anunţa imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În această situaţie, societatea de asigurare nu are obligaţia de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa după întoarcerea Turistului în România, în condiţiile poliţei de asigurare încheiate între Agentie şi societatea de asigurare.
9.2.2. În cazul în care Turistul solicită Agentiei contravaloarea sumelor achitate şi/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către Agentie prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Turistul are obligaţiasă păstreze fotocopii de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agentiei rambursarea sumelor achitate şi/saua cheltuielilor de repatriere, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.
9.2.3. Turistul are obligaţia de a notifica societăţii de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată Agentiei privind rambursarea sumelor achitate şi/saua cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute la pct. 9.2.2
9.2.4. În cazul în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmării de primire a documentelor justificative de către Agentie, Turistul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.
9.2.5. În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, turistul are obligaţia de a transmite societăţii de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoţită de documentele justificative.
9.2.6. Documentele justificative constau în principal în:

a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;confirmările de primire precizate la pct. 9.2.2, 9.2.3 şi 9.2.5;
b) fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanţe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de Turist;
c) fotocopiile de pe documentele de transport şi cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.
Societatea de asigurare are dreptul să solicite Turistului şi alte documente justificative.
9.2.7. Despăgubirea nu poate depăşi suma achitată de Turist în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, şi nici sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale in vigoare.
9.2.8. 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 Turist.
9.2.9. În cazul în care după plata despăgubirii, Agentia plăteşte debitul către Turist, acesta are obligaţia de a restitui asigurătorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la Agentie a sumelor reprezentând debitul.
9.2.10. Facultativ, Turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistenţă 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 destinatie ori a unei asigurari storno sau a altor tipuri de asigurari de calatorie. Agenţia recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalităţi de anulare. Turistul se poate informa în agenţii despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenţia de turism de unde acesta a achiziţionat pachetul de servicii turistice, dacă Agenţia oferă acest tip de serviciu.
9.3. Agenţia nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligaţiilor stipulate în poliţele de asigurare contractate prin intermediul Agenţiei, deoarece aceasta este doar intermediar între Turist şi asigurator.

X. Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta şi sunt următoarele:
a. voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comanda, după caz;
b. programul turistic, în cazul acţiunilor turistice.
c. cataloagele/pliante/oferte/alte inscrisuri etc. ale Agentiei puse la dispozitia Turistului in format tiparit sau pe suport electronic.

XI. Dispoziţii finale
11.1. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.
11.2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract şi cu respectarea prevederilor legale în vigoare.
11.3. Toate unităţile de cazare, precum şi mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale ţărilor de destinaţie, conform procedurilor interne şi normativelor locale, acolo unde acestea există, care diferă de la o ţară la alta şi de la un tip de destinaţie la altul.
11.4. Turistul declara ca Agentia l-a informat complet cuprivire la conditiile generale de Comercializare a pachetelor de servicii de calatorie in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr.2/2018. Prin semnarea prezentului contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice, calatorul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, in conformitate cu oferta Agentiei.
11.5. Litigiile apărute între părţi se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părţile înţeleg să se adreseze instanţelor de judecată competente.
11.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.
11.7. Soluționarea alternativă a litigiilor (”SAL”) reprezintă un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se oferă posibilitatea de soluționare a litigiilor pe care le pot avea cu comercianții, atunci când se confruntă cu o problemă legată de achiziționarea unui produs sau serviciu. Astfel, reclamațiile împotriva comercianților sunt prezentate voluntar de către consumatori, urmând a fi soluționate într-un mod independent, imparțial, transparent, rapid și echitabil.
11.8. Direcția de soluționare alternativă a litigiilor (Direcția SAL) din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (”ANPC”), are competența să soluționeze alternativ litigii naționale și transfrontaliere izvorâte din contractele de vânzări sau din contractele de prestări servicii încheiate cu un comerciant care desfășoară activități în România, în sectoarele de activitate în care ANPC este competentă.
11.9. Cererea de aplicare SAL, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL și legislația aplicabilă poate fi

consultată aici - http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal.
11.10. In cazul in care prezentul contract are ca obiect vânzarea de catre Organizator a unui serviciu de calatorie care NU constituie pachet de servicii de calatorie conform dispozitiilor O.G. nr. 2/2018, art. 5.9, art. 5.10. si Capitolul IX din prezentul contract nu sunt aplicabile.

Agenția	Turistul
ACTIVE TRAVEL SRL Reprezentant legal Marian TIRLA, în calitate de Administrator	Nume și Prenume ….....
prin împuternicit (numele agentului) ..... Semnătura și ștampila:	Semnatura …..... ☐ Refuz incheiere asigurare storno

Combinatia de servicii de calatorie pusa la dispozitia dumneavoastra este un pachet in intelesul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum si pentru modificarea unor acte normative. Prin urmare, veti beneficia de toate drepturile UE care se aplica pachetelor. Societatea …..... va fi pe deplin responsabila pentru executarea corespunzatoare a pachetului in ansamblu. in plus, conform legislatiei, societatea …..... detine protectie pentru a va rambursa platile si, in cazul in care transportul este inclus in pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastra in cazul in care devine insolventa. Informatii suplimentare referitoare la principalele drepturi in temeiul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018.