

CONTRACT
de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie

Nr. /

Partile contractante:

SC EUROPOINT SRL , cu sediul social in Str Dumbrava Noua nr 36, bl P25, sc2, Ap 37, sect 5, Bucuresti, având RO9553004 si J40/4906/1997 si titulara a Licentei de turism nr. 2168 , cont bancar RO07BTRLRONCRT00F5477105 , Banca Transilvania, reprezentata legal prin administrator Albert Alexandrescu si cu punctul de lucru in Str. Manganului nr 9 , Bucuresti sector 4, si prin agent turismdenumita în continuare **Agentia** si

Calatorul/ reprezentantul calatorului d-na/ dl.....
cu domiciliul în
.....legitimat cu C.I., seria....., nr
....., CNP
....., denumit in continuare **calator (titular de contract)**, au convenit la încheierea prezentului contract

1. Obiectul contractului

1.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de catre Agentie a pachetului de servicii de calatorie sau a serviciilor de calatorie asociate, înscris în bonul de comanda, voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie sau alt înscris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

2. Informatii precontractuale

2.1. Înainte de semnarea prezentului contract, calatorul trebuie sa primeasca formularul cu informatiile standard (Anexa 1), precum si urmatoarele informatii:

2.1.1. destinatia (destinatiile) calatoriei, itinerariul si perioadele sejurului, cu datele corespunzatoare si în cazul în care cazarea este inclusa, numarul de nopti incluse;

2.1.2. mijloacele de transport, caracteristicile si categoriile acestora, locurile, datele si orele de plecare si de întoarcere aproximative, duratele si locurile opririlor intermediare si ale legaturilor de transport.

2.1.3. locatia, principalele caracteristici si, dupa caz, categoria turistica a unitatilor de cazare conform normelor din tara de destinatie;

2.1.4. serviciile de masa oferite;

2.1.5. vizitele, excursiile sau alte servicii incluse în pretul total convenit al pachetului;

2.1.6. dimensiunea aproximativa a grupului (atunci când este cazul);

2.1.7. limba în care vor fi furnizate serviciile turistice, daca este cazul;

2.1.8. gradul de adecvare a calatoriei pentru persoanele cu mobilitate redusa si, la cererea calatorului, gradul de adecvare a calatoriei sau a vacantei, luând în considerare nevoile calatorului;

2.1.9. pentru calatoriile minorilor neînsoțiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului;

2.1.10. denumirea comerciala si sediul social ale agentiei de turism organizatoare si, daca este cazul, ale agentiei de turism intermediare, precum si numerele de telefon si, dupa caz, adresele de e-mail ale acestora;

2.1.11. pretul total, inclusiv taxele si orice costuri suplimentare;

- 2.1.12. modalitatile de plata;
- 2.1.13. numarul minim de persoane, respectiv 75% din capacitatea mijlocului de transport, necesar pentru ca serviciile din pachet sa poata fi executate si termenul pentru posibila anulare din acest motiv;
- 2.1.14. cerintele legate de pasaport si vize, precum si informatii referitoare la formalitatile legate de sanatate;
- 2.1.15. încetarea contractului oricând înainte de începerea executarii pachetului, cu plata unei penalitati de încetare corespunzatoare sau, dupa caz, a penalitatilor de încetare standardizate solicitate de Agentie;
- 2.1.16. asigurarea storno sau asigurarea medicala pe perioada calatoriei.
- 2.2. Informarea este considerata îndeplinita daca calatorul a primit toate informatiile de la art. 2.1. pe un suport durabil (printate sau email)
- 2.3. Informatiile precontractuale furnizate calatorului cu privire la serviciile de calatorie (2.1.1. - 2.1.8.; 2.1.11 - 2.1.15), sunt parte integranta a contractului privind pachetul de servicii de calatorie si nu pot fi modificate decât prin acordul explicit al partilor contractante.

3. Încheierea contractului

- 3.1. Contractul se încheie în momentul semnării lui de catre calator sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii de calatorie, inclusiv în cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice (e-mail, online).
- 3.2. Conform Regulamentului (UE) 2016/679 cu privire la protectia datelor cu caracter personal, este necesar ca titularul de contract sa dea o "Declaratie de consimtamânt privind prelucrarea datelor personale" din Anexa 2.
- 3.3. Contractul înceteaza de drept odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii de calatorie înscris în documentele de calatorie.
- 3.4. Informatiile privind statele pe teritoriul carora, la data încheierii prezentului contract, este decretata stare de urgenta ori când Ministerul Afacerilor Externe din Romania a formulat alerte de calatorie, sub forma de avertismente sau attentionari, sunt publice si pot fi consultate accesând www.mae.ro/travel-alerts. Calatorul va încheia prezentul contract fiind informat asupra acestor informatii sau alerte.

4. Pretul contractului si modalitati de plata

- 4.1. Pretul contractului se compune din costul serviciilor de calatorie efective, comisionul Agentiei si TVA. Daca pretul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comanda, alte documente de calatorie sau pe factura.
- 4.2. Modalitati de plata: la încheierea contractului se percepe un avans conform fiecărei oferte sau, dupa caz, plata integrala a contravalorii pachetului de servicii de calatorie.
- 4.3. Platile se vor face conform datelor scadente de pe factura.
- 4.4. Plata serviciilor de calatorie externe aferente contractului se poate efectua într-o singura moneda, în valuta specificata în contract sau în RON la cursul de vânzare din ziua facturării comunicat de BNR, conform art. 290 alin. 2 Cod Fiscal, la care se adauga un coeficient de risc valutar de 2%.

5. Drepturile si obligatiile Agentiei

- 5.1. Agentia se obliga sa furnizeze calatorului toate informatiile prevazute la pct.2.1. din prezentul contract.
- 5.2. Înainte de începerea executării pachetului, Agentia își rezerva dreptul de a modifica în mod unilateral clauzele nesemnificative ale contractului privind pachetul de servicii de

calatorie, cu exceptia pretului contractului, cu informarea calatorului cu privire la modificarile efectuate, pe un suport durabil.

5.3. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, Agentia este constrânsa sa modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie (2.1.1.- 2.1.8.) sau nu poate îndeplini cerintele speciale ale calatorului pe care le-a acceptat, are obligatia de a informa calatorul, fara întârzieri nejustificate, pe un suport durabil, cu privire la aceste modificari si la consecintele lipsei reactiei calatorului în termenul prevazut la art. 6.2. si, dupa caz, la pachetul de substitutie oferit si pretul acestuia.

Schimbarea locului de cazare se considera modificare semnificativa a contractului, iar Agentia va oferi cea mai apropiata varianta din locatia respectiva de o calitate echivalenta sau superioara.

5.4. În cazul achizitionarii unui pachet de servicii de calatorie având în componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, Agentia nu este raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decât cea înscrisa în programul de calatorie. Pentru întârzieri, compania aeriana este obligata sa asiste calatorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European si al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare si de asistenta a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare si anularii sau întârzierii prelungite a zborurilor si de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin HG nr. 1.912/2006.

5.5. În cazul pachetelor de servicii de calatorie, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

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

5.7. Agentia poate modifica pretul contractului în sensul majorarii acestuia, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, a nivelului taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de calatorie incluse în contract, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi si aeroporturi, ori a cursului de schimb valutar relevant pentru pachetul respectiv si numai dupa trimiterea unei notificari, însoțita de o justificare a cresterii respective si de modul de calcul, pe un suport durabil, cu cel pu.în 20 de zile calendaristice înainte de începerea executării pachetului.

5.8. Daca Agentia este constrânsa sa mareasca pretul pachetului cu mai mult de 8% din pretul total al pachetului, informeaza calatorul, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile calendaristice înainte de începerea executării pachetului.

5.9. Agentia poate aplica o reducere a pretului, dupa încheierea contractului si înainte de începerea executării pachetului, care sa corespunda unei scaderi a costurilor prevazute la art. 5.7., aceasta având dreptul sa deduca cheltuielile administrative efective din rambursarea datorata calatorului. La cererea calatorului, Agentia prezinta dovezi ale cheltuielilor administrative respective.

5.10. În cazul în care, dupa începerea calatoriei turistice, o parte semnificativa din serviciile de calatorie

prevazute în contract nu poate fi executata astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de calatorie, Agentia ofera, fara costuri suplimentare pentru calator urmatoarele:

5.10.1. servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai buna calitate decât cele specificate în contract. În cazul schimbarii cazarii, se considera a fi serviciu alternativ corespunzator pentru continuarea

derulării pachetului oferirea cazării în aceeași locație, în cea mai apropiată variantă față de cea inițială;

5.10.2. reducerea adecvată a pretului, în cazul în care serviciile alternative propuse, au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în contractul privind pachetul de servicii de călătorie;

5.10.3. reducerea pretului și/sau la despăgubiri pentru serviciile neprestate, fără a înceta contractul de servicii privind pachetul de călătorie, în cazul în care este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau călătorul respinge serviciile alternative propuse;

5.10.4. transportul retur al călătorului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta cu transport echivalent, fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare.

5.11. Agenția poate reduce corespunzător prețul pachetului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate constatată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, cu excepția cazului în care neconformitatea este imputabilă călătorului.

5.12. Agenția este răspunzătoare pentru daunele pe care le suferă călătorul ca urmare a existenței neconformității, cu excepția cazurilor în care neconformitatea:

5.12.1. este imputabilă călătorului;

5.12.2. este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie și este imprevizibilă sau inevitabilă;

5.12.3. este provocată de cauze de forță majoră sau de circumstanțe inevitabile și extraordinare, pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita.

5.13. Agenția poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie și poate oferi călătorului rambursarea completă a tuturor plăților efectuate pentru pachet, dar nu este răspunzătoare de plata unor despăgubiri suplimentare, în unul din următoarele cazuri:

5.13.1. numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachet respectiv este mai mic decât numărul minim stabilit în contract, iar Agenția îl înștiințează, în timp util, pe călător cu privire la încetarea contractului, dar nu mai târziu de:

- 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de 6 zile;

- 7 zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între 2 - 6 zile;

- 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de 2 zile;

5.13.2. nu poate executa contractul în caz de forță majoră (definită în art. 7.10.) sau din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, pe care Agenția nu le poate prevedea sau evita precum și în caz de neîndeplinire a numărului minim de persoane ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții, iar Agenția înștiințează călătorul cu privire la încetarea contractului, fără întârziere și înainte de începerea executării pachetului.

5.14. În situațiile prevăzute la art. 5.13., Agenția poate oferi călătorului soluții alternative, pe cât posibil echivalente calitativ, în condiții similare de transport și cazare, fără a fi însă obligată la plata unor despăgubiri suplimentare sau a altor cheltuieli ce nu sunt incluse în pachet.

5.15. Agenția are obligația să comunice călătorului, în scris sau prin alt suport durabil, cu cel puțin 2 zile calendaristice înainte de data plecării, următoarele informații: orele programate de plecare/ întoarcere, escale și legături, date de contact în cazul acestora au fost modificate.

5.16. Agenția acordă asistență adecvată fără întârzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate, inclusiv în circumstanțe inevitabile și extraordinare, în special prin:

- 5.16.1. furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara;
- 5.16.2. efectuarea comunicarii la distanta si sprijinirea calatorului în gasirea unor servicii de calatorie alternative.
- 5.17. Agentia are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta în cazul în care calatorul este cel care a provocat situatia de dificultate în mod intentionat sau din propria neglijenta. Comisionul nu depaseste în niciun caz costurile efective suportate de Agentie.
- 5.18. Agentia de turism organizatoare este responsabila de buna executare a serviciilor de calatorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de calatorie, indiferent daca aceste servicii urmeaza sa fie furnizate de aceasta sau de un alt furnizor de servicii de calatorie.
- 5.19. În masura în care este imposibil sa se asigure întoarcerea calatorului astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de calatorie din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare, Agentia suporta costul cazarii necesare, pe cât posibil de categorie echivalenta, pentru o perioada care nu depaseste 3 nopti pe calator. Daca în legislatia specifica privind drepturile pasagerilor, sunt prevazute perioade mai lungi aplicabile mijloacelor de transport relevante pentru întoarcerea calatorului, se aplica perioadele respective.
- 5.20. În cazul în care calatorul, care a contractat un pachet de servicii de calatorie pentru care a achitat un avans nu mai achita, în termenele specificate pe factura sau în bonul de comanda, ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera încetat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate în beneficiul calatorului cu retinerea din avans a penalitatilor prevazute la art. 7. Diferenta, daca exista, se va rambursa calatorului.
- 5.21. În situatia de suprarezervare (overbooking) a unui hotel, determinata de activitatea hotelierilor, înainte sau dupa începerea calatoriei, Agentia este obligata sa ofere o alta varianta de hotel în aceeasi zona sau într-o zona cât mai apropiata, la aceeasi categorie sau de o categorie superioara fara sa modifice pretul.

6. Drepturile si obligatiile calatorului

- 6.1. Calatorul poate transfera contractul privind pachetul de servicii de calatorie unei persoane care îndeplineste toate conditiile aplicabile contractului respectiv, dupa ce notifica Agentia, pe un suport durabil, cu cel puțin 7 zile lucratoare înainte de începerea executarii pachetului despre acest transfer. Conditiiile transferului sunt urmatoarele:
- 6.1.1. Persoana care transfera contractul privind pachetul de servicii de calatorie si persoana careia îi este transferat contractul raspund în solidar pentru achitarea soldului si a tuturor comisiunelor, tarifelor si altor costuri suplimentare generate de acest transfer.
- 6.1.2. Agentia informeaza persoana care transfera contractul cu privire la costurile efective ale transferului. Aceste costuri sunt rezonabile si nu depasesc costurile suportate efectiv de Agentie ca urmare a transferului contractului privind pachetul de servicii de calatorie.
- 6.1.3. Agentia prezinta persoanei care transfera contractul dovezi cu privire la costurile suplimentare, comisiunile sau alte costuri generate de transferarea contractului privind pachetul de servicii de calatorie.
- 6.2. Calatorul trebuie sa informeze Agen.ia, în termen de maxim 5 zile lucratoare de la primirea notificarilor prevazute la art. 5.3. si 5.8., cu privire la hotarârea sa de a opta pentru acceptarea modificarilor propuse sau pentru încetarea contractului, fara a plati vreo penalitate de încetare.
- 6.3. În cazul în care calatorul nu comunica Agentiei optiunea sa sau decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificarile prevazute în art. 5.3. si art. 5.8., se va considera ca modificarile au fost acceptate, iar calatorul nu va putea solicita despagubiri ulterioare.

- 6.4. În cazul în care calatorul optează pentru încetarea contractului privind pachetul de servicii de calatorie, acesta are dreptul:
- 6.4.1. să accepte un alt pachet, atunci când este oferit de Agentie, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară;
 - 6.4.2. să accepte un pachet de servicii de calatorie de o calitate inferioară, cu reducerea corespunzătoare a pretului sau un pachet cu un pret mai redus;
 - 6.4.3. să i se ramburseze toate plățile efectuate în virtutea contractului în cazul în care calatorul nu accepta un alt pachet.
- 6.5. Calatorul poate înceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie în orice moment înainte de începerea executării pachetului, având dreptul la rambursarea plăților efectuate, cu scaderea penalității de încetare corespunzătoare.
- 6.6. În cazul în care, calatorul încetează contractul datorită unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau transportul pasagerilor la destinație, nu va plăti nici o penalitate de încetare.
- 6.7. Calatorul are dreptul să solicite Agenției o despăgubire în cazul în care Agenția încetează contractul privind pachetul de servicii de calatorie, cu excepția cazurilor prevăzute de art. 5.13.
- 6.8. Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse de Agentie potrivit art. 5.10., doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de calatorie sau reducerea de pret acordată este inadecvată.
- 6.9. Calatorul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor de calatorie: cazarea (check-in) se face, de regulă, după ora 14,00 a zilei de intrare și se termină (check-out), de regulă, până la ora 12.00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de calatorie (voucher). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a calatorului.
- 6.10. 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 Agentie.
- 6.11. Calatorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de calatorie eliberat de Agentie (voucher, etc.) în vederea acordării serviciilor de calatorie.
- 6.12. Calatorul ia la cunoștință că alte servicii pe care le achiziționează care nu fac parte din contractul cu Agenția sunt în strictă responsabilitate a prestatorului local și sunt guvernate de legislația țării de destinație, Agenția neavând nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.
- 6.13. Dacă pentru efectuarea calatoriei este necesară îndeplinirea de către calator a unor formalități suplimentare (de exemplu, calatoria împreună cu minori, situația în care numele calatorului 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 www.politiadefrontiera.ro. În cazul în care calatorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării calatoriei care nu sunt în sarcina Agenției (de exemplu, în cazul calatoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării calatoriei.
- 6.14. Agenția recomandă calatorilor contactarea acesteia cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).

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

6.16. Calatorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acestuia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Agenția nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de calator ca urmare a nerespectării acestui alineat.

6.17. 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 de calatorie 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.

6.18. În cazul în care calatorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii de calatorie 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.

7. Penalități, rambursări și despăgubiri

7.1. În cazul în care calatorul anulează/încetează, contractul privind pachetul de servicii de calatorie, în orice moment înainte de începerea executării pachetului, datorează Agenției penalități după cum urmează:

a) 25 Euro/persoană + diferențe de preț rezultate ca urmare a anulării serviciilor turistice, dacă anularea se face cu mai mult de 45 zile calendaristice înainte de data plecării.

Penalizarea este valabilă și în cazul achiziționării doar a biletelor charter avion, fără alte servicii;

b) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 45 - 30 de zile calendaristice înainte de data plecării (inclusiv a biletelor charter);

c) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă anularea se face cu mai puțin de 30 zile calendaristice înainte de data plecării (inclusiv a biletelor charter);

d) Penalizările pentru biletele de avion pe curse regulate sunt specificate la achiziționare, în funcție de condițiile impuse de fiecare transportator.

e) În cazul anumitor pachete cu condiții speciale (oferte speciale, EB, etc.) impuse de către furnizori, penalitățile vor fi menționate distinctiv în cadrul ofertelor și vor anula oricare alte condiții specificate anterior.

f) Penalizările de la pct. a, b și c sunt valabile și în cazul achiziționării doar a biletelor charter de avion, fără alte servicii;

7.2. În cazul în care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/ destinație, dacă nu poate pleca în calatorie pentru că documentele personale necesare în vederea efectuării calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia, penalitatea va fi de 100%.

7.3. Calatorul trebuie să depună în scris cererea de încetare a pachetului de servicii de calatorie la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de încetare nu este luată în considerare.

7.4. În cazul în care calatoria nu a început, valoarea despăgubirii este egală cu valoarea sumelor achitate efectiv de către calator, în baza contractului privind pachetele de servicii de calatorie, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței Agenției.

7.5. În cazul în care în contractul privind pachetele de servicii de calatorie este inclus transportul de pasageri și calatorul se află în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare, datorită insolvenței Agenției, despăgubirea este egală cu contravaloarea serviciilor de calatorie neprestate calatorului și achitate de acesta, la care se adaugă costul repatrierii.

- 7.6. Agentia efectueaza rambursarile prevazute în prezentul contract, fara întârzieri nejustificate si, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile lucratoare de la data încetarii contractului privind pachetul de servicii de calatorie.
- 7.7. În cazul rambursarii prevazuta în art. 6.5., se va scadea penalitatea de încetare corespunzatoare din valoarea rambursarii.
- 7.8. Calatorul are dreptul sa primeasca despagubiri adecvate din partea Agentiei pentru orice daune pe care le sufera ca urmare a unei neconformitati. Despagubirea se acorda fara întârzieri nejustificate.
- 7.9. Calatorul nu are dreptul la despagubiri în cazurile enumerate de art. 5.12. si art. 5.13.
- 7.10. Agentia nu raspunde în caz de forta majora, care este definita ca fiind orice eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil si inevitabil, cum ar fi greva, conflict politic, razboi, calamitati naturale (cutremur, inunda.ii, furtuna etc), incendii, epidemii, pericol public, atac terorist, embargou international, interdictii ale organelor de administratie publica etc., precum si în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere.
- 7.11. Toate sumele mentionate la prezentul articol se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.
- 7.12. Drepturile la despagubiri sau la reducerea pretului nu aduc atingere drepturilor calatorilor în temeiul Regulamentelor si conventii internationale aplicabile.
- 7.13. În cazul unor evenimente invocate de calatori (îmbolnaviri, decese), care se vor dovedi cu acte, penalitatile aplicate vor fi cele percepute de furnizorii serviciilor de calatorie. În acest caz, calatorul își poate recupera sumele achitate prin activarea asigurarii storno.

8. Reclamatii

- 8.1. În cazul în care unul din serviciile de calatorie nu se executa în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de calatorie, calatorul are obligatia de a informa în scris, de la fata locului si fara întârzieri nejustificate, atât reprezentantul Agentiei, cât si prestatorii de servicii de calatorie (conducerea hotelului, a restaurantului, reprezentantii locali ai Agentiei organizatoare), în legatura cu orice neconformitate pe care o constata pe parcursul executarii unui serviciu de calatorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de calatorie, tinând cont de circumstantele cazului. Datele de contact ale Agentiei: 031 437 88 55 , 031 437 88 56 office@europoint.ro sau la punctul de lucru din Str Manganului nr 9, sect 4, Bucuresti, unde calatorul poate solicita asistenta atunci când se afla în dificultate sau poate reclama orice neconformitate sesizata în timpul executarii pachetului.
- 8.2. În cazul în care prestatorii de servicii de calatorie refuza nejustificat sau nu rezolva neconformitatea reclamata de calator si nu invoca cazurile prevazute la art. 8.3., acesta trebuie sa contacteze, de la fata locului, Protectia consumatorului din tara respectiva.
- 8.3. Atât Agentia, cât si prestatorul de servicii de calatorie vor actiona pentru remedierea neconformitatii, cu exceptia unuia din urmatoarele cazuri:
- 8.3.1. neconformitatea nu poate fi remediata;
- 8.3.2. remedierea implica cheltuieli disproportionat, tinând cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate.
- 8.4. Fara a aduce atingere exceptiilor prevazute la art. 8.3. în cazul în care Agentia nu remediaza neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de calator, acesta poate face el însusi acest lucru si poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Calatorul nu trebuie sa specifice un termen daca Agentia refuza sa remedieze neconformitatea sau daca este necesara o remediere imediata.
- 8.5. În cazul în care neconformitatea afecteaza în mod substantial executarea pachetului, iar Agentia a

omis sa o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de catre calator, acesta poate înceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie fara plata unei penalitati de încetare si, dupa caz, poate sa ceara reducerea pretului si/sau despagubiri.

8.6. Calatorul poate trimite cereri sau reclamatii în legatura cu executarea pachetului, într-un termen rezonabil dupa întoarcerea din calatorie, în mod direct agentiei de turism intermediare de la care a achizitionat pachetul. Agentia de turism intermediara transmite agentiei de turism organizatoare, fara întârzieri nejustificate, cererile sau reclamatiiile. Aceasta va comunica calatorului modul de solutionare a reclamatiei, în termen de 30 de zile de la primirea acesteia.

8.7. Calatorul are posibilitatea sa apeleze si la entitatea de solutionare alternativa a litigiilor (entitatea SAL), care solutioneaza litigiile în conformitate cu O.G. nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti, precum si la platforma europeana de solutionare online a litigiilor (platforma SOL) în temeiul Regulamentului (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European.

9. Asigurari

9.1. Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvabilitatii sau falimentului Agentiei, la Societatea de Asigurare – Reasigurare CITY INSURANCE SA, din Bucuresti, Str. Emanoil Porumbaru nr.93-95, sector 1, telefon: +40 021 231 00 54/79/90, cu Polita de asigurare nr. 1129 eliberata in data de 29.12.2018 valabila pâna la data de 28.12..2019 având suma asigurata de 10.000 euro, care este afisata pe pagina web a agentiei de turism www.allegrotravel.ro

10. Documentele contractului.

10.1. Constituie parte integranta din contract urmatoarele: voucherul, biletul de odihna/tratament, biletul de excursie, bonul de comanda, dupa caz; programul turistic, cataloage/pliante/oferte, formularul cu informatiile standard, declaratia de consimtamânt privind prelucrarea datelor personale, datele de la Protectia Consumatorului, precum si alte înscrisuri/ site-ul www.allegrotravel.ro, ale Agentiei puse la dispozitia calatorului, în format tiparit sau pe alt suport durabil.

11. Dispozitii finale

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

11.2. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie si servicii de calatorie asociate se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor O. G. nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate.

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

11.4. Calatorul declara ca Agentia l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie si servicii de calatorie asociate, în conformitate cu prevederile O. G.nr. 2/ 2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate.

11.5. Litigiile aparute între parti se rezolva pe cale amiabila, în caz contrar partile înțeleg sa se adreseze instantelor de judecata competente.

11.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agentia,
exemplar al acestora

Am citit contractul si anexele si am primit un

Calator,

ANEXA 1

Formular cu informatii standard pentru contractele privind pachete de servicii de calatorie

Combinatia de servicii de calatorie pusa la dispozitia dumneavoastra este un pachet în întelesul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018. Prin urmare, veti beneficia de toate drepturile UE care se aplica pachetelor. Europoint SRL va fi pe deplin responsabila pentru executarea corespunzatoare a pachetului în ansamblu. În plus, conform legislatiei, Europoint SRL detine protectie pentru a va rambursa platile si, în cazul în care transportul este inclus în pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastra în cazul în care devine insolventa. Informatii suplimentare referitoare la principalele drepturi în temeiul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 www.anat.ro/wp-content/uploads/2013/09/OG-2_2018.pdf . Urmarind hyperlinkul, calatorul va primi urmatoarele informatii:

Drepturile principale în temeiul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018:

- Calatorii primesc toate informatiile esentiale privind pachetul anterior încheierii contractului privind pachetul de servicii de calatorie.
- Exista întotdeauna cel puțin un comerciant care raspunde pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse în contract.
- Calatorilor li se pune la dispozitie un numar de telefon de urgenta sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legatura cu agentia de turism organizatoare sau cu agentul de turism.
- Calatorii pot transfera pachetul unei alte persoane, în urma unei înstiintari efectuate în mod rezonabil si eventual a platii unor costuri suplimentare.
- Pretul pachetului poate fi marit numai daca cresc costurile specifice (de exemplu, preturile carburantilor) si daca acest lucru este prevazut în mod expres în contract, si în orice caz nu mai târziu de 20 de zile înainte de începerea executarii pachetului. În cazul în care cresterea pretului este mai mare de 8% din pretul pachetului, calatorul poate înceta contractul. În cazul în care agentia de turism organizatoare își rezerva dreptul de a creste pretul, calatorul are dreptul la o reducere de pret daca apare o scadere a costurilor relevante.
- Calatorii pot înceta contractul fara plata unei penalitati de încetare si pot obtine rambursarea completa a oricaror plati în cazul în care oricare dintre elementele esentiale ale pachetului, altul decât pretul, s-a modificat în mod semnificativ. În cazul în care, înainte de începerea executarii pachetului, comerciantul raspunzator de pachet anuleaza pachetul, calatorii au dreptul la rambursare si, dupa caz, la o despagubire.
- Calatorii pot înceta contractul fara plata unei penalitati de încetare, înainte de începerea executarii pachetului, în circumstante exceptionale, de exemplu în cazul unor probleme grave de securitate la destinatie care sunt susceptibile de a afecta pachetul.
- În plus, calatorii au posibilitatea de a înceta contractul în orice moment înainte de începerea executarii pachetului, în schimbul achitarii unei penalitati de încetare adecvat si justificabil.
- În cazul în care, dupa începerea executarii pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite calatorului servicii alternative corespunzatoare, fara a implica plata unor costuri suplimentare. Calatorii pot înceta contractul fara plata unei penalitati de încetare, în cazul în care serviciile nu sunt executate în conformitate cu contractul si acest fapt afecteaza în mod substantial executarea pachetului, iar agentia de turism organizatoare nu remediaza problema.

- Calatorii au, de asemenea, dreptul la o reducere a pretului si/ sau la plata unor despagubiri pentru daune în cazul în care serviciile de calatorie nu sunt executate sau sunt executate în mod necorespunzator.
- Agentia de turism organizatoare trebuie sa ofere asistenta în cazul în care calatorul se afla în dificultate.
- În cazul în care agentia de turism organizatoare intra în insolventa, platile vor fi rambursate. În cazul în care agentia de turism organizatoare intra în insolventa dupa începerea executarii pachetului, iar transportul este inclus în pachet, repatrierea calatorilor este garantata.

Europoint SRL a contractat protectia în caz de insolventa la Societatea de Asigurare – Reasigurare CITY INSURANCE SA, din Bucuresti, Str. Emanoil Porumbaru nr.93-95, sector 1, telefon: +40 021 231 00 54/79/90, cu Polita de asigurare nr. 1129 eliberata in data de 29.12.2018 valabila pâna la data de 28.12..2019, care este afisata pe pagina web a agentiei de turism https://www.europoint.ro/wp-content/themes/ici/assets/Polita_Insolvabilitate06.04.2017%20-%2005.04.2018.pdf .

Calatorii pot contacta aceasta entitate sau, dupa caz, autoritatea competenta - Autoritatea de Supraveghere Financiara, Splaiul IndependenTei nr. 15, sector 5, Bucuresti, e-mail: office@asfromania.ro, relatii cu publicul, tel. 0800 825 627, numar apelabil din afara României: +40.21.668.12.08, fax: 021.659.60.51 si 021.659.64.36, în cazul în care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolventei Europoint SRL.

În sensul prezentului formular prin agentie de turism organizatoare se înțelege agentia de turism organizatoare stabilita pe teritoriul României sau agentia de turism intermediara stabilita pe teritoriul României, care cumpara în mod direct pachete de la o agentie de turism organizatoare care nu este stabilita în România, dupa caz, conform art. 14 din O. G. nr. 2/2018. În cazul prevederilor referitoare la insolventa, agentia de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din România, dupa caz.

Acte normative:

- Ordonanta Guvernului nr. 2/ 2018: www.anat.ro/wp-content/uploads/2013/09/OG-2_2018.pdf

- Ordinul nr. 156/ 2019 pentru aprobarea Procedurilor de garantare a sumelor platite de calatori în legatura cu pachetele de servicii de calatorie/ serviciile de calatorie asociate în cazul insolventei agentiei de turism organizatoare si procedurile de despagubire a calatorilor.

ANEXA 2

Declaratie de consimtamânt privind prelucrarea datelor personale

D-na/ dl....., cu domiciliul înlegitimat cu C.I. seria..... nr....., CNP, în calitate de titular de contract, prin prezenta declaratie îmi exprim consimtamântul în mod liber, în cunostinta de cauza si la obiect, pentru urmatoarele scopuri ale prelucrării datelor cu caracter personal:

A. DA/ NU - Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal pentru comunicari comerciale ale agentiei (oferte turistice)

B. DA/ NU - Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal pentru newsletter-uri (stiri, informatii diverse despre activitatea agentiei)

C. DA/ NU - În calitate de titular al autoritatii parintesti/ împuternicit al acestuia, sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal (nume, prenume, data nasterii) ale copilului/ copiilor mei care au vârsta sub 16 ani, mentionati în rezervare, necesare pentru executarea contractului. (pct. C este obligatoriu pentru a se putea efectua rezervarea) .

1. Am luat cunostinta de faptul ca, în cazul în care am fost de acord cu pct. A si B datele mele si a persoanelor mentionate în rezervare, nume, prenume, adresa de email, se vor putea prelucra dupa executarea contractului pana la data de 31.12.2022.

2. Cunosc faptul ca am posibilitatea sa-mi retrag consimtamantul pentru pct. A si B, oricând, printr-o cerere transmisa la e-mail office@europoint.ro

3. Sunt informat/ a ca, în cazul în care nu sunt de acord cu pct. A si B, orice date cu caracter personal vor fi eliminate din baza de date de marketing a Agentiei.

4. Agentia m-a asigurat ca respecta noile norme impuse de prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 cu privire la protectia datelor cu caracter personal, mentionate în politica de confidentialitate de pe site-ul www.europoint.ro

5. De asemenea, am luat la cunostinta ca prelucrarea datelor personale necesare pentru facturare (nume, prenume, data nasterii, CNP, C.I. sau pasaport, adresa, telefon, email si nationalitate) se vor pastra conform termenelor prevazute în legislatia financiar-contabila.

6. Am înteles ca prelucrarea datelor cu caracter personal mentionate în contract este realizata pentru furnizarea serviciilor turistice contractate, pe perioada de valabilitate a acestuia si pe perioada de arhivare.

7. Sunt de acord cu transferarea acestor date catre companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii contractuali ai Agentiei din tara si/ sau din strainatate, implicati în desfasurarea serviciului turistic contractat.

8. Sunt informat/ a de faptul ca, potrivit legislatiei în vigoare, datele personale vor fi furnizate catre autoritatile din domeniul juridic (politie, parchet, instate de judecata) doar la solicitarea expresa a acestora.

9. Agentia m-a asigurat de faptul ca datele mele nu vor fi facute publice, nu vor fi transmise unor terte parti.

10. Am fost informat/ a ca am urmatoarele drepturi: de acces la date, de rectificare, de stergere a datelor (dreptul de a fi uitat), de restrictionare a prelucrării, de portabilitate a datelor si dreptul la opozitie. Pentru exercitarea acestor drepturi, voi putea trimite o cerere scrisa, la adresa de e-mail office@europoint.ro. De asemenea, mi s-a comunicat si faptul ca am dreptul de a ma adresa Autoritatii Nationale de Supraveghere (www.dataprotection.ro), precum si justitiei.

11. Declar ca am fost împuternicit de toate persoanele mentionate în rezervare sa furnizez Agentiei datele personale ale acestora necesare efectuării rezervării, iar accesul la aceste date se va acorda doar titularului de contract în urma unei cereri scrise.

12. Am înțeles în întregime continutul declaratiei de mai sus, aceasta fiind conforma cu cele declarate si cu realitatea.

Titular de contract,

ANEXA 3

Pachetul turistic care face obiectul prezentului contract include servicii pentru adulti sicopii, dupa cum urmeaza:

Bilet de avion dus-intors

Taxe de aeroport

Bagaj de mana (7 kg) si bagaj de cala (20 kg)

Cazare nopti in camera cu

Tip de masa:

Transfer aeroport – hotel – aeroport

Asigurare medicala si storno.....

Alte servicii.....

O data cu achitarea integrala a pachetului de servicii turistice, agentia de turism are obligatia de a transmite turistilor urmatoarele documente pe cale electronica:

Bilete de avion

Vouchere aferente pentru cazare si transfer

Asigurarea medicala si storno va fi transmisa turistilor o data cu confirmarea incasarii avansului stabilit.

Suma totala aferenta pachetului de servicii turistice contractate este de EURO, platibili conform prevederilor de la art. 4.4 din prezentul contract.

MODALITATE DE PLATA:

..... la rezervare

Diferenta pana la data de

Titular de contract,