

Contractul de comercializare a pachetelor sau serviciilor turistice

Nr din data de

Societatea comerciala ALL TOUR S.R.L, cu sediul în Bacau, str. Pasajul Revoluției nr.3, cod postal 600018, tel/fax 0234/515488, mob. 0744593864, email: office@all-tour.ro, web: www.all-tour.ro, capital social 25.200 lei, înregistrată la registrul comerțului de pe langa Tribunalul Bacau cu nr. J04/1617/2006, cod de înregistrare fiscală RO19180450, cont bancar Lei-RO11CECEC001946006601931 deschis la banca Cec Bacau si cont bancar Euro-RO98BTRLEURCRT0256306301 deschis la Banca Transilvania Bacau, titulară a Licenței de turism nr. 103/08.11.2018, pentru Agenția de turism organizatoare: **ALL TOUR**, reprezentată prin **Nanescu Liviu Constantin**, în calitate de administrator, denumită în continuare **Agenția**;

și

Turistul / reprezentantul turistului, Domnul/Doamna domiciliat/domiciliată în, identificat cu CNP: 1560520040036, posesor al cărții de identitate seria si nr., emisa de telefon, denumit Turist sau Beneficiar al serviciilor turistice.

Turisti participanti la excursie
Au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului

1.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a serviciilor turistice sau pachetului de servicii turistice ce se regasesc în ofertele publicate pe site agentiei si/sau in oferte care constituie parti-integrante la prezentul contract si care este înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

1.2. Pachet de servicii de calatorie sau serviciu turistic: Tip oferta: SEJUR/CIRCUIT, Cazare:, Destinatie:, Perioada, Numar persoane:, Tip camera:, Tip Masa:, Transport:, Alte servicii:; Tip oferta:

II. Încheierea contractului

2.1. Contractul produce efecte în oricare din urmatoarele situatii:

a) în momentul semnării lui de către turist sau prin acceptarea condițiilor contractuale si precontractuale de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice;

b) în momentul în care turistul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agenție, în cel mult 15 zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă, este responsabilitatea agenției de turism 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.

c) În cazul în care conținutul bonului de comandă nu diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice și confirmarea s-a efectuat în termenul de 15 zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, turistul care decide să renunțe la călătoria turistică datorează Agenției penalități conform cap. VI.

d) 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 15 zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, turistul poate considera că pachetul de servicii turistice nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite, fara a fi în masura a solicita despagubiri;

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

2.2. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția 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, respectiv dacă prezentul contract prezentat turistului în modalitățile prevăzute mai sus conține clauzele prevăzute în Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, republicată.

2.3. Turistul își însușește prezenta clauza și declara ca a fost informat ca trebuie sa consulte <http://www.mae.ro/travel-alerts> pentru a beneficia de informatii privind statele pe teritoriul carora, la data incheierii prezentului contract, este decretata stare de urgenta ori cu privire la care exista alerte de calatorie, sub forma de avertismente sau atentioniari.

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

III. Prețul contractului și modalități de plată

3.1. Prețul contractului este de și se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și TVA.

3.2. Plata diferenței se va face conform termenelor înscrise în factura fiscală, bon de comandă, oferta turistică/informațiile precontractuale anexate prezentului contract.

3.3. Plata pachetului de servicii de calatorie externe poate fi efectua într-o singură monedă, în valuta sau în LEI, la cursul de referință al BNR din ziua emiterii facturii, la care se adauga comisionul de risc valutar în cuantum de 2%.

3.4. Pretul nu cuprinde costurile care nu pot fi calculate în mod rezonabil anterior încheierii contractului. Astfel de costuri suplimentare pot fi, spre exemplu, penalitățile de încetare, care urmează să fie stabilite atunci când este cazul pe baza prevederilor din cuprinsul prezentului contract și a legislației aplicabile.

3.5. La încheierea contractului se percepe un avans de pana la 50% din prețul stabilit sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii turistice în funcție de data la care turistul solicită serviciile.. S-a achitat un avans, iar plata finala se va face astfel:

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

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

b) pentru serviciile turistice care nu necesită confirmare din partea prestatorilor, plata se va face după cum urmează:

1. în cazul serviciilor turistice externe (cu locul de desfășurare în afara României) – conform termenelor de plată comunicate de Agenție
2. în scris, prin bonul de comandă sau alte mijloace de Comunicare
3. în cazul serviciilor turistice interne (cu locul de desfășurare în România), astfel :

- oferte standard – diferența de plată finală se achită până cu cel târziu 21 zile calendaristice înainte de data primei zile de sejur
- oferte speciale tip Inscriseri Timpurii, Early booking, Last Minute, altele (Litoralul pentru toti, O saptamana de refacere, Decada balneara, O inima Sanatoasa etc.), diferența de plată finală se achită până cel târziu în data menționată în termenul de plată al ofertei.

3.6. Termene de plată oferta STANDARD

- 30% din pretul pachetului de calatorie la inscriere;
- 70% din pretul pachetului de calatorie cu minim 30 zile inaintea plecarii.

3.7. Termene de plată oferta SPECIALA

- 30% din pretul pachetului de calatorie la inscriere;

- 70% din pretul pachetului de calatorie la termenul limita al ofertei de Early Booking / Inscriseri timpurii / Last Minute;
- 3.8.** Pentru serviciile de calatorie contractate in regim special (de exemplu: early booking, last minute, oferta speciala), reducerea este inclusa in pachet, iar procentul de reducere se aplica numai serviciilor de cazare. In cazul in care turistul solicita modificarea contractului se va anula rezervarea cu penalizarile prevazute in cuprinsul prezentului contract si oferta va fi refacuta la pretul si conditiile din momentul reinscrierii.
- 3.9.** Nerespectarea conditiilor de plata aplicate rezervarilor tip special (de exemplu: early booking, last minute, oferta speciala), determina modificarea pretului pachetului conform ofertei standard.
- 3.10.** Pentru neplata in termen a cv. facturilor emise, Turistul datoreaza penalitati de 0.1 % pentru fiecare zi de intarziere, calculate incepand cu a 5-a zi de la emiterea facturii sau din momentul listarii voucherului, pana la achitarea integrala a debitului restant si sistarea unilaterala a prezentului contract, cu aplicarea de penalitati conform conditiilor de anulare si intreruperea imediata a tuturor serviciilor aflate in derulare, situatie in care turistul raspunde pentru efectele produse si va suporta toate consecintele, fara a pretinde nici un fel de despagubiri din partea Agentiei, neavand nici o relevanta faptul ca valoarea totala a penalitatilor va ajunge sa depaseasca cuantumul debitului datorat.
- 3.11.** In cazul nerespectarii termenelor de plata mentionate in factura fiscala Agentia are dreptul de a anula rezervarea. Turistul declara ca a luat cunostinta de prevederile prezentei clauze, cu al carui continut este de acord.
- 3.12. Modalitati de plata:**
- 3.12.1.** In cazul in care plata serviciilor se face prin virament, depunere la ghiseul bancii, card, in conturile bancare ale Agentiei, clientul poate opta pentru una din urmatoarele modalitati de plata:
- a) Plata in conturile Agentiei deschise la **Banca Cec-Lei si Banca Transilvania -Euro**, prin virament si depunere directa in conturile agentiei:
- pentru plati in LEI: RO11CECE001946006601931; pentru plati in EURO: RO98BTRLEURCRT0256306301
 - b) Pentru plata cu cardul visa/maestro/mastercard se percepe un comision bancar de 1%
 - c) Fiecare parte isi asuma, fara vreo pretentie imputabila celeilalte parti, comisioanele si spezele bancare practicate de catre institutia bancara cu care a ales sa colaboreze.
- 3.12.2.** Plata pachetului de servicii de calatorie interne se poate efectua si cu vouchere sau carduri de vacanta de la companiile Sodexo / Edenred / Up Romania care au contracte incheiate cu agentia noastra. Aceste vouchere sau carduri de vacanta sunt nominale. Prin achitarea cu vouchere sub forma tiparita sau card se comisioneaza de catre firma emitenta cu 1% din total suma. In aceasta situatie se vor respecta prevederile OUG nr. 8/2009 a normelor metodologice si anexelor acesteia. In situatia in care turistul renunta la pachetul de servicii / serviciul turistic cu vouchere sau carduri de vacanta, agentia ii poate oferi acestuia un pachet sau servicii turistice la o valoare initiala, mai putin penalitatile aferente, sau ii poate oferi turistului un pachet de servicii de calatorie la o valoare mai mare fata de pachetul achizitionat initial din care au fost scazute penalitatile aferente, cu plata diferentei de pret.
- 3.12.3.** Pachetul sau serviciile turistice care poate fi achizitionate pe baza de vouchere sau carduri de vacanta de vacanta va cuprinde servicii de cazare (minim si obligatoriu), alimentatie publica, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfasurare pe teritoriul Romaniei.
- 3.12.4.** Conform OUG nr. 8/2009, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii de calatorie de catre turist, agentia de turism nu poate restitui turistului contravaloarea voucherelor de vacanta in bani. Voucherele de vacanta pot fi restituite turistului de catre agentia de turism, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii de calatorie, doar daca voucherele nu au fost expediate emitentului de vouchere conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanta.
- In situatia in care turistul efectueaza plata catre agentie prin transfer bancar, acesta va suporta toate costurile bancare.

IV. Drepturile și obligațiile Agenției

4.1. Agentia de turism:

- va asigura desfasurarea corespunzatoare a serviciilor turistice ce intra in componenta pachetelor de servicii turistice,
 - va pune la dispozitia turistului informatiile ce vizeaza pachetele sau de serviciile turistice,
 - va respecta derularea serviciilor turistice prevazute in oferte si/sau in contractul incheiat cu turistul.
- 4.2.** Agentia va anunta turistul, intr-un termen rezonabil, despre orice modificare adusa pachetului de servicii turistice. In situatia in care se vor efectua modificari semnificative ale principalelor caracteristici ale serviciilor de calatorie prevazute la art. 5 alin. 1 lit. a din OG nr. 2/2018, Agentia organizatoare nu va putea indeplini cerintele speciale prevazute la art. 7 alin. 3 lit. a din O.G. nr. 2.2018 sau maresta pretul pachetului de servicii turistice cu mai mult de 8% in conformitate cu art. 11 alin. 2 din O.G. nr. 2/2018, Agentia are obligatia de a informa turistul despre faptul ca acesta are posibilitatea ca, intr-un termen rezonabil, respectiv in termen de cel mult 48 ore, sa accepte modificarea propusa sau sa inceteze contractul fara a plati vreo penalitate de incetare, cu posibilitatea ca agentia sa ofere un alt pachet turistic, de o calitate echivalenta sau superioara, iar turistul sa accepte acest pachet. In situatia in care turistul alege incetarea contractului, fara a accepta un alt pachet de servicii turistice, Agentia are obligatia de a restitui toate platile efectuate de catre sau in numele turistului in termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data incetarii contractului, fara a se achita alte costuri/penalitati/despagubiri etc.
- 4.3.** In situatia in care numarul de persoane inscrise pentru participarea la programul turistic/pachetul de servicii turistice este mai mic decat numarul minim stabilit in programul turistic si/sau in contract, Agentia va informa turistii, despre urmatoare posibilitate: pretul se recalculeaza sau circuitul se reprogrameaza. De asemenea, in cazul unui grup mai mic, agentia isi rezerva dreptul de a schimba capacitatea mijlocului de transport sau hotelurile, cu pastrarea standardelor si cu informarea prealabila a turistilor inscrisi cu 25 de zile calendaristice inainte de inceperea executarii pachetului. Agentia are obligatia de a informa turistul, fara intarzieri nejustificate, cu privire la aceste modificari. In masura in care Agentia nu va respecta aceasta obligatie de informare a turistului, va suporta toate consecintele ce decurg din lipsa informarii.
- 4.4.** Agentia isi rezerva dreptul de a efectua modificari privind ora sau locul de imbarcare. Aceste modificari pot fi operate din motive independente de Agentie, respectiv ca urmare a modificarilor efectuate de parteneri si/sau ca urmare a conditiilor meteorologice. Agentia va comunica, in cel mai scurt timp posibil, aceste modificari turistilor, sub sanctiunea suportarii de catre Agentie a tuturor consecintelor ce decurg din neinformatie ori informarea incompleta si/sau incorecta.
- 4.5.** In situatiile independente de Agentie partenera de cazuri de overbooking, Agentia partenera, prin intermediul Agentiei, are obligatia de a oferi turistilor cea mai apropiata varianta din locatia respectiva de o calitate echivalenta sau superioara, fara ca modificarea sa aiba consecinte asupra pretului achitat de turist, iar, in situatia in care pot fi asigurate doar spatii de categorie inferioara celor contractate Agentia partenera va rambursa diferenta de pret. Agentia partenera va putea oferi servicii turistice in compensare, in masura in care turistul accepta compensarea cu alte servicii turistice si isi exprima acordul in acest sens. Agentia are obligatia de a aduce la cunostinta turistului aceasta posibilitate de compensare.
- 4.6.** In termen de 5 zile lucratoare de la efectuarea platii finale, Agentia va putea descarca din sistemele de rezervare on-line ale Agentiei partenera documentele de calatorie in baza carora turistul poate efectua serviciile turistice achizitionate si le va putea remite turistului.
- 4.7.** Agentia furnizeaza turistului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii de calatorie care nu fac parte din oferta proprie/standard a agenției de turism și care necesită confirmarea rezervării din partea altor prestatori. În cazul solicitării unor pachete de servicii de calatorie care se regăsesc în oferta proprie a agenției de turism sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, Agentia poate furniza turistului un bon de comandă, dacă consideră necesar, fara a constitui in sa o obligatie in sarcina sa. În înțelesul prezentului contract se consideră comunicare făcută în scris inclusiv comunicarea făcută prin poșta electronică (e-mail). Comunicarea se considera a fi efectuată in prima zi lucratoare ce urmeaza zilei in care a fost expediată comunicarea. Turistul are la dispoziție un termen de 48 de ore pentru a informa Agentia cu privire la decizia sa. În cazul lipsei unui răspuns în termenul menționat mai sus, se consideră că turistul a acceptat modificările propuse de Agentie și nu mai poate înceta contractul sau solicita vreo despăgubire.
- 4.8.** Agentia nu răspunde si nu ii pot fi imputate in vreo modalitate intarzierile înregistrate în timpul derularii programului turistic din motive care nu ii sunt imputabile (ex.: intarzierea curselor aeriene, conditii meteorologice nefavorabile, formalitati vamale, greva transportatorilor, etc.).
- 4.9.** Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:
- a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează turistului;

b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întâzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate turistului ca urmare a întâzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice;

c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

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

În cazurile prevăzute la pct. 4.9 lit. b) și c), informarea se va face în timp util pentru a permite turistului să decidă începerea călătoriei.

4.11. În cazul achiziționării unui pachet de servicii turistice având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic. Pentru aceste întâzieri, compania aeriană este obligată să asiste turiștii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întâzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1.912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

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

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

a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;

b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;

c) în cazul în care nu pot fi oferite 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 și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

4.14. Agenția are obligația 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 informații:

a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a intermediarului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a intermediarului

c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;

d) obligațiile turistului prevăzute la pct. 5.7, 5.13 și 5.15.

4.15. Agenția parte în contract este obligată să acorde prompt asistență turistului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici agenția de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita în special prin:

(a) furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sanatare, autoritățile locale și asistenta consulară; și

(b) acordarea de asistență turistului în ceea ce privește efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea acestuia în găsirea unor servicii de călătorie alternative.

Agentia are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta in cazul in care tursitul este cel care a provocat situatia de dificultate in mod intentionat sau din propria neglijenta. Comisionul nu va depasi in niciun caz costurile efective suportate de Agentie.

4.16. Agentia se obliga sa informeze corect si complet turistul, respectiv sa furnizeze, in mod clar, inteligibil si bine evidentiat, informatiile standard prevazute la art. 5 din O.G. nr. 2 / 2018, ale caror prevederi declara ca le cunoaste, le intelege, si le insuseste.

4.17. Agentia are obligatia de a aduce la cunostinta turistului faptul ca acesta din urma raspunde pentru toate pagubele pe care le produce pe parcursul desfasurarii pachetelor de servicii turistice si ca aceste pagube sunt in sarcina sa, precum si faptul ca aceste pagube trebuie achitate inainte de incheierea pachetului de servicii. In situatia in care Agentia nu efectueaza aceasta informare a turistului, va raspunde, in solidar, cu turistul pentru repararea pagubelor, fara a se putea antrena raspunderea Agentiei.

4.18. Agentia are obligatia de a aduce la cunostinta turistilor faptul ca unitatile de cazare sunt clasificate de autoritatile abilitate din tara/tarile de destinatie.

4.19. Agentia se obliga sa aduca la cunostinta turistului despre posibilitatea si necesitatea incheierii politei de asigurare medicala si/sau politei de asigurare storno si sa ii informeze despre prestatiile neincluse in pachetul de servicii turistice, precum si despre conditiile de calatorie in strainatate, inclusiv conditiile ce trebuie indeplinite pentru calatoriile cu minorii, indicand site-ul MAE in vederea consultarii.

Agentiei ii revine intreaga responsabilitate pentru neindeplinirea sau indeplinirea necorespunzatoare a obligatiilor mentionate anterior. Prejudiciile cauzate turistilor prin neinformatia sau informare eronata vor fi reparate integral de catre Agentie, acesteia revenindu-i intreaga raspundere.

V. Drepturile și obligațiile turistului

5.1 Turistul are dreptul la o informare corectă și completă cu privire la pachetul de servicii oferit de Agentie, inclusiv cu privire la tariful acestuia, astfel încât să nu fie posibile interpretări echivoce. Turistul declară că a primit, își însușește și înțelege aceste informații în perioada precontractuală.

5.2. Renunțarea în totalitate sau în parte la serviciile de călătorie numai a unuia sau a mai multor călători pentru care a fost încheiat un singur contract, nu dă dreptul celorlalți participanți să beneficieze de serviciile la care au renunțat ceilalți (ex.: utilizarea locului în mijlocul de transport, a camerei la cazare, a meselor, etc, indiferent de natura relațiilor dintre semnatarii contractului(familie, prieteni, colegi, etc).

5.3. Turistul poate transfera contractul privind pachetul de servicii de călătorie unei persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile contractului respectiv, după ce notifică Agenția, cu cel puțin 14 zile lucrătoare înainte de începerea executării pachetului, pe un suport durabil.

În acest caz, între turistul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția de turism (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de călătorie contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Agenției.

Persoana care transferă contractul privind pachetul de servicii de călătorie și persoana căreia îi este transferat contractul răspund în solidar pentru achitarea soldului și a tuturor comisioanelor, tarifelor și altor costuri suplimentare generate de acest transfer. Agenția de turism va informa persoana care transferă contractul cu privire la costurile efective ale transferului. Aceste costuri sunt rezonabile și nu depășesc costurile suportate efectiv de agenția de turism ca urmare a transferului contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

Agenția va prezenta persoanei care transferă contractul dovezi cu privire la costurile suplimentare, comisioanele sau alte costuri generate de transferarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie. Serviciile turistice achitate total sau parțial cu vouchere/card de vacanță nu pot fi cesionate în conformitate cu prevederile art. 7 alin.1 din OUG nr. 8/2009 privind acordarea voucherelor de vacanță.

5.4. Turistul poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie în orice moment înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care turistul încetează contractul privind pachetul de servicii de călătorie, acesta poate fi obligat să plătească agenției de turism penalități de încetare adecvată și justificabilă conform prevederilor cap.VI. Despăgubirea se poate ridica la maximum prețului pachetului de servicii de călătorie contractat.

5.5. În cazul în care turistul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția va rezolva cerințele turistului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către turist. Dacă turistul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la cap. VI la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

5.6. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, turistul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regulă, la ora 18.00 a zilei de intrare și se termină, de regulă, la ora 12.00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus sunt în sarcina exclusivă a turistului.

5.7. Turistul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxe de salubritate precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție.

5.8. Turistul este obligat să comunice Agenției în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap.IV pct. 4.10 modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, iar în cazul în care se aplică clauzele prevăzute în cap. IV pct. 4.9 lit. b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului fără plata penalităților; sau b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

5.9. În cazul în care turistul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile cap.IV pct. 4.10 se consideră că toate modificările au fost acceptate și turistul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

5.10. În cazul în care turistul reziliază/denunță unilateral contractul în temeiul pct. 5.8 sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;

b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț, în sensul rambursării diferenței de preț dintre cele două pachete turistice, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;

c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

5.11. În toate cazurile menționate la pct. 5.10, turistul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire, al cărei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al părților sau în baza unei hotărâri a instanței de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat în scris turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;

b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la cap. IV pct. 4.9 lit. b);

c) anularea s-a făcut din vina turistului.

5.12. Turistul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de Agenție (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament etc.), în vederea acordării serviciilor turistice. În cazul în care turistul beneficiază de bilete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

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

5.14. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră. În cazul în care turistul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agenției (de exemplu, în cazul călătoriei 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 călătoriei.

5.15. Agenția de turism recomandă turiștilor contactarea acestora cu maxim 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).

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

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

5.18. Turistul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus, cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către turist a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele vor fi suportate de către acesta.

5.19. În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu prevederile contractuale privind pachetul de servicii de călătorie, agenția de turism organizatoare remediază neconformitatea, cu excepția unuia din următoarele cazuri:

a) neconformitatea nu poate fi remediată;

b) remedierea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

În situația de mai sus, în cazul în care agenția de turism organizatoare nu remediază neconformitatea, turistul are dreptul la o reducere corespunzătoare a pretului sau o despăgubire adecvată.

În cazul în care agenția de turism nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit decălător în conformitate cu prevederile OG nr. 2/2018, turistul poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Turistul nu trebuie să specifice un termen dacă agenția de turism refuză să remedieze neconformitatea sau dacă este necesară o remediere imediată.

5.20. Turistul suportă taxele care nu sunt incluse în valoarea pachetului de servicii turistice.

5.21. Turistul declară ca înțelege, își însușește și acceptă, în mod expres, prevederile privind drepturile și obligațiile ce îi revin.

5.22. Turistul este responsabil pentru corectitudinea datelor transmise către Agenție (nume/prenume turist, data de naștere, informații necesare pentru efectuarea rezervării de către agenție (de exemplu: perioada, destinație, unitate de cazare, etc.). Ulterior, dacă se constată ca informațiile transmise de turist sunt eronate ori incomplete, iar acestea generează diferențe de pret impuse de modificarea rezervării (dacă este posibil), diferențele de pret vor fi suportate exclusiv de către turist.

5.23. 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 și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, turistul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri

6.1. In cazul in care, dupa incheierea contractului cu turistul, acesta din urma doreste sa anuleze sau sa modifice rezervarea, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

6.1.1. În cazul serviciilor turistice interne și externe, penalizările sunt de:

- a) 30 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 zile calendaristice înainte de data plecării;
- b) 50 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 29-22 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- c) 100 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai puțin de 21 zile calendaristice înainte de plecare sau prin neprezentarea la program;
- d) 100 % din prețul pachetului de servicii, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special (de exemplu, Early Booking, Inscriseri Timpurii, Last Minute, Black Friday etc.) , indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

6.1.2. In cazul programelor speciale pentru turism intern/extern, in care se acorda reduceri semnificative fata de oferta standard: inscriseri timpurii, early booking, Litoralul pentru toti, Last Minute, Black Friday, Deacada Balneara, O inima sanatoasa, O saptamana de refacere etc, nu se accepta modificari de orice fel (de nume, perioada, tip camera, servicii, etc.), anulari, renuntari pentru rezervările efectuate, indiferent de motive (boala, probleme familiare, etc) acestea fiind supuse regulilor speciale mentionate pentru fiecare program in parte si pentru care penalizarea este de 100%. In cazul unor modificari de nume, numar de persoane, tariful rezervării va fi recalculat la suma intreaga, fara reducerea initiala.

6.1.3. In cazul in care plata pentru serviciile turistice interne a fost facuta partial sau integral cu vouchere de vacanta, penalizarea se va deduce in primul rand din valoarea voucherelor de vacanta. Daca penalizarea este mai mare decat valoarea voucherelor, diferenta care depaseste valoarea voucherelor de vacanta se va retine din valoarea achitata prin alte instrumente de plata. In cazul in care valoarea voucherelor de vacanta este mai mare decat valoarea penalizării, diferenta nu se restituie nici in vouchere si nici in numerar in cazul in care turistul nu doreste un alt serviciu turistic. Daca turistul isi manifesta dorinta de a achizitiona un alt serviciu turistic, pentru o perioada ulterioara, atunci diferenta dintre valoarea voucherelor si valoarea penalizării se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul in care turistul poate solicita noul pachet de servicii turistice este de maxim 2 luni de la data rezilierii/denuntării unilaterale a contractului / renuntarea la serviciile turistice initiale. In cazul in care turistul nu isi exprima optiunea in aceasta perioada, Agentia de turism nu ii mai poate oferi acestuia nici un pachet de servicii turistice ulterior.

6.1.4. In situatia in care masurile luate de catre autoritati impun restrictii de calatorie care ingreuneaza sau fac imposibila executarea pachetului de servicii de calatorie, turistul va beneficia de un voucher – anexa la contractul de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, pentru intreaga suma achitata. Voucherul poate fi utilizat timp de 12 luni, integral/partial, exclusiv pentru acelasi pachet sau serviciu turistic.

6.2. În cazul în care turistul care a contractat un pachet de servicii turistice cu Agenția și a achitat un avans nu se prezintă în termenul specificat în bonul de comandă sau în termenul comunicat în scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului cu reținerea penalizărilor prevăzute la pct. 6.1.

6.3. În cazul biletelor de odihnă și/sau de tratament, pentru retragerea din vina turistului se aplică următoarele penalizări:

- a) dacă cererea de ANULARE se depune în orice moment după achitarea avansului și până cel târziu cu 30 zile înainte de începerea sejurului, penalizarea este egală cu contravaloarea AVANSULUI achitat;
- b) dacă cererea de ANULARE se depune într-un interval mai mic de 21 zile înainte de data începerii sejurului sau dacă turistul nu se prezintă în stațiune la data înscrisă în bilet, penalizarea va fi de 100% din pretul contractat;

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

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

6.6. Penalizările se aplică și 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 în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriului țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

6.7. Turistul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

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

6.9. Agenția are obligația de a informa și de a solicita turistului să efectueze plata contravalorii serviciilor turistice, conform termenelor de plata, într-unul dintre conturile bancare sau printr-una dintre modalitățile mai sus menționate.

6.10. Agenția nu răspunde în situații de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situații care nu sunt imputabile niciunei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Agenția.

6.11. Toate sumele datorate de turist se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii turistice achitat de turist, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

VII. Reclamații

7.1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fața locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai turoperatorului).

7.2. Datele de contact ale Agenției: Telefon/fax: 0234515488, Mobil: 0744593864, E-mail: office@all-tour.ro.

7.3. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 de zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin, după caz.

7.4. Agenția organizatoare nu va răspunde, în niciun caz, pentru situațiile în care paguba a fost cauzată de producerea unui/unor evenimente acoperite de polita de asigurare medicală sau de asigurarea de calatorie (tip storno), care au fost sau puteau fi încheiate de turist înainte de plecarea în calatorie, Agenția având obligația informării turistilor despre aceste polite.

7.4.1. Agenția organizatoare va acorda asistenta adecvata, fara intarzieri nejustificate, tursitului aflat in dificultate, inclusiv in circumstantele prevazute la art. 14 alin. 16 din O.G. nr.2/2018, in special prin:

- a) furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara;
- b) efectuarea comunicarii la distanta si sprijinirea turistului in gasirea unor servicii de calatorie alternative.

7.4.2. In cazul in care turistul este cel care a provocat situatia de dificultate, in mod intentionat sau din propria neglijenta, iar activitatile de mai sus presupun costuri efectuate de catre Agentie, pentru aceste activitati se poate percepe un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta.

VIII. Asigurări

8.1. Conform prevederilor O.G. nr. 2/2018 și ale Ordinului 156/2019 emisa de Ministerul Turismului, turistul este asigurat pentru rambursarea sumelor achitate de acesta în legătura cu pachetele de servicii de calatorie, în cazul insolvenței agenției de turism organizatoare și în legătura cu serviciile de calatorie asociate, cum sunt definite la art. 3 pct. 16 din O.G. nr. 2/2018, în măsura în care Agenția Organizatoare facilitează servicii de calatorie asociate, la Societatea de Asigurare CITY INSURANCE, str Emanoil Porumbaru Nr 93 – 95, Parter, Sector 1, Bucuresti, telefon 0212310054, fax 0212310442, email:office@cityinsurance.ro. Polita de Asigurare privind protectia in caz de insolventa a agentiei de turism organizatoare este:

- Polita de Asigurare Seria BN, Nr 940/28.10.2020 privind protectia in caz de insolventa a agentiei de turism organizatoare valabila pâna la data de 01.11.2021, care este afisata pe pagina web a agentiei de turism <http://www.all-tour.ro> .

8.2. Dacă în prezentul contract este inclus transportul de pasageri, garanția prevăzută la art. 8.1 include repatrierea călătorilor, indiferent dacă executarea pachetului este afectată de insolvența Organizatorului sau turistul se află în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare sau la locul convenit de părți.

8.3. Valoarea despăgubirii:

8.3.1. În cazul în care călătoria nu a început, valoarea despăgubirii este egală cu valoarea sumelor achitate efectiv de turist în baza prezentului contract, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței Organizatorului.

8.3.2. Dacă în prezentul contract este inclus transportul de pasageri și turistul se află în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare, din cauza insolvenței Organizatorului, despăgubirea este egală cu contravaloarea serviciilor de călătorie neprestate călătorului și achitate de acesta în baza acestui contract, la care se adaugă costul repatrierii.

8.3.3. În cazul în care turistul a beneficiat de repatriere în condițiile art. 8.2:

a) Turistul nu mai beneficiază de nicio altă despăgubire de la Asigurator, în situația în care repatrierea intervine ca urmare a nerespectării de către Organizator a obligațiilor contractuale față de partenerii săi;

b) Turistul beneficiază de rambursarea contravalorii serviciilor de călătorie neprestate și achitate de acesta în baza prezentului contract, fără a se scădea cheltuielile cu repatrierea efectuate de Asigurator, în cazul insolvenței Organizatorului.

8.3.4. Asiguratorul poate propune călătorului o ofertă de servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, în condițiile prevăzute de Ordinul nr. 156/2019 emis de Ministerul Turismului. În situația în care turistul acceptă oferta propusă, acesta nu beneficiază de nicio despăgubire suplimentară.

8.4. Condițiile în care turistul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

8.4.1. În cazul în care Agenția nu efectuează repatrierea turistului, acesta are obligația de a anunța imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În această situație societatea de asigurare nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa după întoarcerea turistului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între Agenție și societatea de asigurare.

8.4.2. În cazul în care turistul solicită Agenției contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către Agenție prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Turistul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agenției rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

8.4.3. Turistul are obligația de a notifica societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată Agenției privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute la pct. 8.4.2.

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

8.4.5. În termen de 15 (cinsprezece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, turistul are obligația de a transmite societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative.

8.4.6. Documentele justificative constau în principal în:

a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;

b) confirmările de primire precizate la pct. 8.4.2, 8.4.3 și 8.4.5;

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

d) fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Societatea de asigurare are dreptul să solicite turistului și alte documente justificative.

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

8.4.8. 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.

8.4.9. În cazul în care, după plata despăgubirii, Agenția plătește debitul către turist, acesta are obligația de a restitui asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 30 (treizeci) zile lucrătoare de la data primirii de la Agenție a sumelor reprezentând debitul.

8.4.10. Facultativ, turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidente, de boala 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 altor tipuri de asigurari de calatorie.

Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru acoperirea eventualelor penalitati de anulare. Turistul se poate informa in agentie despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi incheiata in agentia de turism de unde acesta a achizitionat pachetul de servicii de calatorie, daca agentia ofera acest tip de serviciu. Agentia nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politile de asigurare contractate, deoarece aceasta are doar calitatea de intermediar intre turist si asigurator.

Turistul/Reprezentantul turistului declar, pe propria raspundere, ca am primit toate informatiile referitoare la achizitionarea asigurării medicale de calatorie, a asigurării Storno, ca am informat toate persoanele inscrite in rezervare despre prevederile acestor asigurari precum si despre toate consecintele legate de neincheierea acestora si optez pentru:

Asigurare Storno (protecție pentru anularea călătoriei /protecție medicală):

Doresc asigurare: DA NU

Asigurare medicala de calatorie:

Doresc asigurare: DA NU

IX. Forta majora

9.1. Forta majora este un eveniment extraordinar si extern a carui întindere si durata nu depind de controlul Partii care îl invoca, produs dupa semnarea prezentului Contract si care împiedica executarea obligatiilor asumate de Parti conform acestuia. Nu constituie evenimente de forta majora spre exemplu: reorganizarea sau falimentul uneia dintre Parti, greva, etc.

9.2. Nici una dintre Partile contractante nu va fi considerata responsabila de neîndeplinirea totala sau partiala sau de îndeplinirea cu întârziere a obligatiilor ce îi revin daca aceasta se datoreaza unei cauze de forta majora.

9.3. Partea contractanta care invoca un astfel de eveniment este obligata sa anunte în scris cealalta Parte în maximum 1 zi de la data aparitiei cauzei de forta majora. Dovada producerii cauzei de forta majora revine Partii care o invoca într-un termen de cel mult 5 zile lucratoare de la data aparitiei cauzei de forta majora si se face prin intermediul certificatului eliberat de autoritatea competenta, potrivit legii.

9.4. Neîndeplinirea obligatiei de aducere la cunostinta si de dovedire a cauzei de forta majora în termenul si conditiile stabilite în acest articol face inoperanta cauza exoneratoare de raspundere. Pe durata producerii cauzei de forta majora si ulterior, Partile sunt obligate sa depuna toate diligentele necesare reducerii si înlaturarii efectelor negative produse de eveniment.

9.5. Circumstante inevitabile si extraordinare – o situatie care nu poate fi controlata de partea care invoca o astfel de situatie si ale carei consecinte nu ar fi putut fi prevazute si evitate chiar daca s-ar fi luat toate masurile rezonabile.

X. Alte clauze

10.1. Prin prezentul contract părțile, de comun acord, convin că despăgubirea care trebuie plătită de Agentie, atunci când aceasta este datorată călătorului, nu poate depăși valoarea serviciilor turistice ale cărui beneficiar este acesta.

10.2. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum si pentru modificarea unor acte normative.

10.3. Toate unitățile de cazare, precum și mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale țărilor de destinație.

10.4. Turistul declară că Agentia l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018.

10.5. Prin semnarea prezentului contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, turistul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, în conformitate cu oferta Agenției.

10.6. Turistul declară ca anterior încheierii prezentului contract Agenția i-a furnizat toate informațiile esențiale privind serviciile contractate, cum ar fi: destinația, itinerariul, perioada calatoriei, numărul de nopți incluse, mijloacele de transport, unitățile de cazare și serviciile de masă oferite, alte servicii incluse în pachet, numărul minim de persoane necesar efectuării serviciilor de calatorie, abilități lingvistice necesare turistului pentru comunicarea orală, informații pentru persoane cu mobilitate redusă, informații generale despre regimul vizelor și pasapoartelor și privind formalitățile legate de sănătate în țara de destinație, informații privind agenția de turism organizatoare/intermediară, prețul total al pachetului, modalitățile de plată, informații privind posibilitatea turistului de a înceta contractul oricând înainte de începerea executării pachetului și informații privind asigurarea facultativă sau obligatorie care să acopere costurile încetării contractului de către turist sau costurile de asistență, inclusiv taxele de repatriere, în caz de accident, de boală sau de deces, cu care este în mod expres de acord.

XI. Protecția datelor cu caracter personal

11.1. Turistul autorizează Agenția/Agenția organizatoare să prelucreze datele cu caracter personal în raport cu obligațiile contractuale și ale Regulamentului U.E. 679/2016.

11.2. Părțile trebuie să respecte normele și obligațiile impuse de dispozițiile în vigoare, privind protecția datelor cu caracter personal.

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

11.4. Turistul are dreptul de acces și de informare privind datele personale și dreptul de a corecta/modifica orice astfel de date, dreptul de opoziție, precum și dreptul de a solicita portarea (mutarea) sau 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.

11.5. 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.

11.6. 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.

11.7. Agenția se angajează să adopte măsuri de securitate tehnice și 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 ștergerea 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 autorizați pot accesa numai datele cu caracter personal la care se referă dreptul lor de acces;

c) înregistra când și cui au fost comunicate datele cu caracter personal;

d) se asigura că, în timpul transmiterii de date cu caracter personal și al transportului mediilor de stocare, datele nu pot fi citite, copiate sau șterse fără autorizare;

e) delimita zonele de acces astfel încât să nu fie permis accesul persoanelor neautorizate în locații/incăperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal.

11.8. 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 situația în care acest lucru este obligatoriu potrivit unor dispoziții legale.

XII. PROCEDURA DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR ("SAL")

12.1. Solutionarea alternativa a litigiilor ("SAL") reprezintă un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care turistului, în calitate de consumator, i se oferă posibilitatea de soluționare a litigiilor pe care le poate avea cu comerciantul, atunci când se confruntă cu o problemă legată de achiziționarea pachetului de servicii de calatorie. Astfel, reclamațiile împotriva Agenției organizatoare/Agenției, în calitate de comerciant, sunt prezentate voluntar de către turist, în calitate de consumator, urmând a fi soluționate într-un mod independent, imparțial, transparent, rapid și echitabil.

12.2. Direcția de soluționare alternativă a litigiilor (Direcția SAL) din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor ("ANPC"), are competența să soluționeze alternativ litigiile naționale și transfrontaliere izvorâte din prezentul contract.

12.3. 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>.

XIII. Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele:

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

b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;

c) cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale Agenției puse la dispoziția turistului, în format tipărit sau pe suport electronic.

XIV. Dispoziții finale

14.1. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare originale, câte un exemplar pentru fiecare parte.

14.2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2018, republicată.

14.3. Toate unitățile de cazare, precum și mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale țărilor de destinație, conform procedurilor interne și normativelor locale, acolo unde acestea există, care diferă de la o țară la alta și de la un tip de destinație la altul.

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

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

14.6. Contractului îi sunt aplicabile și va fi interpretat conform legilor din România.

**Agencia de turism,
ALL TOUR
Reprezentant legal,
NANESCU LIVIU CONSTANTIN**

Turistul/Reprezentantul turistului,

Formular pentru rezervarea la agentie a unui singur serviciu (exclus pachet)

Anexă nr 1 la contractul nr /.....

Dacă, după alegerea și efectuarea plății pentru un serviciu de călătorie, rezervați servicii de călătorie suplimentare pentru călătoria sau vacanța dumneavoastră prin intermediul societății noastre, ALL TOUR SRL, NU veți beneficia de drepturile care se aplică pachetelor în temeiul Ordonanței Guvernului [nr. 2/2018](#).

Prin urmare, societatea noastră, ALL TOUR SRL, nu va fi răspunzătoare pentru executarea corespunzătoare a acestor servicii de călătorie individuale. În cazul unor probleme, vă rugăm să contactați furnizorul de servicii relevant.

Totuși, dacă rezervați orice servicii de călătorie suplimentare în cadrul aceleiași vizite sau al aceluiași contact cu societatea noastră/societatea ALL TOUR SRL, serviciile de călătorie vor deveni parte a unui serviciu de călătorie asociate. În acest caz, conform dreptului UE, ALL TOUR SRL deține protecție pentru a restitui plățile dumneavoastră către ALL TOUR SRL pentru servicii neprestate din cauza insolvenței ALL TOUR SRL. Vă rugăm să rețineți că acest lucru nu înseamnă restituirea în cazul insolvenței furnizorului de servicii relevant.

ALL TOUR SRL a contractat protecție în caz de insolvență cu Societatea de Asigurare și Reasigurare City Insurance SA (entitatea responsabilă pentru protecția în caz de insolvență).

Călătorii pot contacta această entitate sau, după caz, autoritatea competentă în cazul în care serviciile sunt refuzate din cauza insolvenței la Societatea de Asigurare și Reasigurare City Insurance SA

Atenție: Această protecție în caz de insolvență nu acoperă contractele cu alte părți decât ALL TOUR SRL, care pot fi executate în ciuda insolvenței ALL TOUR SRL.

Site-ul internet pe care este accesibilă Ordonanța Guvernului [nr. 2/2018](#) este: <https://www.anat.ro/ordonanta-nr-22018-privind-pachetele-de-servicii-de-calatorie-si-serviciile-de-calatorie-asociate/>

Semnatura

Agent turism:

Reprezentant turist:

**FORMULAR CU INFORMATII STANDARD PENTRU CONTRACTELE
PRIVIND PACHETELE DE SERVICII DE CALATORIE OFERTAT DE TOUROPERATOR**

Combinatia de servicii de calatorie pusa la dispozitia dumneavoastra este in pachet in intelesul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018. Prin urmare, veti beneficia de toate drepturile UE care se aplica pachetelor. Agentia de turism ALL TOUR, in calitate de agentie de turism organizatoare, va fi pe deplin responsabila pentru executarea corespunzatoare a pachetului in ansamblu. In plus, conform legislatiei, agentia 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. Detalii de contact ale Agentiei ALL TOUR: Str. Pasajul Revolutiei, nr.3, Bacau, Telefon/Fax: 0234515488, E-mail: office@all-tour.ro, site: ALL TOUR www.all-tour.ro

Drepturi principale in temeiul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018.

- Calatorii primesc toate informatiile esentiale privind pachetul anterior incheierii contractului privind pachetul de servicii de calatorie.
- Exista intotdeauna cel putin un comerciant care raspunde pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in 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, in urma unei instiintari efectuate in 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 in mod expres in contract, si in orice caz nu mai tarziu de 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului. In cazul in care cresterea pretului este mai mare de 8% din pretul pachetului, calatorul poate inceta contractul. In cazul in care agentia de turism organizatoare isi rezerva dreptul de a creste pretul, calatorul are dreptul la o reducere de pret daca apare o scadere a costurilor relevante.
 - Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare si pot obtine rambursarea completa a oricaror plati in cazul in care oricare dintre elementele esentiale ale pachetului, altul decat pretul, s-a modificat in mod semnificativ. In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, comerciantul raspunzator de pachet anuleaza pachetul, calatorii au dreptul la rambursare si, dupa caz, la o despagubire.
 - Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, inainte de inceperea executarii pachetului, in circumstante exceptionale, de exemplu in cazul unor probleme grave de securitate la destinatie care sunt susceptibile de a afecta pachetul.
 - In plus, calatorii au posibilitatea de a inceta contractul in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului, in schimbul achitarii unei penalitati de incetare adecvat si justificabil.
 - In cazul in care, dupa inceperea 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 inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, in cazul in care serviciile nu sunt executate in conformitate cu contractul si acest fapt afecteaza in 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 in cazul in care serviciile de calatorie nu sunt executate sau sunt executate in mod necorespunzator.
 - Agentia de turism organizatoare trebuie sa ofere asistenta in cazul in care calatorul se afla in dificultate.
 - In cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa, platile vor fi rambursate. In cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa dupa inceperea executarii pachetului, iar transportul este inclus in pachet, repatrierea calatorilor este garantata. Agentia de turism organizatoare ALL TOUR detine urmatoarea polita de asigurare privind protectia in caz de insolventa:
 - Polita seria BN nr. 920, polita de asigurare privind protectia in caz de insolventa a agentiei de turism organizatoare, emisa de catre City Insurance SA –strada Emanoil Porumbaru nr.93-95 parter, sector 1, Bucuresti, telefon 0212310054, Fax 0212310054, Polita cu seria BN nr. 920 este valabila de la data de 02.11.2019 pana la 01/11/2020. Polita este afisata si pe site-ul agentiei: www.all-tour.ro.

Calatorii pot contacta societatea de asigurari sau, dupa caz, autoritatea competenta, Ministerul Turismului – Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, Bucuresti, Poarta C, Telefon: 004 021 303 78 37, Fax: 004 021 303 78 93, E-mail: registratura@mturism.ro, in cazul in care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolventei agentie All Tour.

In sensul prezentului formular prin agentie de turism organizatoare se intelege agentia de turism organizatoare stabilita pe teritoriul Romaniei sau agentia de turism intermediara stabilita pe teritoriul Romaniei, care cumpara in mod direct pachete de la o agentie de turism organizatoare care nu este stabilita in Romania, dupa caz, conform art. 14 din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 este accesibila pe site-ul web: <http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233>

Semnatura

Agent turism:

Reprezentant turist:

BON DE COMANDA catre SC ALL TOUR SRL	Nr.....	Data.....
Numele / Prenumele turistilor:	Data Nasterii	Tel.
SERVICII SOLICITATE:	CONFIRMATE / ANULATE	
1. Destinatia (oras/ statiune / tara):		
2. Perioada / Nr. nopti / Zile:		
3. Nr. Persoane:	ADULTI:	COPII:
4. Unitate de cazare:		
- tip (hotel, vilă, motel, etc), denumire / categorie, tip camera		
5. Unitate de alimentatie:		
- tip (restaurant, cantină, etc), denumire / categorie, tip masa		
6. Transport / ruta:		
- tip, categorie, mijl. de transport, transferuri		
- data/ora plecare, locul de plecare		
- data/ora sosire, locul de sosire		
7. Program/oferta turistica:	ANEXAT	
- excursii, vizite, servicii suplimentare si servicii incluse în pachetul de servicii		
8. Solicitari speciale:		
9. Documente de calatorie: (valabil minim 6 luni de la data intoarcerii)	<input type="checkbox"/> CARTE IDENTITATE <input type="checkbox"/> PASAPORT	
10. Asigurari facultative:	<input type="checkbox"/> MEDICALA <input type="checkbox"/> STORNO <input type="checkbox"/> NU DORESC	
11. Tarif servicii/plati:	AVANS:	
TERMEN DE PLATA:	TOTAL:	
PARTENER:		

Turistul reprezentant, declar pe proprie raspundere ca reprezinta cu puteri depline in conditiile prezentului contract pe toti turistii inregistrati in bonul de comanda si semneaza prezentul atat in numele meu cat si in numele acestora. Am primit un exemplar din bonul de comanda si contract.

Prin semnarea bonului de comanda, confirm ca am luat la cunostinta si acceptat conditiile de calatorie si politica de confidentialitate disponibile in agentie si pe linkurile: <https://www.all-tour.ro/contractul-cu-clientul>; <https://www.all-tour.ro/politica-confidentialitate>

Nume / Prenume :

Nume / Prenume :

Semnatura turistului

Semnatura agentului de turism

Informații precontractuale conform art. 5 din Ordonanța de guvern nr. 2/2018

Turistul a primit de la agenția de turism organizatoare și următoarele informații:

a) principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie:

- destinația (destinațiile) calatoriei, itinerariul și perioadele sejurului, cu datele corespunzătoare și, în cazul în care cazarea este inclusă, numărul de nopți incluse;
- mijloacele de transport, caracteristicile și categoriile acestora, locurile, datele și orele de plecare și de întoarcere, duratele și locurile opririlor intermediare și ale legăturilor de transport. În cazul în care nu este încă stabilită ora exactă, agenția de turism organizatoare și, după caz, agenția de turism intermediară informează calatorul cu privire la ora aproximativă de plecare și de întoarcere;
- locația, principalele caracteristici și, după caz, categoria turistică a unităților de cazare conform normelor din țara de destinație;
- serviciile de masă oferite;
- vizitele, excursiile sau alte servicii incluse în prețul total convenit al pachetului;
- dacă nu este clar din context, faptul că oricare dintre serviciile de calatorie vor fi furnizate calatorului ca parte a unui grup și, în acest caz, în măsura posibilului, dimensiunea aproximativă a grupului;
- dacă posibilitatea calatorului de a beneficia de alte servicii turistice depinde de comunicarea orală efectivă, limba în care vor fi furnizate serviciile respective;
- situația în care calatoria sau vacanța este adaptată în general pentru persoanele cu mobilitate redusă și, la cererea calatorului, informații precise privind gradul de adecvare a calatoriei sau vacanței, luând în considerare nevoile calatorului;

Toate aceste detalii se pot regăsi în detaliile pachetului comercializat, în contract, în programul detaliat sau orice altă anexă aferentă produsului comercializat.

b) denumirea comercială și sediul social ale agenției de turism organizatoare și, dacă este cazul, ale agenției de turism intermediare, precum și numerele de telefon și, după caz, adresele de e-mail ale acestora;

c) Prețul total al pachetului de servicii turistice este de.....

Prețul total al pachetului, inclusiv taxele și, dacă este cazul, toate comisioanele, tarifele, penalitățile de încetare și alte costuri suplimentare sau, atunci când aceste costuri nu pot fi calculate în mod rezonabil anterior încheierii contractului, o indicație cu privire la tipul de costuri suplimentare pe care călătorul ar putea să fie obligat să le suporte în continuare;

d) Condițiile și modalitățile de plată:

Condițiile de plată diferă în funcție de tipul pachetului de servicii turistice, de tipul de ofertă și vor fi specificate în fiecare rezervare, în rezumatul contractului sau în anexa aferentă produsului comercializat. Turistul are obligația să achite 30% din prețul total al pachetului de servicii în termen de 24 de ore de la încheierea prezentului contract, iar restul sumei trebuie achitată până cel târziu cu 30 de zile înainte de plecarea în calatoria turistică/începerea programului turistic. Dacă prezentul contract este încheiat cu mai puțin de 30 zile, prețul total va fi achitat integral la data semnării contractului. Acestea sunt condițiile standard însă vor fi înlocuite de cele comunicate mai sus, întotdeauna aplicându-se condițiile cele mai restrictive (oferte speciale, early-booking, black-friday, targuri de turism etc.). Nerespectarea de către turist a termenelor de plată da dreptul Agenției de turism organizatoare să rezilieze contractul fără notificare în prealabil și să solicite despăgubiri pentru daunele suferite.

Modalitățile de plată, inclusiv orice sumă sau procentaj din preț care urmează să fie achitate sub formă de avans și calendarul pentru achitarea soldului sau garanțiile financiare care urmează să fie achitate sau furnizate de călător;

e) numărul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet să poată fi executate și termenul prevăzut la art. 13 alin. (5) lit. a) înainte de începerea executării pachetului până la care este posibilă încetarea contractului, dacă nu se întrunește acest număr;

f) informații generale despre cerințele legate de pașaport și vize: în funcție de destinație este necesară prezentarea unui pașaport valabil minimum 6 luni de la ieșirea din țara de calatorie. Întrucât sunt posibile în orice moment modificări ale condițiilor de călătorie sau de trecere a frontierelor, Turistul are obligația de a verifica informațiile actualizate pe site-ul Ministerului Afacerilor Externe al României (www.mae.ro) și de a îndeplini toate cerințele la data călătoriei. Atenție! Minorii cu vârste mai mici de 14 ani au nevoie de pașaport valabil minimum 6 luni de la ieșirea din țara de calatorie. Minorii cu vârste cuprinse între 14 și 18 ani se supun legislației adulților. Informații generale despre cerințele legate de pașaport și vize, inclusiv termenele aproximative de obținere a vizelor și informații referitoare la formalitățile legate de sănătate în țara de destinație;

g) informații privind posibilitatea călătorului de a înceta contractul oricând înainte de începerea executării pachetului, cu plata unei penalități de încetare corespunzătoare sau, după caz, a penalităților de încetare standardizate solicitate de agenția de turism organizatoare, în conformitate cu art. 13 alin. (1) și (2);

h) informații privind asigurarea facultativă sau obligatorie care să acopere costurile încetării contractului de către călător sau costurile de asistență, inclusiv taxele de repatriere, în caz de accident, de boală sau de deces.

Prezenta anexă face parte integrantă din contract.

Nume / Prenume :

Nume / Prenume :

Semnatura turistului

Semnatura agentului de turism

INFORMATII PRECONTRACTUALE

CONDITII DE REALIZARE A GRUPULUI MINIM

In cazul pachetelor de calatorie din oferta standard a agentiei de turism organizatoare All Tour, grupul minim pentru realizarea excursiei este dupa caz de 20/30/35/40 de platitori, si este indicat in mod explicit in programul detaliat al fiecarui pachet de calatorie, in catalogul printat si pe site-ul agentiei All Tour www.all-tour.ro. In cazul in care numarul de turisti este mai mic decat cel indicat in program, la care s-au calculat tarifele, pretul pachetelor de calatorie poate fi recalculat sau se poate anula pachetul in cauza. Din respect pentru calatori si pentru a nu compromite vacanta turistilor, agentia All Tour poate schimba compania aeriana cu care se realizeaza pachetul respectiv (in cazul pachetelor de calatorie care au transport pe curse regulate), sau o parte dintre hotelurile mentionate in program, daca aceasta masura permite mentinerea pretului publicat. In aceste situatii, toate modificarile se vor face cu conditia oferi a unor servicii similare din punct de vedere calitativ.

EVENTUALE SITUATII DE EVOLUTII ALE PRETULUI PACHETELOR DE CALATORIE

Preturile pachetelor de calatorie agreeate la incheierea contractului, pot suferi modificari in sensul cresterii sau scaderii in functie de anumiti factori astfel:

- Pretul pachetului poate fi marit numai daca cresc costurile specifice (cresteri ale cursului de schimb, cresteri ale preturilor carburantilor, cresteri ale taxelor de aeroport si combustibil din componenta tarifului biletului de avion inclus in pachetul de calatorie, etc.). In cazul unei cresteri mai mare de 8 %, calatorul poate rezilia contractul fara plata penalitatilor de retragere.
- Pretul pachetului poate fi scazut in urma unor promotii facute de hoteluri, companii aviatice sau de catre agentia de turism organizatoare. In cazul promotiilor acestea au o perioada fixa de valabilitate, iar agentia de turism organizatoare alocu un numar limitat de locuri cu tarif redus. Daca acestea se epuizeaza inainte de data limita a promotiei, agentia de turism organizatoare poate decide sa opreasca campania de promotii inainte de data limita setata initial, fara un anunt in prealabil. In acelasi timp, agentia de turism organizatoare nu are obligatia de a reduce pretul pachetului de calatorie conform promotiei, pentru clientii care au cumparat anterior acelasi pachet, dar la pretul din oferta standard.

DOCUMENTE DE CALATORIE

- Va rugam sa va asigurati ca documentele de calatorie, **cartea de identitate sau pasaportul**, 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 sau al Ministerului de Externe www.mae.ro/travel-conditions.
- Accesul cu cartea de identitate mai este permis in urmatoarele state: Macedonia (90 zile), Muntenegru(30 zile), Serbia (90 zile), Norvegia (daca cartea de identitate romaneasca valabila este emisa dupa anul 2009, in care este specificata cetatenia romana. Cartile de identitate romanesti emise inainte de anul 2009 nu sunt recunoscute ca documente de calatorie in Norvegia)
- 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 terminarii calatoriei**. Pentru a consulta lista statelor pentru care nu este necesara viza de intrare accesati site-ul Politiei de Frontiera www.politiadefrontiera.ro sau al Ministerului de Externe 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 terminarii calatoriei. Anumite state nu permit accesul ca pasaport temporar sau nu aplica vize pe pasaport temporare, 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 autoritati in vederea emiterii unei noi carti de identitate.
- Agentia de Turism Organizatoare nu are nici o raspundere in situatia in care autoritatile de frontiera nu permit accesul calatorului (turistului) pe teritoriul statului respectiv. De asemenea, nu are nici o responsabilitate daca calatorului (turistului) nu i se permite parasirea teritoriului unei tari de catre autoritatile de frontiera din statul respectiv. In aceste cazuri, calatorului (turistului) nu i se mai restituie contravaloarea excursiei.

FOARTE IMPORTANT ! DOCUMENTE NECESARE PENTRU MINORI

Pentru minorii care calatoresc insotiti de un singur parinte, este necesar acordul celuilalt parinte exprimat printr-o declaratie autentificata la notariat. Daca celalalt parinte a decedat, este necesara o copie dupa actul de deces. Pentru minorii care au un singur parinte declarat in certificatul de nastere, este necesara o copie a acestui certificat. Pentru minorii care calatoresc insotiti de un singur parinte si acesta este divortat, este necesara **hotararea judecatoreasca definitiva** prin care i-a(u) fost incredintat(ti) minorul(ii) si copie dupa actul de divort. Daca hotararea judecatoreasca nu este definitiva, este necesar acordul celuilalt parinte exprimat printr-o declaratie autentificata la notariat. Pentru minorii care calatoresc fara parinti si au fost incredintati unei terte persoane, este necesar acordul ambilor parinti exprimat printr-o declaratie autentificata la notariat precum si cazier juridic pentru persoana care ii insoteste. Daca nu va incadrati in niciuna dintre prevederile de mai sus, va rugam sa consultati site-ul politiei de

frontiera: www.politiadefrontiera.ro si sa va asigurati ca intruniti conditiile prevazute de articolul 2 alin. 2 din Legea nr. 248/2005 cu modificarile ulterioare, apeland politia de frontiera la nr. de telefon **021.9590**.

CAZARE SI PROGRAMUL EXCURSIEI

- Clasificarea hotelurilor din programul pachetelor de calatorie este in conformitate cu standardele existente in tara respectiva si poate sa nu coincida cu normele de clasificare din Romania.
- Hotelurile nominalizate in program pot suferi modificari pana la data plecarii, in functie de conditiile specifice care pot aparea intre momentul publicarii programului si data plecarii. Daca aceste schimbari sunt impuse de furnizorul local, intotdeauna se vor oferi hoteluri similare ca locatie/confort.
- Majoritatea hotelurilor nu detin camere triple. In unele hoteluri se pot confirma la cerere camere duble cu pat suplimentar, in functie de disponibilitate. Patul suplimentar poate fi un pat pliant, un fotoliu pat, o canapea extensibila, etc.
- Distributia camerelor la hoteluri se face de catre receptiile acestora; problemele legate de amplasarea sau aspectul camerei se rezolva de catre calator (turist) direct la receptie, asistat de reprezentantul agentiei. Pentru anumite facilitati din hotel sau din camera, hotelierul poate solicita taxe suplimentare (minibar/frigider, seif, etc.); in momentul sosirii la hotel solicitati receptionerului sa va informeze cu exactitate asupra lor.
- Situatia de partaj in camera dubla este atunci cand o persoana doreste sa participe la o excursie singura, dar nu in camera single, ci cu alta persoana, necunoscuta, de acelasi sex, intr-o camera twin pentru doua persoane. In aceasta situatie persoana in cauza solicita Agentiei de Turism Organizatoare o rezervare partaj in camera dubla, sub rezerva ca Agentia de Turism Organizatoare va gasi, in timp util, a doua persoana dispusa sa participe la excursie partaj in camera dubla. Daca nu se va gasi a doua persoana, prima persoana se poate retrage, sau va achita suplimentul de camera single pentru a putea participa la excursie. Agentia de Turism Organizatoare nu este raspunzator de achitarea suplimentului de camera single.
- Insoitorul de grup poate efectua modificari programului (schimbari de ore, modificarea ordinii desfasurarii acestuia), fara a afecta insa structura serviciilor efectuandu-l astfel in totalitate.

INFORMATII UTILE REFERITOARE LA TRANSPORTUL CU AVIONUL

- Compania/companiile aeriene care opereaza zborurile din pachetul de calatorie pot aduce diferite modificari zborurilor contractate, in functie de conditiile obiective din perioada de operare, pana la momentul plecarii pentru zborul/zborurile de dus sau dupa momentul plecarii pentru zborul/zborurile de intors. Agentia de turism organizatoare va informa calatorii (turistii) asupra eventualelor modificari survenite independent de vointa sa si nu va fi raspunzatoare de eventualele inconveniente aparute.
- Alocarea locurilor in avion se face de catre ghiseul de check-in din aeroport in functie de ordinea sosirii pasagerilor. Pentru destinatiile europene, de regula, limita de bagaje de cala este de 20-23 kilograme si 06-08 kilograme pentru bagajul de mana, dimensiuni: 55cm x 40cm x 20cm. Depasirile de limita de KG se achita separat pe aeroport. Informatii exacte cu privire la bagajul de cala si cel de mana, gasiti pe site-ul companiei aeriene sau in agentia de turism organizatoare sau in informarea de calatorie transmisa de Agentia de Turism Organizatoare inaintea plecarii.
- 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 depas la biroul de check-in la imbarcare, va rugam nu parasiti aeroportul, ci depuneti o sesizare la biroul de reclamatii existent la terminal.

INFORMATII DESPRE PLECAR SI ASISTENTA TURISTICA LA DESTINATIE

Informatiile detaliate despre plecare se transmit cu cateva zile inainte de plecare si cuprind urmatoarele: numele si perioada pachetului, tipul de transport (avion, autocar sau individual), numele ghidului insoitor si telefonul de urgenta al acestuia (pentru pachetele de calatorie fara insoitor de grup se va furniza numele si telefonul ghidului local de la destinatie), data plecarii, locul si ora de intalnire, ora plecarii, numarul zborului de plecare si ora decolarii (dupa caz), tipul de document de calatorie necesar, limitele de bagaje de cala si mana pentru zborurile de plecare, zborurile locale si zborurile de retur, telefon de urgenta, detalii transferuri gratuite (cu minim 1 zi inainte de plecare), lista de hoteluri din program, conditiile de calatorie specifice destinatiei. Asistenta locala la destinatie este asigurata de insoitorul de grup (pentru pachetele de calatorie cu ghid) respectiv de agentia partenera de la destinatie (ale carei date de contact vor fi furnizate).

ASIGURARI MEDICALE DE CALATORIE SI ASIGURAREA STORNO

- Pachetele de calatorie din oferta standard a agentiei de turism organizatoare All Tour, nu includ asigurarea medicala de calatorie si asigurarea storno. Recomandam incheierea acestor asigurari la momentul rezervarii pachetelor de calatorie. Pentru destinatiile unde este necesara viza de intrare, asigurarea medicala de calatorie este obligatorie. Asigurarea storno se poate incheia numai in ziua incheierii contractului de calatorie (nu si ulterior).
- Agentia de turism organizatoare ALL TOUR detine urmatoarea polita de asigurare privind protectia in caz de insolventa: Polita seria BN nr. 920, polita de asigurare privind protectia in caz de insolventa a agentiei de turism organizatoare, emisa de catre City Insurance SA –strada Emanoil Porumbaru nr.93-95 parter, sector 1, Bucuresti, telefon 0212310054, Fax 0212310054, Polita cu seria BN nr. 920 este valabila de la data de 02.11.2019 pana la 01/11/2020. Polita este afisata si pe site-ul agentiei: www.all-tour.ro.

Formular pentru rezervarea la agenție a unui singur serviciu (exclus pachet)

Anexă nr 1 la contractul nr/.....

Dacă, după alegerea și efectuarea plății pentru un serviciu de călătorie, rezervați servicii de călătorie suplimentare pentru călătoria sau vacanța dumneavoastră prin intermediul societății noastre, ALL TOUR SRL, NU veți beneficia de drepturile care se aplică pachetelor în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018.

Prin urmare, societatea noastră, ALL TOUR SRL, nu va fi răspunzătoare pentru executarea corespunzătoare a acestor servicii de călătorie individuale. În cazul unor probleme, vă rugăm să contactați furnizorul de servicii relevant.

Totuși, dacă rezervați orice servicii de călătorie suplimentare în cadrul aceleiași vizite sau al aceleiași contact cu societatea noastră/societatea ALL TOUR SRL, serviciile de călătorie vor deveni parte a unui serviciu de călătorie asociate. În acest caz, conform dreptului UE, ALL TOUR SRL deține protecție pentru a restitui plățile dumneavoastră către ALL TOUR SRL pentru servicii neprestate din cauza insolvenței ALL TOUR SRL. Vă rugăm să rețineți că acest lucru nu înseamnă restituirea în cazul insolvenței furnizorului de servicii relevant.

ALL TOUR SRL a contractat protecție în caz de insolvență cu Societatea de Asigurare și Reasigurare City Insurance SA (entitatea responsabilă pentru protecția în caz de insolvență).

Călătorii pot contacta această entitate sau, după caz, autoritatea competentă în cazul în care serviciile sunt refuzate din cauza insolvenței la Societatea de Asigurare și Reasigurare City Insurance SA

Atenție: Această protecție în caz de insolvență nu acoperă contractele cu alte părți decât ALL TOUR SRL, care pot fi executate în ciuda insolvenței ALL TOUR SRL.

Site-ul internet pe care este accesibilă Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 este: <https://www.anat.ro/ordonanta-nr-22018-privind-pachetele-de-servicii-de-calatorie-si-serviciile-de-calatorie-asociate/>

Semnatura

Agent turism:

Reprezentant turist:

Formular cu informații standard pentru contractele privind pachete de servicii de călătorie

Combinatia de servicii de călătorie pusă la dispoziția dumneavoastră este un pachet în înțelesul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin urmare, veți beneficia de toate drepturile UE care se aplică pachetelor. Agenția All Tour, în calitate de agenție de turism organizatoare va fi pe deplin responsabilă pentru executarea corespunzătoare a pachetului în ansamblu. Detalii de contact – Str. Pasajul Revoluției Nr.3, Bacău / Telefon: 0234515488/0744593864, e-mail: office@all-tour.ro În plus, conform legislației, societatea ALL TOUR SRL deține protecție pentru a vă rambursa plățile și, în cazul în care transportul este inclus în pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastră în cazul în care devine insolventă.

Drepturi principale în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018:

- Călătorii primesc toate informațiile esențiale privind pachetul anterior încheierii contractului privind pachetul de servicii de călătorie.
- Există întotdeauna cel puțin un comerciant care răspunde pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract.
- Călătorilor li se pune la dispoziție un număr de telefon de urgență sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legătura cu agenția de turism organizatoare sau cu agentul de turism.
- Călătorii pot transfera pachetul unei alte persoane, în urma unei înștiințări efectuate în mod rezonabil și eventual a plății unor costuri suplimentare.
- Prețul pachetului poate fi mărit numai dacă cresc costurile specifice (de exemplu, prețurile carburanților) și dacă acest lucru este prevăzut în mod expres în contract, și în orice caz nu mai târziu de 20 de zile înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care creșterea prețului este mai mare de 8% din prețul pachetului, călătorul poate înceta contractul. În cazul în care agenția de turism organizatoare își rezervă dreptul de a crește prețul, călătorul are dreptul la o reducere de preț dacă apare o scădere a costurilor relevante.
- Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare și pot obține rambursarea completă a oricăror plăți în cazul în care oricare dintre elementele esențiale ale pachetului, altul decât prețul, s-a modificat în mod semnificativ. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, comerciantul răspunzător de pachet anulează pachetul, călătorii au dreptul la rambursare și, după caz, la o despăgubire.
- Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, înainte de începerea executării pachetului, în circumstanțe excepționale, de exemplu în cazul unor probleme grave de securitate la destinație care sunt susceptibile de a afecta pachetul.
- În plus, călătorii au posibilitatea de a înceta contractul în orice moment înainte de începerea executării pachetului, în schimbul achitării unei penalități de încetare adecvat și justificabil.
- În cazul în care, după începerea executării pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite călătorului servicii alternative corespunzătoare, fără a implica plata unor costuri suplimentare. Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, în cazul în care serviciile nu sunt executate în conformitate cu contractul și acest fapt afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar agenția de turism organizatoare nu remediază problema.
- Călătorii au de asemenea dreptul la o reducere a prețului și/sau la plata unor despăgubiri pentru daune în cazul în care serviciile de călătorie nu sunt executate sau sunt executate în mod necorespunzător.
- Agenția de turism organizatoare trebuie să ofere asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate.

În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență, plățile vor fi rambursate. În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență după începerea executării pachetului, iar transportul este inclus în pachet, repatrierea călătorilor este garantată. Agenția de turism organizatoare ALL TOUR are asigurare privind protecția în caz de insolvență a agenției de turism organizatoare, emisă de SOCIETATEA DE ASIGURARE - REASIGURARE CITY INSURANCE S.A., cu seria BN nr. 940, valabilă până în data de 01.11.2021. Polita este afișată și pe pagina web a agenției de turism All Tour www.all-tour.ro.

Călătorii pot contacta societatea de asigurari sau, după caz, autoritatea competentă, Ministerul Turismului - Bd. Dinicu Golescu, Nr.38, Sector 1, Bucuresti / Telefon: + 21 303 78 37, Fax: + 21 303 78 93, e-mail: registratura@mturism.ro, în cazul în care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolvenței agentiei All Tour.

În sensul prezentului formular prin agenție de turism organizatoare se înțelege agenția de turism organizatoare stabilită pe teritoriul României sau agenția de turism intermediară stabilită pe teritoriul României, care cumpără în mod direct pachete de la o agenție de turism organizatoare care nu este stabilită în România, după caz, conform [art. 14](#) din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018.

În cazul prevederilor referitoare la insolvență, agenția de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din România, după caz. Site-ul internet pe care este accesibilă Ordonanța Guvernului [nr. 2/2018](#) este: <http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233>

Semnatura

Agent turism:

Reprezentant turist: