

Contract editia feb.2020

2. OBIECTUL CONTRACTULUI

2.1. Obiectul contractului il constituie:

a) **Vanzarea de catre SAVI**, in calitate de agentie de turism Organizatoare, a pachetului de servicii de calatorie in scris in voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, Bonul de comanda, alt in scris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

b) **Intermedierea de catre SAVI**, care actioneaza ca si agentie de turism Intermediara, conform prevederilor legale in vigoare si contractelor incheiate de catre SAVI cu alte agentii de turism Organizatoare (in aceasta situatie agentia de turism Organizatoare, alta decat SAVI, va fi denumita pe tot parcursul prezentului contract Agentia sau Organizatorul), a pachetului de servicii de calatorie constituit de catre Organizator, in scris in voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, Bonul de comanda, alt in scris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

2.2. Drept urmare, pentru aceste tipuri de pachete Organizatorul ofera garantii privind rambursarea tuturor platilor efectuate de catre sau pe seama calatorilor, in masura in care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolventei Organizatorului, SAVI informand in mod corespunzator calatorul, in baza Formularului privind informarea precontractuala, despre aceste garantii.

2.3. Caracteristicile pachetului de servicii de calatorie, cat si precizarea calitatii SAVI in relatia cu calatorul (agentie de turism Organizatoare sau Intermediara) se regasesc in Bonul de comanda, parte integranta a prezentului contract.

3. INCHEIEREA CONTRACTULUI - PRETUL

3.1. **Contractul se incheie**, dupa caz, **in momentul: semnarii de catre calator a bonului de comanda**, care este parte integranta a contractului, sau **prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii de calatorie**, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon si/sau mijloace electronice sau **confirmarea scrisa a rezervarii serviciilor solicitate**.

3.2. Se considera acceptare a conditiilor contractuale de servicii de calatorie, in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice:

a) Exprimarea acordului calatorului prin transmiterea catre Agentie a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarata de calator ca adresa de corespondenta/contact;

b) Exprimarea acordului verbal, in cadrul conversatiei telefonice purtate de catre calator cu un reprezentant al Agentiei, cu conditia inregistrarii conversatiei telefonice cu acceptul calatorului;

c) Exprimarea acordului prin achitarea de catre calator a avansului/contravalorii pachetului de servicii de calatorie in baza facturii emise de Agentie;

3.3. **Ca si conditie pentru procesarea unei rezervari** de servicii de calatorie, Agentia poate **solicita un avans** cuprins intre minim 30% si de pana la 90 % din pretul pachetului sau **plata integrala** a contravalorii pachetului/serviciilor, in functie de data la care Calatorul solicita serviciile fata de data inceperii/prestarii lor.

3.4. In cazul in care, contractul este pus integral la dispozitie la Calatorului sub forma de catalog, pliant, alte in scrisuri, pe site-ul Agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, fax etc.), obligatia de informare a Calatorului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii in Bonul de comanda, pe oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate Calatorului de Agentie, **nefiind necesara incheierea in forma scrisa pe suport hartie** a contractului privind pachetul de servicii de calatorie. La solicitarea

calatorului acest contract poate fi pus la dispozitie si in format tiparit.

3.5. Contractul inceteaza de drept odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii de calatorie in scris in documentele de calatorie.

3.6. La data incheierii prezentului contract, Calatorul intelege sa contracteze serviciile ce fac obiectul prezentului contract declarandu-se informat asupra datelor publice (avertizari, atentionari sau alerte) prezente pe Ministerul Afacerilor Externe Roman www.mae.ro/travel-alerts. Agentia recomanda instalarea aplicatiilor specifice dezvoltate de MAE pentru informarea la destinatie, precum si consultarea site-ului Politiei de Frontiera Romane, privind documentele necesare efectuarii calatoriei, Agentia fiind exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei din cauza unor documente lipsa sau lipsite de valabilitate.

3.7. **Pretul contractului** este specificat si in bonul de comanda (daca exista), pe factura/documentul fiscal, in site-ul si cataloagele agentiei/ partenerilor ori pe biletul de odihna/voucher si/sau oferta transmisa si acceptata de Calator. Pretul cuprinde costul serviciilor de calatorie efective, comisionul Agentiei si T.V.A.

4. PLATA

4.1. Plata se efectueaza dupa caz astfel:

- **Integral 100%** in momentul rezervarii daca sunt mai putin de 30 zile inainte de data inceperii calatoriei/sejurului, sau sunt ofertele speciale care prevad aceasta conditie (ex: Inscrisii timpurii=**early-booking**, rezervari nerambursabile = **non-refundable**)

- **in rate**. Avansul este de **min. 30%** din pret in momentul solicitarii rezervarii sau conform datelor prevazute in bonul de comanda/rezervare. Restul de plata se poate face si in rate, precizate de agentie, pana cel tarziu cu 30 zile inainte de data inceperii calatoriei/sejurului sau la o data anume precizata, in cazul rezervarilor timpurii (early-booking).

- **Pentru pachete de calatorie combinate cu avion** (transport + servicii la destinatie) se achita **integral 100%** serviciile de transport (ex. Biletul de avion), iar serviciile la destinatie conform conditiilor stabilite la rezervare.

4.2. Agentia poate stabili si alte conditii si termene de plata conform cerintelor partenerilor/hotelierilor/transportatorilor, care vor fi precizate expres in oferta sa, bonul de comanda sau pot fi transmise ulterior in scris, prin e-mail, sms sau alte mijloace de comunicare.

4.3. Nerespectarea de catre Calator/reprezentantul Calatorilor a termenelor de plata da dreptul Agentiei sa rezilieze contractul fara notificare prealabila si sa solicite despagubiri pentru daunele suferite.

4.4. Din momentul confirmarii rezervarii Calatorul este raspunzator pentru plata integrala a pretului prevazut in contract/bon de comanda/factura conform termenelor stabilite. Depasirea termenului de plata stabilit determina aplicarea unei penalitati de 0,5% din suma scadenta si neachitata, pentru fiecare zi de intarziere daca sau rezilierea contractului.

4.5. Plata serviciilor poate fi efectuata in numerar (cash) in RON si EUR, depundere directa la banca in conturile Agentie sau transfer bancar. Pentru servicii de calatorie in Romania, conf. OUG 8/2009 plata poate fi efectuata si cu vouchere/card de vacanta.

4.6. In cazul in care plata se efectueaza prin transfer bancar, toate costurile bancare vor reveni partii care initiaza plata, respectiv Calatorului.

2. DREPTURILE SI OBLIGATIILE AGENTIEI

5.1. Agentia isi rezerva dreptul de a modifica unilateral clauzele prezentului contract inainte de inceperea executarii pachetului si a informa calatorul pe un suport durabil:

a) cu cel putin 24 de ore inainte de data inceperii calatoriei, **daca aceste modificari sunt ne semnificative.**

b) cu cel putin 10 zile inainte de data inceperii calatoriei, **in cazul modificarii semnificative** a uneia dintre prevederile esentiale ale contractului cum ar fi: principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie, modificarea locului de cazare, majorarea pretului cu peste 8%, sau daca nu se pot indeplini cerintele speciale ale calatorului pe care Agentia le-a acceptat la incheierea contractului, etc.

c) in timp util, in cazurile prevazute la pct 5.4 lit b),c) pentru a permite calatorului sa decida inceperea calatoriei.

5.2. Agentia poate modifica pretul contractului in sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, aratand totodata modul de calcul. Majorarile de preturi sunt posibile numai ca o consecinta directa a schimbarilor legate de cel putin unul dintre urmatoarele aspecte si numai daca modificarea are loc ca urmare a schimbarilor legate de:

a) pretul transportului de pasageri care rezulta din costul carburantilor sau al altor surse de energie;

b) nivelul taxelor sau al comisiunelor aplicabile serviciilor de calatorie incluse in contract, impuse de parti terte care nu sunt direct implicate in executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de imbarcare sau debarcare in porturi si aeroporturi;

c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

5.3. Preturile stabilite in contract pot fi majorate, numai daca Agentia trimite calatorului o notificare clara si inteligibila privind aceasta crestere, in timp util, insotita de o justificare a cresterii respective si de un calcul, pe un suport durabil, **cu cel putin 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului.**

5.4. Agentia Organizatoare este raspunzatoare de buna executare a serviciilor de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, indiferent daca aceste servicii urmeaza sa fie furnizate de Agentie sau de un alt furnizor de servicii de calatorie, **cu exceptia urmatoarelor cazuri:**

a) cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza Calatorului;

b) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fara a se limita la: calamitati naturale, vreme nefavorabila, miscari sociale, greve, razboaie, schimbari politice, modificari ale companiei aeriene/navale/rutiere (intarzieri/anulari, de orar sau de itinerar), intarzieri/inchideri temporare in traficul rutier/aerian/naval, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrari sau reparatii pe drumurile publice, neindeplinirea grupului minim ca urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor pentru toti participantii, formalitati vamale (amanarile sau intarzierile de orice fel determinate de indeplinirea formalitatilor solicitate de reprezentantele tarilor de destinatie sau tranzitate, cum ar fi eliberarea vizelor cu intarziere), formalitati/situatii sanitare etc. Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate calatorului ca urmare a intarzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje, a legaturilor si a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice;

c) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unui tert care nu are legatura cu furnizarea serviciilor prevazute in contract, iar cauzele care au determinat neindeplinirea obligatiilor au un caracter imprevizibil si inevitabil.

5.5. Agentia are obligatia sa furnizeze in scris Calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu calatorul (e-mail, fax, sms etc.), **cu 1-2 zile inainte de data plecarii**, urmatoarele informatii, **in cazul in care acestea au suferit modificari, fata de cele stipulate in momentul rezervarii/bonul de comanda:**

a) ora programata de plecare, precum si orele programate ale opririlor intermediare, ale legaturilor de transport si ale sosirii;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax, adresele de e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a intermediarului ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contactarea organizatorului si/sau a intermediarului;

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

5.6. Agentia este obligata sa informeze persoana care transfera contractul (cedentul), in conformitate cu pct. 6.1. din prezentul contract, cu privire la costurile efective ale transferului.

5.7. Atunci cand o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata astfel cum s-a convenit prin prezentul contract, Agentia ofera, fara costuri suplimentare pentru calator, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, pe cat posibil echivalente sau de mai buna calitate decat cele specificate in contract, inclusiv in cazul in care intoarcerea calatorului la locul de plecare nu este asigurata astfel cum s-a convenit. In cazul schimbarii cazarii, se considera a fi serviciu alternativ corespunzator pentru continuarea derularii pachetului oferirea cazarii in aceeasi locatie si categorie, in cea mai apropiata varianta fata de cea initiala, de o calitate echivalenta sau superioara. Partile convin ca sensul expresiei „**o parte semnificativa din serviciile de calatorie**” este acela potrivit caruia servicii cu o valoare mai mare decat jumatate din valoarea prezentului contract nu poate fi executata, din cauze obiective.

5.8. In cazul in care serviciile alternative propuse, conform pct. 5.7, au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decat cea specificata in prezentul contract, Agentia acorda Calatorului o reducere adecvata a pretului, fara a rezilia contractul. Calatorul poate respinge, pe motive intemeiate, serviciile alternative propuse, conform pct. 5.7, doar in cazul in care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit prin prezentul contract sau reducerea de pret acordata este inadecvata.

5.9. Daca este imposibil sa se furnizeze servicii alternative sau calatorul respinge, pe motive intemeiate, serviciile alternative propuse in conformitate cu pct. 5.8 al calatorul are dreptul, dupa caz, la reducerea pretului si/sau la despagubiri fara a rezilia contractul de servicii privind pachetul de calatorie.

5.10. Daca pachetul include transportul de pasageri, Agentia asigura de asemenea, in cazurile mentionate la p. 5.8 si 5.9 din prezentul contract, repatrierea calatorului cu transport echivalent fara intarzieri nejustificate si fara costuri suplimentare pentru calator.

5.11. Agentia acorda asistenta adecvata calatorului aflat in dificultate conform pct .7.1

3. DREPTURILE SI OBLIGATIILE CALATORULUI

6.1. In cazul in care calatorul nu poate sa participe la calatoria turistica, independent de motivele care stau la baza imposibilitatii de participare, acesta poate sa transfere (cesioneze) contractul unei alte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii de calatorie contractat, cu obligatia **de a anunta in scris Agentia cu cel putin 7 zile inainte de inceperea executarii pachetului.** Agentia va informa si confirma calatorului daca este

posibil acest transfer si costurile aferente. In acest caz, intre Calatorul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), persoana careia ii este transferat contractul (cesionarul) si Agentie (debitor cedat) urmeaza a se incheia un contract/formular de transfer (cesiune) cu privire la pachetul de servicii de calatorie contractat si transferat. Responsabilitatea incheierii contractului de transfer (cesiune) revine, dupa caz, fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata Agentiei (debitorului cedat). Calatorul care transfera contractul privind pachetul de servicii de calatorie si persoana careia ii este transferat contractul raspund in solidar pentru achitarea soldului si a tuturor cheltuielilor suplimentare generate de acest transfer. **Costul minim de transfer a unui contract este de 25 eur/contract, taxa administrativa.** In cazul in care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai daca compania aeriana ofera posibilitatea transferarii locului de zbor. In cazul in care nu se achita costul de transfer sau in termen rezonabil nu se primesc costurile transferului sau confirmarea acestuia, contractul se considera nemodificat, iar neparticiparea Calatorului/-ilor la programul turistic nu le da dreptul acestuia/-ora de a solicita vreo rambursare de pret sau alta despagubire. **Serviciile de calatorie achitate total sau partial cu vouchere de vacanta nu pot face obiectul unei cesiuni, conform prevederilor OUG8/2009.**

6.2. Calatorul este obligat sa comunice Agentiei in termen de **48 ore** de la primirea instiintarii privind modificarea prevederilor esentiale ale contractului prevazute la cap.V pct. 5.1.lit b) din prezentul contract sau in timp util inainte de inceperea calatoriei, in cazul in care se aplica clauzele prevazute in cap. V pct. 5.4 lit. b) si c), hotararea sa de a opta pentru:

- a) sa accepte modificarea propusa; sau
- b) sa rezilieze/denunte contractul fara a plati vreo penalitate de reziliere/denuntare.

6.3. In cazul in care calatorul nu comunica in scris, pe suport durabil, Agentiei optiunea sa in termenul prevazut mai sus din prezentul punct, se considera ca toate modificarile au fost acceptate tacit de catre calator, conform noilor conditii si calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

6.4. In cazul in care calatorul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile cap. 5 pct. 5.1. b) al, se considera ca toate modificarile au fost acceptate si calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

6.5. In cazul in care calatorul reziliaza/denunta unilateral contractul in temeiul pct. 6.2. lit. b) sau Agentia anuleaza calatoria Calatorica inaintea datei de plecare, calatorul are dreptul:

- a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii de calatorie de calitate echivalenta sau superioara, propusa de Agentie;
- b) sa accepte un pachet de servicii de calatorie de calitate inferioara propusa de Agentie, cu rambursarea diferentei de pret, in sensul rambursarii diferentei de pret dintre cele doua pachete de calatorie, la momentul incheierii noului contract de prestare de servicii de calatorie;
- c) sa i se ramburseze toate platile efectuate de catre sau pe seama calatorului, fara intarzieri nejustificate, in aceeasi valuta, numerar sau ordin de plata nu mai tarziu de 14 zile de la data incetarii contractului;

6.6. Agentia nu poate restitui calatorului, care a achizitionat initial un pachet de servicii de calatorie cu vouchere de vacanta, **voucherele sau contravaloarea in bani**, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii de calatorie, cu exceptia cazului in care voucherele nu au fost expediate emitentului, pana la data

inregistrarii cererii de renuntare, caz in care vor fi returnate voucherele.

6.7. In cazul situatiei mentionate la pct. 6.5 lit. c), calatorul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire, al carei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al partilor in baza prevederilor prezentului contract sau in baza unei hotarari a instantei de judecata, pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

a) anulara s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane stabilit in contract, iar Agentia il instiinteaza pe calator cu privire la incetarea contractului in termenul stabilit in contract, respectand urmatoarele termene:

- **20 de zile inainte** de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza **mai mult de 6 zile**;

- **7 zile inainte** de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza **intre 2 si 6 zile**;

- **48 de ore inainte** de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza **mai putin de 2 zile**;

b) Agentia nu poate executa contractul din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare astfel cum sunt prevazute la cap. 5 pct. 5.4 lit. b) si c) si instiinteaza calatorul cu privire la incetarea contractului, fara intarziere si inainte de inceperea executarii pachetului;

c) anulara s-a facut din vina calatorului.

6.8. Valoare maxima a despagubirii acordate nu poate depasi valoare pachetului de servicii de calatorie.

6.9. Calatorul are dreptul sa rezilieze/denunte unilateral in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care rezilierea/denuntarea unilaterală ii este imputabila este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. 8, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Despagubirea se poate ridica la maximum pretului pachetului de servicii de calatorie contractat.

6.10. Daca Calatorul alege/solicita mutarea/schimbarea hotelului, datei de plecare, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalitatilor la momentul respectiv, si încheierea unui nou contract. Calatorul trebuie sa depuna in scris cererea de modificare/renuntare, in caz contrar aceasta nu este luata in considerare. Agentia va rezolva cerintele calatorului in limita posibilitatilor, raspunderea financiara a renuntarii apartinand Calatorului.

6.11. Calatorul ia la cunostinta ca serviciile suplimentare pe care le achizitioneaza fara ca acestea sa faca parte din prezentul contract, sunt optionale, in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar Agentia nu are nicio responsabilitate asupra prestatiilor in cauza.

6.12. Calatorul are dreptul sa faca cunoscut Agentiei solicitarile sale speciale in perioada precontractuala, urmand a fi incluse in contract, daca sunt acceptate si confirmate de Agentie, in caz contrar nici o cerinta speciala nefiind considerata acceptata daca nu este inregistrata in contract.

6.13. Calatorul poarta intreaga raspundere pentru a se informa, indeplini si respecta toate prevederile legale privind regimul vizelor, al documentelor de calatorie, a unor formalitati suplimentare pentru calator sau alti calatori din grup (ex. calatoria cu minori, schimbare nume in urma casatoriei/divortului, emitere pasaport strain, cetatenie etc), regim vamal, sanitar, efectuare de vaccinuri etc al tarilor de destinatie sau de tranzitare. Pentru o informare optima, Agentia recomanda si consultarea site-ului Politiei de Frontiera Romane si www.mae.ro

6.14. In cazul in care calatorul nu isi respecta obligatia de a se informa/conforma cu privire la formalitatile suplimentare necesare in vederea efectuarii calatoriei care nu sunt in sarcina Agentiei (de exemplu, in cazul calatoriei cu minori, imputernicire din partea parintelui sau reprezentantului legal ce nu il insoteste sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei.

6.15. In cazul in care un Calator angajeaza servicii pentru un numar mai mare de Calatori (grup), conditiile contractuale se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile, Calatorul avand obligatia de informare a restului Calatorilor din grup, membrilor grupului neputand invoca lipsa informarii.

6.16. Calatorul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acestora ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. Agentia nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de Calator ca urmare a nerespectarii acestui alineat. Calatorul este singurul responsabil pentru daunele provocate.

6.17. Calatorul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii atat la dus, cat si la intors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului de calatorie contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre Calator a prevederilor privind locurile de intalnire si orarele vor fi suportate de catre acesta. Se recomanda calatorilor contactarea Agentiei/ reprezentantului local/Aeroport/Port cu 24 ore inainte de plecare pentru verificarea/reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar/loc de imbarcare etc.)

6.18. In cazul in care calatorul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii de calatorie refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, calatorul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

6.19. Calatorul se obliga sa informeze corect si complet Agentia, in momentul rezervarii, referitor la numele calatorilor, data de nastere, nationalitatea etc, sa verifice documentele de calatorie eliberate de Agentie, aceasta neacceptand nici o sesizare ulterioara semnarii, rezervarii, predarii documentelor si nici o modificare, anulare nu va fi acceptata, decat in conditiile contractuale, calatorul avand intreaga responsabilitate.

6.20. Calatorul se obliga a anunta Agentia sau hotelul in situatia in care este in imposibilitatea de a se prezenta la unitatea de cazare in ziua de incepere a sejurului, specificata in voucher/bilet de odihna si tratament.

6.21. In cazul in care unul din Calatori este o persoana cu mobilitate redusa, inainte de achizitionarea pachetelor, se obliga sa anunte Agentia, pentru a putea sa ii ofere informatii precise privind gradul de adecvare a calatariei sau vacantei, luand in considerare nevoile acestuia.

6.22. Calatorul se obliga a anunta Agentia asupra modificarii datelor de contact (email, telefon) confirmate in momentul incheierii prezentului contract, acestea fiind canalele de comunicare a informatiilor ce tin de rezervarea efectuata. Culpă apartine Calatorului pentru comunicarea de date incorecte sau neactualizarea lor, comunicarea se considera a fi efectuata catre datele de contact indicate chiar daca aceste erau incorecte si Calatorul nu a receptionat informatiile transmise.

6.23. Calatorul se obliga la plata integrala a serviciilor confirmate, chiar daca are încheiata o asigurare de anulare a calatoriei (storno) si a intervenit un eveniment asigurat, urmand ca apoi sa-si recupereze banii de la societatea de asigurari.

6.24. In cazul in care o reprezentanta diplomatica refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii,

Calatorului i se va retine toate taxele achitate prestatorilor directi, precum si **cheltuieli de operare proprii/ taxa administrativa de min. 25 eur/pers.**

4. UNITATEA DE CAZARE, TRANSPORTUL, MASA, ALTE SERVICII

7.1. Clasificare unitatilor de cazare sunt descrise conform autorizarii/clasificarii si normelor oficiale aplicate de autoritatile competente din tara de destinatie. Standardele de cazare, masa, servicii precum si locurile de cazare si tarile, sunt diferite si nu pot fi comparabile. Acestea pot fi subiectul schimbarii clasificarii oficiale, independenta de vointa Agentiei, în intervalul de timp dintre editarea ofertei/efectuarea rezervarii si începerea sejurului. Daca modificarea clasificarii va fi adusa la cunostinta Agentiei aceasta are obligatia de a informa Calatorul în cel mai scurt timp cu privire la modificarile aparute, în toate celelalte cazuri situatia nu poate fi imputabila Agentiei.

7.2. Daca Calatorul nu a contractat în mod expres, o camera/un apartament cu anumite caracteristici, orientare, pozitionare, pentru care a platit un tarif suplimentar, acesta va accepta orice camera/apartament standard din unitatea respectiva. Repartizarea camerelor se face strict de catre receptia hotelului in functie de criteriile proprii si de disponibilitate in momentul cazarii, astfel incat nu se pot garanta: numarul camerei, etaj, amplasare etc. Agentia poate informa unitatea de cazare, privind cererea pentru un anumit tip de cazare (orientarea, pozitionare, etaj etc), dar nu poate garanta îndeplinirea acestor cerinte si nu poate fi facuta raspunzatoare de repartitia facuta la receptie. Neconfirmarea cerintelor speciale (fara plata) si cu titlu informativ nu poate fi considerat motiv pentru anularea rezervarilor. Informatiile si fotografiile prezentate in cataloage /site/materiale publicitare/medii sociale prezinta si ilustreaza stilul hotelului, caracteristicile generale ale camerelor, imaginile fiind orientative, cu caracter informativ.

7.3. În cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament, Calatorul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor în România, respectiv: în statiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 18:00 a zilei de intrare si se termina la ora 12:00 a zilei înscrise pe voucher ori pe biletul de odihna si/sau de tratament; în restul statiunilor din tara sau strainatate, cazarea se face începând cu ora 12:00-14:00 a zilei de intrare si se termina la ora 10:00-12:00 a zilei înscrise pe bilet. Unitatile de cazare au dreptul de a alege/stabili/ modifica ora de începere a cazarii (check-in) si ora maxima de eliberarea camerelor (check-out). Cazarea timpurie (early check-in) sau depasirea orei maxime de eliberare a camerelor (late check-out) se taxeaza si Calatorului ii revine obligativitatea de a achita contravaloarea taxei, fara a putea pretinde rambursarea ei de catre Agentie.

7.4. Majoritatea unitatilor de cazare au introdus (si au impus pe plan international) sistemul sa solicite Calatorului la check-in un card de credit (pe care poate bloca o anumita suma) sau o suma in numerar, ca o garantie de plata a serviciilor suplimentare neacoperite de voucher, ce pot fi achizitionate in unitatea respectiva (consumatie restaurant, room-service, servicii SPA, etc.). Calatorul este obligat sa verifice cu atentie nota de plata inaintea semnarii acesteia si sa nu accepte sub nici o forma plata unor taxe si servicii deja specificate in voucher, orice reclamatie ulterioara nu va fi luata in considerare. Suma blocata pe card, ca si perioada in care se face deblocarea ei, depinde de politica unitatii de cazare respective, iar Agentia nu poate fi facuta in nici un fel responsabila de acest lucru.

7.5. Serviciile de masa, conceptul de all inclusive, orele de servire a mesei si bauturilor, facilitatile oferite sunt în raspunderea unitatii de cazare si Agentia nu poate fi facuta raspunzatoare de cantitatea, diversitatea felurilor de mancare, numarul, locul etc.

7.6. Calatorul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, parcare precum si alte taxe locale, in cazul in care nu sunt incluse in pretul pachetului, precum si daunele provocate din vina sa in timpul calatoriei/sejurului, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie.

7.7. Calatorul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de Agentie (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament etc.), in vederea acordarii serviciilor de calatorie. In cazul in care calatorul beneficiaza de pachete de odihna si tratament, este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale, la zi, in caz contrar fiind obligat la achitarea unor sume suplimentare pentru tratament si consultatie.

7.8. In cazul achizitionarii unui pachet de servicii de calatorie avand in component si asigurarea transportului cu avionul, agentia nu este raspunzatoare pentru pierderea/distrugerea bagajelor, schimbarea serviciilor la bord sau a orei de decolare/aterizare, fata de ora inscrisa initial in programul de calatorie. Pentru acestea compania aeriana este obligata sa asiste calatorii conform Regulamentului **CE nr 261/2004 al Parlamentului European si al Consiliului din 11.02.2004** de stabilire a unor norme comune in materie de compensare si de asistenta a pasagerilor in eventualitatea refuzului la imbarcare si anularii sau intarzierii prelungite a zborurilor, **biletul de avion** reprezentand contractul intre pasager si transportator.

7.9. Prima si ultima zi (plecare/retur), care fac parte din sejur, sunt considerate zile pentru transport/calatorie, schimbarea orelor de zbor nu poate fi considerata motiv de anulare a contractului.

7.10. In situatia achizitionarii unui produs de tip croaziera, linia de croaziera poate modifica, din motive ce tin de siguranta navigarii, numarul cabinei si locatia/pozitionarea acesteia pe puncte doar cu o cabina de aceeasi categorie ca cea rezervata initial, caz in care Calatorul nu va fi despagubit in niciun mod, avand in vedere ca este acelasi tip de cabina.

5. RENUNTARI, PENALIZARI, TAXE SI DESPAGUBIRI

8.1. În cazul în care Calatorul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice, care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei, **penalizari standard** dupa cum urmeaza:

a) **30%** din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face **cu mai mult de 30 de zile** calendaristice înainte de data plecarii, dar nu mai putin de **25 EURO/pers care reprezinta taxa de serviciu a agentiei**;

b) **60%** din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face **în intervalul 16-30 de zile** calendaristice înainte de data plecarii;

c) **100%** din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face **într-un interval mai mic de 16 zile** calendaristice înainte de data plecării sau pentru neprezentarea la program, la locul de plecare/ destinatie/ aeroport/port, daca nu poate pleca în calatorie pentru ca nu are actele de calatorie în valabile/complete/conforme, nu a obtinut viza sau daca este întors de la granita de catre politia de frontiera, daca refuza plecarea în calatorie datorita modificarilor orarelor de transport.

d) **100%** din pretul pachetului de servicii pentru **rezervările înscrieri timpurii (early booking)** si **rezervările de ultim moment (last-minute)** dupa confirmarea rezervarii.

e) **100%** din pret, pentru oferte nereturnabile (non-refundable), indiferent de momentul renuntarii/anularii dupa confirmarea rezervarii

f) Pentru pachete de servicii combinate-asociate: **avion+servicii la sol : 100% din pretul biletului de avion** din momentul emiterii biletului (sau conform conditiilor de penalizare a companie aeriene pe care a fost validat biletul) si un % din serviciile la sol conform conditiilor de penalizare specific fiecarui serviciu.

8.2. Fata de aceste conditiile standard, pe bonul de comanda/factura pot fi stabilite si alte conditii de penalizare.

8.3. În cazul în care Calatorul care a contractat un pachet de servicii turistice, refuza plata serviciilor confirmate, sau a achitat un avans si nu se prezinta la termenul specificat în contract/factura /bon de comanda/ informare email pentru a achita rata aferenta sau restul de plata, agentia are dreptul de a rezilia de drept contractul, fara instiintare prealabila si are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul Calatorului/-rilor, cu aplicarea penalizarilor contractuale, la data anularii conf. 8.1.

8.4. Calatorul trebuie sa depuna în scris/email cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice, cu numar de înregistrare la Agentia la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renuntare nu este luata în considerare. Pentru biletele de odihna si/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agentia va face restituirii numai în baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.

8.5. Orice modificare asupra rezervarii confirmate, solicitata de Calator, în plus fata de penalizari (daca e cazul), implica o taxa de serviciu de cel putin **25 EUR/modificare**, pentru cheltuieli administrative din partea agentiei.

8.6. În cazul în care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, Calatorului i se vor retine toate taxele achitate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile administrative si de operare proprii în valoare de minim **25 EUR/pers.**

8.7. Pentru sumele neachitate Calatorul se obliga **sa achite penalitati de întârziere în cuantum de 0.9%** din totalul debitului pentru fiecare zi de întârziere, începând cu data în care trebuia sa înceapa calatoria/ sejurul. Penalitatile pot depasi valoarea debitului restant.

8.8. Agentia va acorda despagubiri în functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract, valoarea maxima a despagubirilor acordate neputând depasi pretul pachetului contractat.

8.9. Toate sumere mentionate in prezentul contract se vor retine de catre Agentie din avansul si pretul total platit de Calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata. In cazul in care avansul achitat nu este indestulador pentru penalizarile solicitate ca urmare a rezilierii contractului, Calatorul este raspunzator pentru plata sumelor restante.

6. ASISTENTA - RECLAMATII - LITIGII

9.1. Datele de contact ale agentiei **SAVI TRAVEL** pentru asistenta sunt: **Tel -24/24 h – 0722-45.75.45** Email: office@savittravel.ro Whatapp: 0722-4575.45. Datele de contact ale agentie Organizatoare/ Locale/reprezentant local/ghid sunt trecute pe documentele de calatorie sau informarile transmise.

9.2. Agentia acorda asistenta adecvata fara intarzieri nejustificate Calatorului aflat in dificultate prin furnizarea de informatii privind servicii de sanatate, autoritati locale si asistenta consulara, efectuarea comunicarilor la distanta si sprijinirea Calatorului in gasirea unor servicii de calatorie alternative. Agentia poate pretinde un comision/taxa de serviciu pentru asistenta in cazul in care calatorul este cel care a provocat situatia de dificultate de minim **25 eur.**

9.3. Calatorul poate solicita asistenta imediata, pe perioada sejurului, la reprezentantul partenerului local, la destinatie, conform datelor de contact primite pe informarile de plecare/bilete sau informarea primita la sosirea in destinatie/hotel.

9.4. În cazul în care Calatorul este nemulțumit de modul de rezolvare a neconformității în serviciile Calatorice primite, pe perioada sejurului, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris/email, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, **LA FATA LOCULUI în prima zi cand constata neconformitatea**, legata de realizarea pachetului de servicii Calatorice contractat, ce se va transmite prompt atât Agentiei, cât și prestatorului local de servicii turistice (reprezentantului local, conducerii hotelului, restaurantului, transportatorului etc). Sunt excluse reclamațiile referitoare la excursiile optionale efectuate de Calatori – acestea se vor rezolva la fata locului cu prestatorul care a organizat aceste excursii.

9.5. Sub condiția informării, atât Agentia, cât și prestatorul de servicii Calatorice vor acționa imediat pentru soluționarea neconformității, cu excepția cazului în care neconformitatea nu poate fi remediată sau remedierea implică cheltuieli disproportionale. În acest caz Calatorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare pentru perioada în care a existat neconformitatea, cu excepția cazului în care aceasta :

- a) este imputabilă Calatorului.
- b) este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contract și este imprevizibilă sau inevitabilă
- c) este cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare

9.6. În cazul în care Agentia nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil, calatorul poate remedia el însuși neconformitatea, și poate solicita rambursarea cheltuielilor efectuate, fiind obligat să facă dovada acestora și a existenței neconformității.

9.7. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Agentia a omis să o remedieze într-un termen rezonabil, calatorul poate rezilia contractul fără plată unor penalități de reziliere și după caz solicita reducerea pretului și/sau despăgubiri.

9.8. În cazul în care neconformitatea nu este soluționată sau este soluționată parțial, **Calatorul va depune la sediul Agentiei o reclamație în scris**, inclusiv probele care să susțină neconformitatea, în termen de maximum **5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei**, Agentia Organizatoare urmând ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice Calatorului despăgubirile care i se cuvin.

9.9. **Agentia își rezerva dreptul de a nu lua în considerare nici o reclamație** care nu este făcută în nume personal, transmisă după trecerea celor 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei (check-out), care nu a fost sesizată în scris la fata locului (hotel/aeroport etc) și confirmată/avizată de reprezentantul local, ghid, prestatorul de servicii și neconfirmată de dovezi, caz în care calatorul pierde dreptul cu de a solicita orice fel de daune-interese sau despăgubiri ulterioare, din partea Agentiei, la întoarcerea în țară.

9.10. Orice reclamație privind operarea curselor de avion regulate sau tip charter, anulari, întârzieri, bagaje deteriorate sau întârziate, va fi înaintată de către Calator companiei aeriene respective sau organizatorului cursei charter. Acestea vor răspunde și de eventualele daune privind neasigurarea serviciilor turistice. Agentia nu răspunde de nici un fel de pierderi provocate Calatorului din cauza întârzierii, anularii curselor de avion regulate sau de tip charter.

9.11. Eventualele litigii vor fi rezolvate pe cale amiabilă. Dacă acesta nu este posibil, părțile se vor adresa instanțelor judecătorești competente sau direcției de soluționare alternativă a litigiilor (SAL) din cadrul ANPC – procedura SAL și legislația aplicabilă putând fi consultată pe :

<http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>

9.12. Calatorul ia act și acceptă interdicția de a face publicitate negativă Agentiei și a serviciilor prestate de aceasta, verbal sau în mediul on-line, fără ca procedura de înregistrare și soluționare a reclamațiilor prevăzută în cap.9 să fi fost îndeplinită. Nerespectarea acestei prevederi da dreptul agentiei să solicite instanței despăgubiri corespunzătoare pentru prejudiciu suferit, de valoare minimă a pachetului de servicii turistice contractate.

7. ASIGURARI

10.1. Calatorul este asigurat în cazul însolvabilității sau falimentului **Agentiei SAVI TRAVEL, în cazul în care aceasta este Organizatorul** la Societatea de Asigurare Omniasig Vienna Insurance Group SA din București, Str. Aleea Alexandru nr. 51 sect. 1, telefon: 021-405.74.20, e-mail: office@omniasig.ro cu polita nr. 53167, polita și condițiile de asigurare sunt afișate pe www.savitravel.ro. Asigurarea se aplică doar pachetelor de servicii de călătorie conf. OG. Nr 2/2018.

10.2. Recomandabil, dar facultativ, Calatorul are posibilitatea încheierii unei asigurări medicale care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, asigurare pentru bagaje, ori a unei asigurări de anulare a plecării în călătorie (storno) din motive medicale sau alte motive prevăzute de condițiile asigurării. Asigurarea storno se încheie în momentul semnării contractului și fiecare societate de asigurare are propriile condiții de asigurare - anexa la polita de asigurare.

8. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Datele cu caracter personal ale Calatorului/-ilor vor fi prelucrate în conformitate cu Regulamentul UE nr.679/2016 și prin semnarea prezentului contract și a formularului de **INFORMARE ACORD PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL** Calatorul/reprezentantul Calatorilor este de acord ca datele personale furnizate să fie prelucrate și folosite pentru scopurile specificate.

9. DISPOZITII FINALE

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

12.2. Documentele contractului se constituie ca anexa la acesta și sunt următoarele: a) voucherul, biletul de odihnă-tratament, bonul de comandă, după caz; b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice c) cataloagele/ofertele agentiei/partenerilor în format tipărit sau pe suport electronic d) corespondența email/ telefon/sms privind informațiile transmise e) condițiile de comercializare ale Agentiei Organizatoare afișate pe site-ul ei. f) formularul de informare acord privind prelucrarea datelor cu caracter personal.

12.3. Calatorul declară ca acceptă oferta Agentiei, ca anterior încheierii contractului Agentia i-a furnizat toate informațiile precontractuale esențiale și l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializarea a pachetelor de servicii turistice în conformitate cu OG nr. 2/2018 accesibilă pe <http://legislatie.just.ro/public/detaliidocument/204233>

12.4. Prin semnarea acestui contract, a bonului de comandă sau acceptare la distanță prin mijloace electronice, calatorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie.

12.5. In intelesul prezentului contract se considera comunicare facuta in scris inclusiv cea prin posta electronica si SMS.

12.6. In conf. Cu prevederile art. 1203 Cod Civil privind clauzele contractuale neuzuale, partile declara ca au negociat si au acceptat in mod expres continutul lor.