

CONTRACT
de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie
Nr. _____ / _____

Partile contractante:

Societatea **Cora Tours Agency SRL** cu sediul în Deva, str. Mareșal Averescu, bl. 33, ap. 19, *punct de lucru: Deva, str. Mareșal Averescu, bl. 33, parter, tel. 0722606060, e-mail: coratoursagency@gmail.com*, numar de inregistrare la Registrului Comertului J20/132/2013, CUI 31177038, conturi bancare RO24BTRLRONCRT0369288701 – RON și RO71BTRLEURCRT0369288701 – EUR deschise la Banca Transilvania Deva, titulară a **Licenței de turism nr. 1568/22.03.2019**, pentru agentia **CORA TOURS**, reprezentată prin Dl. Muntean Radu, în calitate de Director, posesor brevet de turism nr. 3027/1998, denumita în continuare **Agentia**,

și

Calatorul/ reprezentantul calatorului d-na/ dl _____ cu domiciliul în _____
_____ legitimat cu C.I., seria _____, nr _____, data nasterii _____, telefon _____,
e-mail _____ denumit în continuare **Călător** (titular de contract),

au convenit la încheierea prezentului contract:

1. Obiectul contractului

1.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de catre Agentie a pachetului de servicii de calatorie sau a serviciilor de calatorie asociate, înscris în bonul de comanda, voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie sau alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plata și calatorie respective _____,
servicii contractate / numar persoane _____, statusul rezervarii / comenzii în momentul încheierii contractului (confirmata / neconfirmata / în curs de confirmare), în cazul neconfirmării serviciilor (cazare, transport, etc), agentia va oferi calatorului o varianta alternativa, sau va returna integral avansul.

Prețul total al contractului este de _____, și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A-ul.

Daca factura emisa de Agentie este exprimata în valuta (EUR, USD), aceasta se va achita în aceeași moneda. În cazul în care, la cererea turistului, factura emisa de catre Agentie va fi exprimata în lei, aceasta se va întocmi la cursul BNR din ziua emiterii facturii, la care se adauga un comision de risc valutar de 2%.

Avansul este de _____, iar plata finală se va face până la data de _____.

Pretul excursiilor este calculat pentru un grup minim de _____ persoane. La un numar mai mic de calatori, pretul se recalculeaza.

2. Informatii precontractuale

2.1. Înainte de semnarea prezentului contract, calatorul trebuie să primească formularul cu informațiile standard (Anexa 1), precum și următoarele informații:

2.1.1. destinația (destinațiile) calatoriei, itinerariul și perioadele sejurului, cu datele corespunzătoare și în cazul în care cazarea este inclusă, numărul de nopți incluse;

2.1.2. mijloacele de transport și caracteristicile și acestora;

2.1.3. locația, principalele caracteristici și, după caz, categoria turistică a unităților de cazare conform normelor din țara de destinație;

2.1.4. serviciile de masă oferite;

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

2.1.6. denumirea comercială și sediul social ale agenției de turism organizatoare și, dacă este cazul, ale agenției de turism intermediare;

2.1.7. prețul total, inclusiv taxele și orice costuri suplimentare;

2.1.8. modalitățile de plată;

2.1.9. numărul minim de persoane, respectiv 75% din capacitatea mijlocului de transport, necesar pentru ca serviciile din pachet să poată fi executate și termenul pentru posibilă anulare din acest motiv;

2.1.10. cerințele legate de pasaport și vize www.mae.ro;

2.1.11. încetarea contractului oricând înainte de începerea executării pachetului, cu plata unei penalități de încetare corespunzătoare sau, după caz, a penalităților de încetare standardizate solicitate de Agentie;

2.1.12. asigurarea storno sau asigurarea medicală pe perioada calatoriei.

2.2. Informarea este considerată îndeplinită dacă calatorul a primit toate informațiile de la art. 2.1. pe un suport durabil (printate sau email)

3. Încheierea contractului

3.1. Contractul se încheie în momentul semnării lui de către calator sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de calatorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice (e-mail, online).

3.2. Conform Regulamentului (UE) 2016/679 cu privire la protecția datelor cu caracter personal, este necesar ca titularul de contract să dea o "Declarație de consimțământ privind prelucrarea datelor personale".

3.3. Contractul încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii de calatorie înscris în documentele de calatorie.

3.4. Informațiile privind statele pe teritoriul carora, la data încheierii prezentului contract, este decretată stare de urgență ori când Ministerul Afacerilor Externe din România a formulat alerte de călătorie, sub formă de avertismente sau atenționări, sunt publice și pot fi consultate accesând www.mae.ro/travel-alerts. Călătorul va încheia prezentul contract fiind informat asupra acestor informații sau alerte.

4. Pretul contractului și modalități de plată

4.1. Pretul contractului se compune din costul serviciilor de călătorie efective, comisionul Agenției și TVA. Dacă pretul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă, alte documente de călătorie sau pe factură.

4.2. Modalități de plată: la încheierea contractului se percepe un avans conform fiecărei oferte sau, după caz, plată integrală a contravalorii pachetului de servicii de călătorie. Plățile se vor face conform datelor scadente de pe factură.

4.3. Plata serviciilor de călătorie externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valută specificată în contract sau în RON la cursul de vânzare din ziua facturării comunicat de BNR, conform art. 290 alin. 2 Cod Fiscal, la care se adaugă un coeficient de risc valutar de 2%.

5. Drepturile și obligațiile Agenției

5.1. Agenția se obligă să furnizeze călătorului toate informațiile prevăzute la pct.2.1. din prezentul contract.

5.2. Înainte de începerea executării pachetului, Agenția își rezervă dreptul de a modifica în mod unilateral clauzele neesențiale ale contractului privind pachetul de servicii de călătorie, cu excepția pretului contractului, cu informarea călătorului cu privire la modificările efectuate, pe un suport durabil.

5.3. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, Agenția este constrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie sau nu poate îndeplini cerințele speciale ale călătorului pe care le-a acceptat, are obligația de a informa călătorul, fără întârzieri nejustificate, pe un suport durabil, cu privire la aceste modificări și la consecințele lipsei reacției călătorului în termenul prevăzut la art. 6.2. și, după caz, la pachetul de substituție oferit și pretul acestuia. Schimbarea locului de cazare se consideră modificare semnificativă a contractului, iar Agenția va oferi cea mai apropiată variantă din locația respectivă de o calitate echivalentă sau superioară.

5.4. În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componentă și asigurarea transportului pe cale aeriană, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul de călătorie. Pentru întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste călătorii 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 întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin HG nr. 1.912/2006.

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

5.6. În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica, din motive ce țin de siguranța navigației, numărul cabinei și locația acesteia pe punți (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care călătorul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

5.7. Agenția poate modifica pretul contractului în sensul majorării acestuia, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a nivelului taxelor sau al comisiunelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi, ori a cursului de schimb valutar relevant pentru pachetul respectiv și numai după trimiterea unei notificări, însoțită de o justificare a creșterii respective și de modul de calcul, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile calendaristice înainte de începerea executării pachetului.

5.8. Dacă Agenția este constrânsă să mărească pretul pachetului cu mai mult de 8% din pretul total al pachetului, informează călătorul, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile calendaristice înainte de începerea executării pachetului.

5.9. Agenția poate aplica o reducere a pretului, după încheierea contractului și înainte de începerea executării pachetului, care să corespundă unei scăderi a costurilor prevăzute la art. 5.7., aceasta având dreptul să deducă cheltuielile administrative efective din rambursarea datorată călătorului. La cererea călătorului, Agenția prezintă dovezi ale cheltuielilor administrative respective.

5.10. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte semnificativă din serviciile de călătorie prevăzute în contract nu poate fi executată astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, Agenția oferă, fără costuri suplimentare pentru călător următoarele:

5.10.1. servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract. În cazul schimbării cazării, se consideră a fi serviciu alternativ corespunzător pentru continuarea derulării pachetului oferirea cazării în aceeași locație, în cea mai apropiată variantă față de cea inițială;

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

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

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

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

5.12. Agentia este raspunzatoare pentru daunele pe care le sufera calatorul ca urmare a existentei neconformitatii, cu exceptia cazurilor în care neconformitatea:

5.12.1. este imputabila calatorului;

5.12.2. este imputabila unei parti terte care nu are legatura cu furnizarea serviciilor de calatorie incluse în contractual privind pachetul de servicii de calatorie si este imprevizibila sau inevitabila;

5.12.3. este provocata de cauze de forta majora sau de circumstante inevitabile si extraordinare, pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita.

5.13. Agentia poate înceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie si poate oferi calatorului rambursarea completa a tuturor platilor efectuate pentru pachet, dar nu este raspunzatoare de plata unor despagubiri suplimentare, în unul din urmatoarele cazuri:

5.13.1. numarul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decât numarul minim stabilit în contract, iar Agentia îl înștiinteaza, în timp util, pe calator cu privire la încetarea contractului, dar nu mai târziu de:

- 20 de zile înainte de începerea executarii pachetului, în cazul calatoriilor care dureaza mai mult de 6 zile;

- 7 zile înainte de începerea executarii pachetului, în cazul calatoriilor care dureaza între 2 - 6 zile;

- 48 de ore înainte de începerea executarii pachetului, în cazul calatoriilor care dureaza mai puțin de 2 zile;

5.13.2. nu poate executa contractul în caz de forta majora (definita în art. 7.10.) sau din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare, pe care Agentia nu le poate prevedea sau evita precum si în caz de neîndeplinire a numarului minim de persoane ca urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor pentru toti participantii, iar Agentia înștiinteaza calatorul cu privire la încetarea contractului, fara întârziere si înainte de începerea executarii pachetului.

5.14. În situatiile prevazute la art. 5.13., Agentia poate oferi calatorului solutii alternative, pe cât posibil echivalente calitativ, în conditii similare de transport si cazare, fara a fi însa obligata la plata unor despagubiri suplimentare sau a altor cheltuieli ce nu sunt incluse în pachet.

5.15. Agentia are obligatia sa comunice calatorului, în scris sau prin alt suport durabil, cu cel puțin 2 zile calendaristice înainte de data plecarii, urmatoarele informatii: orele programate de plecare/ întoarcere, escale si legaturi, date de contact în cazul acestea au fost modificate.

5.16. Agentia acorda asistenta adecvata fara întârzieri nejustificate calatorului aflat în dificultate, inclusiv în circumstante inevitabile si extraordinare, în special prin:

5.16.1. furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara;

5.16.2. efectuarea comunicarilor la distanta si sprijinirea calatorului în gasirea unor servicii de calatorie alternative.

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

5.18. Agentia de turism organizatoare este responsabila de buna executare a serviciilor de calatorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de calatorie, indiferent daca aceste servicii urmeaza sa fie furnizate de aceasta sau de un alt furnizor de servicii de calatorie.

5.19. În masura în care este imposibil sa se asigure întoarcerea calatorului astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de calatorie din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare, Agentia suporta costul cazarii necesare, pe cât posibil de categorie echivalenta, pentru o perioada care nu depaseste 3 nopti pe calator. Daca în legislatia specifica privind drepturile pasagerilor, sunt prevazute perioade mai lungi aplicabile mijloacelor de transport relevante pentru întoarcerea calatorului, se aplica perioadele respective.

5.20. În cazul în care calatorul, care a contractat un pachet de servicii de calatorie pentru care a achitat un avans nu mai achita, în termenele specificate pe factura sau în bonul de comanda, ratele aferente sau restul de plata, contractual se considera încetat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate în beneficiul calatorului cu retinerea din avans a penalitatilor prevazute la art. 7. Diferenta, daca exista, se va rambursa calatorului.

5.21. În situatia de suprezervare (overbooking) a unui hotel, determinata de activitatea hotelierilor, înainte sau dupa începerea calatoriei, Agentia este obligata sa ofere o alta varianta de hotel în aceeasi zona sau într-o zona cât mai apropiata, la aceeasi categorie sau de o categorie superioara fara sa modifice pretul.

6. Drepturile si obligatiile calatorului

6.1. Calatorul poate transfera contractul privind pachetul de servicii de calatorie unei persoane care îndeplineste toate conditiile aplicabile contractului respectiv, dupa ce notifica Agentia, pe un suport durabil, cu cel puțin 7 zile lucratoare înainte de începerea executarii pachetului despre acest transfer. Conditiiile transferului sunt urmatoarele:

6.1.1. Persoana care transfera contractul privind pachetul de servicii de calatorie si persoana careia îi este transferat contractul raspund în solidar pentru achitarea soldului si a tuturor comisioanelor, tarifelor si altor costuri suplimentare generate de acest transfer.

6.1.2. Agentia informeaza persoana care transfera contractul cu privire la costurile efective ale transferului. Aceste costuri sunt rezonabile si nu depasesc costurile suportate efectiv de Agentie ca urmare a transferului contractului privind pachetul de servicii de calatorie.

6.1.3. Agentia prezinta persoanei care transfera contractul dovezi cu privire la costurile suplimentare, comisioanele sau alte costuri generate de transferarea contractului privind pachetul de servicii de calatorie.

6.2. Calatorul trebuie sa informeze Agentia, în termen de maxim 5 zile lucratoare de la primirea notificarilor prevazute la art. 5.3. si 5.8., cu privire la hotarârea sa de a opta pentru acceptarea modificarilor propuse sau pentru încetarea contractului, fara a plati vreo penalitate de încetare.

- 6.3. În cazul în care calatorul nu comunica Agentiei optiunea sa sau decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificarile prevazute în art. 5.3. si art. 5.8., se va considera ca modificarile au fost acceptate, iar calatorul nu va putea solicita despagubiri ulterioare.
- 6.4. În cazul în care calatorul opteaza pentru încetarea contractului privind pachetul de servicii de calatorie, acesta are dreptul:
- 6.4.1. sa accepte un alt pachet, atunci când este oferit de Agentie, daca este posibil, de o calitate echivalenta sau superioara;
- 6.4.2. sa accepte un pachet de servicii de calatorie de o calitate inferioara, cu reducerea corespunzatoare a pretului sau un pachet cu un pret mai redus;
- 6.4.3. sa i se ramburseze toate platile efectuate în virtutea contractului în cazul în care calatorul nu accepta un alt pachet.
- 6.5. Calatorul poate înceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie în orice moment înainte de începerea executarii pachetului, având dreptul la rambursarea platilor efectuate, cu scaderea penalitatii de încetare corespunzatoare.
- 6.6. În cazul în care, calatorul înceteaza contractul datorita unor circumstante inevitabile si extraordinare care se produc la locul de destinatie sau în vecinatatea imediata a acestuia si care afecteaza în mod semnificativ executarea pachetului sau transportul pasagerilor la destinatie, nu va plati nici o penalitate de încetare.
- 6.7. Calatorul are dreptul sa solicite Agentiei o despagubire în cazul în care Agentia înceteaza contractul privind pachetul de servicii de calatorie, cu exceptia cazurilor prevazute de art. 5.13.
- 6.8. Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse de Agentie potrivit art. 5.10., doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de calatorie sau reducerea de pret acordata este inadecvata.
- 6.9. Calatorul are obligatia sa respecte urmatorul program de acordare a serviciilor de calatorie: cazarea (check-in) se face, de regula, dupa ora 14,00 a zilei de intrare si se termina (check-out), de regula, pâna la ora 12.00 a zilei de iesire înscrise pe documentele de calatorie (voucher). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pâna cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusiva a calatorului.
- 6.10. Calatorul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie.
- 6.11. Calatorul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de Agentie (voucher, etc.) în vederea acordarii serviciilor de calatorie.
- 6.12. Calatorul ia la cunostinta ca alte servicii pe care le achizitioneaza care nu fac parte din contractul cu Agentia sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local si sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, Agentia neavând nicio responsabilitate asupra prestatiilor în cauza.
- 6.13. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara îndeplinirea de catre calator a unor formalitati suplimentare (de exemplu, calatoria împreuna cu minori, situatia în care numele calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/ desfacerii ei etc.), acesta are obligatia de a îndeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Agentia recomanda si consultarea site-ului www.politiadefrontiera.ro. În cazul în care calatorul nu își respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile suplimentare necesare în vederea efectuării calatoriei care nu sunt în sarcina Agentiei (de exemplu, în cazul calatoriei cu minori, împuternicire din partea parintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoteste sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerata de orice raspundere în cazul imposibilitatii efectuării calatoriei.
- 6.14. Agentia recomanda calatorilor contactarea acesteia cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).
- 6.15. În cazul în care o singura persoana angajeaza servicii de calatorie pentru un numar mai mare de calatori, conditiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.
- 6.16. Calatorul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acesteia 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.
- 6.17. Calatorul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecării atât la dus, cât si la întors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului de calatorie contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectării de catre calator a prevederilor privind locurile de întâlnire si orele vor fi suportate de catre acesta.
- 6.18. În cazul în care calatorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizeaza pachetul de servicii de calatorie refuza sa se mai întoarca în România si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, calatorul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

7. Penalitati, rambursari si despagubiri

- 7.1. În cazul în care calatorul anuleaza/înceteaza, contractul privind pachetul de servicii de calatorie, în orice moment înainte de începerea executării pachetului, datoreaza Agentiei penalitati dupa cum urmeaza:
- a) 25 Euro/persoana + diferente de pret rezultate ca urmare a anularii serviciilor turistice, daca anulara se face cu mai mult de 30 zile calendaristice înainte de data plecării. Penalizarea este valabila si în cazul achizitionării doar a biletelor charter avion, fara alte servicii;
- b) 50% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face în intervalul 16 - 30 de zile calendaristice înainte de data plecării (inclusiv a biletelor charter);
- c) 100% din pretul pachetului de servicii, daca anulara se face cu mai putin de 15 zile calendaristice înainte de data plecării (inclusiv a biletelor charter);
- d) Penalizarile pentru biletele de avion pe curse regulate sunt specificate la achizitionare, în functie de conditiile impuse de fiecare transportator.
- e) În cazul anumitor pachete cu conditii speciale (oferte speciale, EB, etc.) impuse de catre furnizori, penalitatile vor fi mentionate distinctiv în cadrul ofertelor si vor anula oricare alte conditii specificate anterior.

- f) Penalizarile de la pct. a, b si c sunt valabile si în cazul achizitionarii doar a biletelor charter de avion, fara alte servicii;
- 7.2. În cazul în care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/ destinatie, daca nu poate pleca în calatorie pentru ca documentele personale necesare în vederea efectuării calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a parasi teritoriului tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia, penalitatea va fi de 100%.
- 7.3. Calatorul trebuie sa depuna în scris cererea de încetare a pachetului de servicii de calatorie la Agentia la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de încetare nu este luata în considerare.
- 7.4. În cazul în care calatoria nu a început, valoarea despagubirii este egala cu valoarea sumelor achitate efectiv de catre calator, în baza contractului privind pachetele de servicii de calatorie, în masura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolventei Agentiei.
- 7.5. În cazul în care în contractul privind pachetele de servicii de calatorie este inclus transportul de pasageri si calatorul se afla în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare, datorita insolventei Agentiei, despagubirea este egala cu contravaloarea serviciilor de calatorie neprestate calatorului si achitate de acesta, la care se adauga costul repatrierii.
- 7.6. Agentia efectueaza rambursarile prevazute în prezentul contract, fara întârzieri nejustificate si, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile lucratoare de la data încetării contractului privind pachetul de servicii de calatorie.
- 7.7. În cazul rambursării prevazuta în art. 6.5., se va scadea penalitatea de încetare corespunzatoare din valoarea rambursării.
- 7.8. Calatorul are dreptul sa primeasca despagubiri adecvate din partea Agentiei pentru orice daune pe care le sufera ca urmare a unei neconformitati. Despagubirea se acorda fara întârzieri nejustificate.
- 7.9. Calatorul nu are dreptul la despagubiri în cazurile enumerate de art. 5.12. si art. 5.13.
- 7.10. Agentia nu raspunde în caz de forta majora, care este definita ca fiind orice eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil si inevitabil, cum ar fi greva, conflict politic, razboi, calamitati naturale (cutremur, inunda.ii, furtuna etc), incendii, epidemii, pericol public, atac terorist, embargou international, interdictii ale organelor de administratie publica etc., precum si în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere.
- 7.11. Toate sumele mentionate la prezentul articol se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.
- 7.12. Drepturile la despagubiri sau la reducerea pretului nu aduc atingere drepturilor calatorilor în temeiul Regulamentelor si conventii internationale aplicabile.
- 7.13. În cazul unor evenimente invocate de calatori (îmbolnaviri, decese), care se vor dovedi cu acte, penalitatile aplicate vor fi cele percepute de furnizorii serviciilor de calatorie. În acest caz, calatorul își poate recupera sumele achitate prin activarea asigurării storno.

8. Reclamatii

8.1. În cazul în care unul din serviciile de calatorie nu se executa în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de calatorie, calatorul are obligatia de a informa în scris, de la fata locului si fara întârzieri nejustificate, atât reprezentantul Agentiei, cât si prestatorii de servicii de calatorie (conducerea hotelului, a restaurantului, reprezentantii locali ai Agentiei organizatoare), în legatura cu orice neconformitate pe care o constata pe parcursul executării unui serviciu de calatorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de calatorie, tinând cont de circumstantele cazului.

Datele de contact ale Agentiei: 0722606060, coratoursagency@gmail.com, unde calatorul poate solicita asistenta atunci când se afla în dificultate sau poate reclama orice neconformitate sesizata în timpul executării pachetului.

8.2. În cazul în care prestatorii de servicii de calatorie refuza nejustificat sau nu rezolva neconformitatea reclamata de calator si nu invoca cazurile prevazute la art. 8.3., acesta trebuie sa contacteze, de la fata locului, Protectia consumatorului din tara respectiva.

8.3. Atât Agentia, cât si prestatorul de servicii de calatorie vor actiona pentru remedierea neconformitatii, cu exceptia unuia din urmatoarele cazuri:

8.3.1. neconformitatea nu poate fi remediata;

8.3.2. remedierea implica cheltuieli disproportionale, tinând cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

8.4. Fara a aduce atingere exceptiilor prevazute la art. 8.3. în cazul în care Agentia nu remediaza neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de calator, acesta poate face el însusi acest lucru si poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Calatorul nu trebuie sa specifice un termen daca Agentia refuza sa remedieze neconformitatea sau daca este necesara o remediere imediata.

8.5. În cazul în care neconformitatea afecteaza în mod substantial executarea pachetului, iar Agentia a omis sa o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de catre calator, acesta poate înceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie fara plata unei penalitati de încetare si, dupa caz, poate sa ceara reducerea pretului si/sau despagubiri.

8.6. Calatorul poate trimite cereri sau reclamatii în legatura cu executarea pachetului, într-un termen de 5 zile calendaristice dupa întoarcerea din calatorie, în mod direct agentiei de turism intermediare de la care a achizitionat pachetul. Agentia de turism intermediara transmite agentiei de turism organizatoare, fara întârzieri nejustificate, cererile sau reclamatii. Aceasta va comunica calatorului modul de solutionare a reclamatiei, în termen de 30 de zile de la primirea acesteia.

9. Asigurari

9.1. Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolventitatii sau falimentului Agentiei, la **Societatea de Asigurare – Reasigurare City Insurance S.A.**, cu **Polita de asigurare seria BN nr. 000001174 eliberata in data de 22.01.2019 valabila pâna la data de 21.01.2020, având suma asigurata de 100.000 €**, care este afisata pe pagina web a agentiei de turism www.coratours.ro

10. Documentele contractului.

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

11. Dispozitii finale

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

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

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

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

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

11.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agentia,
CORA TOURS

Am citit contractul si anexele si am primit
un exemplar al acestora
Calator,