

CONTRACT- CADRU de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie  
Nr.CONTRACT ..... din .....

Părțile contractante

**Societatea Comercială** – Agenția de Turism organizatoare **TOTAL REISEN & JAGD srl** cu sediul în BUCUREȘTI, Sos. Stefan cel Mare nr. 36, bl. 30B, sector 2, București, cod postal 020146, tel/fax: 021210.22.42, e-mail: [office@totalreisen.ro](mailto:office@totalreisen.ro), [www.totalreisen.ro](http://www.totalreisen.ro); cod unic de înregistrare RO15143670, nr de înregistrare la Registrul Comerțului București J40/792/2003, având cont deschis la ING BANK, IBAN RO73INGB0000999901482824 (LEI), IBAN RO83INGB0000999901482838 (EUR), titulară a Licenței de turism nr. 386, operator de date cu caracter personal înscris sub nr. 22544, reprezentată prin Ionel Bara în calitate de Manager, denumită în continuare **Agentjie**,

și **calatorul** Doamna/Domnul ..... domiciliat/a în .....,  
telefon.....  
e-mail ....., data nasterii ....., C.I.seria/nr ..... eliberat de ..... la data de .....

Sau

**Persoana Juridica**....., **sediul** in....., **cod unic de înregistrare**....., nr de înregistrare la Registrul Comerțului....., telefon....., e-mail....., **persoana de contact**.....

I. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii de calatorie înscris în voucherul anexat contractului/ bilet de odihnă/ tratament, biliet/programul excursiei, anexat la prezentul contract, și eliberarea documentelor de plată.

II. Încheierea contractului

2.1. Contractul se încheie, după caz, în oricare din următoarele situații:

a) 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;

b) în momentul în care calatorul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agenție, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă. Este responsabilitatea Agenției de a informa calatorul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervări de servicii, Agenția poate solicita un avans de până la . 50.% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care calatorul solicită serviciile.

1. În cazul în care conținutul bonului de comandă sau oferta proprie/standard a Agenției nu diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice și confirmarea s-a efectuat în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, calatorul care decide să renunțe la călătoria turistică datorează Agenției penalități conform cap. VI.

2. În cazul în care conținutul bonului de comandă sau oferta proprie/standard a Agenției diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice primite în scris de la Agenție sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, turistul poate considera că voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite;

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

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

III. Servicii contractate/ numar de persoane: .....

**PRETUL CONTRACTULUI si MODALITATI de PLATA.** Pretul total al contractului este in valoare de ....., conform factura ..... si cuprinde costul serviciilor de calatorie efective si comisionul Agenției.Daca factura emisa de Agentie este exprimata in valuta( eur), aceasta se va achita in aceeași moneda. In cazul in care, la cererea calatorului, factura emisa de catre Agentie va fi exprimata in LEI, aceasta se va intocmi la cursul BNR din ziua emiterii facturii.

Avansul este de ....., iar plata finală se va face astfel:

a) pentru serviciile de calatorie care necesita confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plata comunicate de Agentie in scris prin bonul de comanda sau prin alte mijloace de comunicare e-mail, fax, sms etc

b) pentru serviciile turistice care nu necesita confirmare, plata finala se va face cu pana la 8 saptamani inainte de inceperea sejurului/excursiei., adica până la data de ....., sau dupa caz, plata integrala a pachetului de servicii turistice.

Depasirea termenului de plata, in ambele cazuri a) si b) determina aplicarea unei penalitati de 0.3% pentru fiecare zi de intarziere, procent aplicat la suma neachitata.

IV. Drepturile și obligațiile Agenției

4.1. Agenția se obligă să furnizeze calatorului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii turistice 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 turistice care se regăsesc în oferta proprie a agenției sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, Agenția poate furniza calatorului un bon de comandă, dacă consideră necesar.

4.2. În cazul în care Agenția este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului, are obligația să informeze calatorul cu cel puțin 15 zile înainte de data plecării. Apariția cu mai puțin de 15 zile înainte de plecare a unor situații neprevăzute de Agenție și nedeterminate de aceasta, cum ar fi: schimbarea hotelului fara in sa a avea o categorie inferioara, schimbarea companiei aeriene sau a orarului de zbor, neindeplinirea grupului minim in cazul grupurilor,neobtinerea vizelor pentru toti participantii la excursie, modificarea taxelor de aeroport, aparitia unor situatii de forta majora, determina obligatia Agentiei de a informa turistul imediat ce ia la cunostinta de modificarea intervenita. Astfel de situatii nu sunt considerate a modifica prevederile esențiale ale contractului și nu constituie motiv de retragere.

4.3. În cazul achiziționării unui pachet de servicii de calatorie 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 întârzieri, 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 întârzierii 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 de calatorie, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

4.4. În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica, din motive ce țin de siguranța navigării, 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 turistul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

4.5. 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 de calatorie contractat. Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

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

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

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

c) în cazul în care nu pot fi oferite calatorului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al calatorului la locul de plecare ori în alt loc agreed de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

4.7. 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 calatorului;
- 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, întârzieri 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 calatorului ca urmare a întârzierilor 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.

4.8. Agenția are obligația să furnizeze în scris calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris calatorului (e-mail, fax, sms etc.), cu 3 zile, înainte de data plecării, următoarele informații:

- a) orarele, locurile, scările și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de calator 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 detailistului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a detailistului;
- c) pentru călătoriile minorilor însoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;
- d) obligațiile calatorului prevăzute la [pct. 5.10](#), [5.11](#) și [5.13](#).

4.9. 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.

4.10. Excursiile optionale se efectuează la fata locului cu agentii locale, care poartă întreaga responsabilitate pentru organizarea și desfășurarea acestor excursii.

Preturile la excursiile optionale pot fi mai mari decât cele cumparate de la recepția hotelurilor, aceasta datorându-se faptului că persoanele participante vor avea la dispoziție un mijloc de transport care îi va aduce la hotelul respectiv, ghidul excursiei și, după caz, ghid local. Pretul excursiilor este calculat, de regula, pentru un grup minim de 25 persoane. La un număr mai mic de participanți pretul crește proporțional. Sumele aferente acestor excursii nu se încasează în numele și pentru agenția Total Reisen & Jagd.

4.11. Conducatorul de grup român își rezervă dreptul de a modifica programul în funcție de anumite situații obiective care pot interveni în timpul excursiei.

4.12. Zilele în care se organizează excursiile optionale sunt orientative, acestea urmând a fi comunicate la sosirea în Italia, pentru o mai bună corelare a programului de grup cu disponibilitățile de la fata locului (autocare, ghizi locali).

4.13. Dacă hotelurile sunt schimbate din motive care nu tin de agentie, vor fi înlocuite cu altele de aceeași categorie.

4.14. Pentru anumite facilitati din hotel sau din camera, hotelierul poate solicita taxe suplimentare (minibar/frigider, seif, prosoape la piscina etc.); in momentul sosirii la hotel solicitati receptionerului sa va informeze cu exactitate asupra lor.

4.15. Hotelul isi rezerva dreptul de a solicita fiecarui Calator o suma cash sau o copie a cartii de credit personal, ca garantie pentru cheltuielile suplimentare ce urmeaza sa fie facute pe parcursul sederii.

## 5. Drepturile și obligațiile Calatorului

5.1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate să cesioneze contractul unei țere persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția într-un timp rezonabil înaintea datei de plecare. 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 turistice contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată agenției de turism (debitorului cedat). Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solid la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

5.2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, Calatorul 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 cad în sarcina exclusivă a Calatorului.

5.3. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorării, turistul poate rezilia/denuța unilateral contractul fără nicio obligație față de Agenție, acesta având dreptul la rambursarea imediată de către Agenție a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

5.4. Calatorul este obligat să comunice Agenției în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 4.2 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. 4.7 lit. b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:

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

5.5. În cazul în care Calatorul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile cap. IV pct. 4.2 se consideră că toate modificările au fost acceptate și Calatorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

5.6. În cazul în care Calatorul reziliază/denuțe unilateral contractul în temeiul [pct. 5.4](#) sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

- a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii de calatorie având o 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 de servicii de calatorie, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii de calatorie;
- c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

5.7. În toate cazurile menționate la [pct. 5.6](#), Calatorul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire, al cărei cuantum 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 oricărui 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. 4.7 [lit. b\)](#);
- c) anularea s-a făcut din vina Calatorului.

5.8. Calatorul are dreptul să rezilieze/denuțe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denuțarea unilaterală îi este imputabilă este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica la maximum prețului pachetului de servicii de calatorie contractat.

5.9. În cazul în care Calatorul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția va rezolva cerințele Calatorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către Calator.

Dacă Calatorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denuțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la cap. VI la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

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

5.11. Calatorul 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 tratam Calatorul ent 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.

5.12. Calatorul 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.

5.13. 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, imputemicire 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. Pentru o informare optimă, agenția recomandă și consultarea site-ului [www.politiadefrontiera.ro](#).

5.14. Agenția recomandă turiștilor contactarea acesteia cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).

- 5.15. 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.
- 5.16. 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.
- 5.17. 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.
- 5.18. 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.
- 5.19. Dacă pentru efectuarea calatoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de ex. Calatoria împreună cu minori, situația în care numele turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc), acesta va îndeplini toate cerințele legale.
- 5.20. Turistul caruia nu i se permite trecerea unei frontiere de stat de autoritățile statului respectiv, nu are dreptul la despăgubiri materiale sau morale din partea AGENTIEI.
- 5.21. Dacă înscrierea turistului s-a făcut în intervalul de 0 - 15 zile înaintea datei plecării, acțiunea contractată nu este garantată de către Agenție.

## VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri

6.1. În cazul în care Calatorul, fara culpa din partea Agentiei, renunță la pachetul de servicii de calatorie interne si/sau externe care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează, dacă nu se specifică condiții speciale în programul turistic :

- 40% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 45 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- 50% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 44-35 zile de zile înainte de data plecării;
- 80% din pretul pachetului de servicii dacă renunțarea se face în intervalul 34-16 zile de zile înainte de data plecării;
- 100% din pretul pachetului de servicii dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 15 zile calendaristice înainte de data plecării sau prin neaparearea la program.

Aceste penalizări se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat/confirmat are propriile reguli de achitare, anulare, penalizare (ex. Programe de Paste, Craciun, Revelion, rezervări individuale, destinații exotice, sisteme de rezervări online, campionate sportive, evenimente culturale etc).

**La programele Early Booking (Inscrieri Timpurii) sau programe cu Pret special avansul sau suma integrala platita nu se returneaza!**

6.2. În cazul în care Calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie 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. 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.

6.4. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii de calatorie, Calatorului I se vor reține toate taxele datorate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acestora.

6.5. Penalizările echivalente cu cele indicate la pct. 6.1 lit. c) sau d), respectiv 6.2 se aplică și în cazul în care Calatorul 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 teritoriul țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

6.6. Calatorul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii de calatorie la Agenția la care a achitat serviciile respective. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

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

6.8. 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.

6.9. Toate sumele menționate la pct. 6.1, 6.2, 6.4 și 6.5 se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de Calator, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

## VII. Reclamații

7.1. În cazul în care Calatorul este nemulțumit de serviciile de calatorie prestate de Agenție, acesta va comunica de îndată prestatorului de servicii de calatorie de la fața locului toate deficiențele constatate, solicitând remedierea acestora. În cazul în care acestea nu sunt remediate, turistul are obligația de a întocmi o sesizare în scris, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate la fața locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai turoperatorului).

Datele de contact ale agenției:

Telefon 0744.654.432; 0745153698

Fax 0212102242

e-mail [info@totalreisen.ro](mailto:info@totalreisen.ro)

7.2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii de calatorie vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, Calatorul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei. Agenția urmează ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice Calatorului, în scris, răspunsul.

## VIII. Asigurări

8.1. Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului Agenției la Societatea de **Asigurare GERMAN ROMANIAN ASSURANCE S.A.** din localitatea București str. Emil Gârleanu, nr 11, bl A8, ap 49, tel: +40-21- 321 75 28 ; fax: +40-21- 320 20 16 **POLITA DE INSOLVABILITATE Seria IF-I Nr. 3111 / 09.11.2020 valabilă până la data de 09.12.2021.**

Pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de Calator în cazul insolvenței sau falimentului Agenției de turism organizatoare S.C. TOTAL REISEN & JAGD în contul căreia este vândut pachetul de servicii de calatorie achiziționat în baza prezentului contract, Agenția de turism organizatoare este asigurată la **GERMAN ROMANIAN ASSURANCE S.A.** din localitatea București str. Emil Gârleanu, nr 11, bl A8, ap 49, tel: +40-21- 321 75 28 ; fax: +40-21- 320 20 16 **POLITA DE INSOLVABILITATE Seria IF-I Nr. 3111 / 09.11.2020 valabilă până la data de 09.12.2021**, este afisată pe pag web a agenției de turism la <http://www.totalreisen.ro>.

## Condițiile și termenele de plată a despăgubirilor

8.2. Condițiile în care calatorul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

8.2.1. În cazul în care Agenția nu efectuează repatrierea calatorului, 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 calatorului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între Agenție și societatea de asigurare.

8.2.2. În cazul în care calatorul 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. Calatorul are obligația să păstreze fotocopii 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 de calatorie sau de la data repatrierii.

8.2.3. Calatorul 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. 8.2.2**.

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

8.2.5. În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, Calatorul are obligația de a transmite societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative.

8.2.6. Documentele justificative constau în principal în:

- contractul de comercializare a pachetului de servicii de calatorie;
- confirmările de primire precizate la **pct. 8.2.2, 8.2.3 și 8.2.5**;
- fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de Calator;
- fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Societatea de asigurare are dreptul să solicite Calatorului și alte documente justificative.

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

8.2.8. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către societatea de asigurare a documentelor justificative de la Calator.

8.2.9. În cazul în care, după plata despăgubirii, Agenția plătește debitul către Calator, acesta are obligația de a restitui asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la Agenție a sumelor reprezentând debitul.

8.2.10. Facultativ, Calatorul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. **Calatorul** se poate informa în agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism organizatoare de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii de calatorie, dacă Agenția oferă acest tip de serviciu.

8.3. Agenția nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul Agenției, deoarece aceasta este doar intermediar între Calator și asigurator.

**IX. Documentele ce constituie anexă la contractul sunt următoarele:**

- a) voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, după caz;
- b) programul turistic, în cazul pachetelor de servicii de calatorie.
- c) cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale Agenției puse la dispoziția turistului, în format tipărit sau pe suport electronic
- d.) acordul privind prelucrarea datelor cu caracter personal

**X. Imagine**

10.1 Pe durata excursiei din cadrul pachetului de servicii de călătorie, agenției de turism organizatoare prin orice persoană desemnată i se va permite / nu i se va permite să fotografieze și să facă / să nu facă înregistrări audio-video în care CĂLĂTORUL să apară alături de ceilalți participanți la excursie sau individual, care vor apărea pe site-ul si/sau pe platformele online de socializare ale agenției de turism organizatoare cu/ fără menționarea numelui CĂLĂTORULUI.

Sunt de acord cu apariția mea pe aceste website-uri inclusiv cu numele

Semnătură CĂLĂTOR.....

**XI. Dispoziții finale**

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

11.2. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie, si de serviciile de calatorie asociate.

11.3. 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.

11.4. Calatorul declară că Agenția de turism organizatoare 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. Prin semnarea acestui contract, sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv în cazul celor achiziționate 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 calatorie, în conformitate cu oferta Agenției de turism organizatoare.

11.5 Conform dispozițiilor Legii nr. 677/2001 si a Regulamentului European nr 679/2016 pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, SC TOTAL REISEN & JAGD SRL prelucrează datele cu caracter personal furnizate de dvs. prin acest document si este operator de date cu caracter personal inregistrat sub nr 22544 – avand ca scop colectarea datelor pentru emiterea biletelor de avion, furnizarea de servicii de calatorie si a serviciilor de cazare. Prin furnizarea datelor dumneavoastră personale, înțelegeți și sunteți de acord cu transferarea acestora către companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii nostri contractuali din tara si/sau strainatate. Administrăm datele dumneavoastră personale pe durata necesară pentru furnizarea serviciilor de mai sus sau pentru o durata de 5 ani de la data încheierii contractului. Dacă, pe viitor, compania va fi achiziționată de o terță parte, este posibil ca datele să fie transmise pentru continuarea fără probleme a activității de afaceri. Furnizăm datele dumneavoastră autorităților competente și forurilor de judecată la cerere și în cazul în care acest lucru este solicitat de legislatia relevanta

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

11.7. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

**IMPORTANT!** Va rugam sa consultati conditiile de inscriere si participare si programul actiunii turistice, aflate pe site ul nostru [www.totalreisen.ro](http://www.totalreisen.ro)

Agenția de turism  
**TOTAL REISEN & JAGD**  
Reprezentant legal  
Funcția  
Semnatura  
Ștampila

Calator,  
Numele si Prenumele

Semnatura