

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

**Părțile contractate**

**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 Comertului 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 **Organizator**,

și Doamna/Domnul ..... domiciliat/a în ....., telefon ....., e-mail..... data nasterii ....., C.I.seria/nr ..... eliberat de ..... la data de ....., denumit în continuare **Calator**,  
au convenit la încheierea prezentului contract

I. **Obiectul contractului** îl constituie vânzarea de către Organizator a pachetului de servicii de calatorie înscris în voucher anexat contractului/ bilet de odihnă/ tratament, bilet/programul excursiei, anexat la prezentul contract, și eliberarea documentelor de plată. Caracteristicile pachetului de servicii de calatorie sunt prezentate în oferta, iar aceasta este parte integrantă din contract.

**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 **Organizator**, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă. Este responsabilitatea **Organizatorului** 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 de calatorie, Organizatorul poate solicita un avans de până la 50.% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului de calatorie, în funcție de data la care Calatorul solicită serviciile de calatorie.

1. În cazul în care conținutul bonului de comandă sau oferta proprie/standard a **Organizatorului** nu diferă de conținutul confirmării călătoriei 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 călătorie, datorează Organizatorului penalități conform cap. VI din prezentul contract.

2. În cazul în care conținutul bonului de comandă sau oferta proprie/standard a Organizatorului diferă de conținutul confirmării călătoriei primite în scris de la Organizator sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, Calatorul 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 de calatorie fac parte din oferta standard a Organizatorului 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 de calatorie înscris în documentele de călătorie.

2.3. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția Călătorului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul Organizatorului sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax, etc.), obligația de informare a Călătorului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de **Organizator**, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului cadru de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, respectiv dacă prezentul contract prezentat călătorului în modalitățile prevăzute mai sus, conține informațiile prevăzute la art. 7 alin. (3) din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative. Fotografiile prezentate în cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare sunt orientative și au caracter informativ, fără însă a afecta calitatea și cantitatea serviciilor contractate de călător.

2.4. Informații privind starea pe teritoriul cărora, la data încheierii prezentului contract, este decretată stare de urgență, în privința cărora Ministerul Afacerilor Externe a formulat alerte de călătorie, sub forma de avertismente sau atenționări, ori Comitetului Național pentru Situații de Urgență a emis reglementări sunt publice și pot fi consultate accesând <http://www.mae.ro/travel-alerts> și <https://www.cnsb.ro/index.php/liste-zone-afectate-covid-19?limit=10&limitstart=0>. În contextul pandemiei de SARS-CoV-2 (COVID19), Calatorul/reprezentantul Calatorului recunoaște și accepta în mod expres posibilitatea ca, ulterior încheierii prezentului contract, dar și pe parcursul sejurului, să fie instituite restricții sau noi condiții de calatorie atât în țara de destinație cât și în România (cu titlu exemplificativ, însă fără a se limita la: obligativitatea purtării măștii de protecție, prezentarea unui test antigen/PCR negativ sau obligativitatea efectuării acestuia în țara de destinație, intrarea în carantina sau autoizolare la întoarcerea în România). Prin semnarea prezentului contract, calatorul/reprezentantul calatorului își asumă riscul apariției uneia sau mai multora dintre condițiile prezentate mai sus (riscuri care nu pot cădea în sarcina **Organizatorului** și care tin de decizii ale terților, cu titlu exemplificativ, însă fără a se limita la: autorități locale/nationale din statele de destinație sau din România), respectiv recunoaște și accepta în mod expres ca în nicio situație acestea nu vor putea fi imputate **Organizatorului** și nu vor putea constitui un motiv de renunțare fără penalizare, astfel în situația în care pachetul de servicii de calatorie poate fi în mod rezonabil executat, orice anulare poate interveni cu respectarea prevederilor Cap. VI.

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

**PREȚUL CONTRACTULUI și MODALITATI DE PLATA.** Prețul total al contractului este în valoare de ..... conform factura ..... și cuprinde costul serviciilor de calatorie efective și comisionul Organizatorului. Dacă factura emisă de **Organizator** este exprimată în valută (eur), aceasta se va achita în aceeași monedă. În cazul în care, la cererea calatorului, factura emisă de către **Organizator** va fi exprimată în LEI, aceasta se va întocmi la cursul BNR +2% din ziua emiterii facturii.

Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă (dacă există), alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție călătorului, site-ul Organizatorului, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

În situația contractării serviciilor de călătorie în regim early booking sau oferte speciale, reducerea este inclusă în pachet, iar procentul precizat se aplică numai serviciilor de cazare. În acest caz, orice modificare a contractului, solicitată de călător, determină anularea rezervării cu penalizări și refacerea acesteia la prețul și condițiile din momentul reînscrisurii. De asemenea, nerespectarea condițiilor de plată aplicate rezervărilor tip early booking sau oferte speciale determină modificarea prețului pachetului conform ofertei standard.

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

a) pentru serviciile de calatorie care necesită confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plată comunicate de **Organizator** în scris prin bonul de comandă sau prin alte mijloace de comunicare e-mail, fax, sms etc

b) pentru serviciile de calatorie care nu necesită confirmare, plata finală se va face conform termenelor de plată comunicate de Organizator în scris prin bonul de comandă sau alte mijloace de comunicare. după cum urmează:

- 50% la înscriere,

- restul de 50% cu minim 30 de zile înainte începerii acțiunii turistice.

**Plata finală se va face până la data de .....**

Condițiile de plată de mai sus se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat/confirmat are propriile reguli de achitare (vezi condițiile ofertei sau ale programului turistic).

Depășirea termenului de plată, în ambele cazuri a) și b) determină aplicarea unei penalități de 0.3% pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma neachitată, dacă Organizatorul nu optează pentru rezilierea contractului..

**IV. Drepturile și obligațiile Organizatorului**

4.1. Organizatorul se obligă să furnizeze calatorului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii de calatorie care nu fac parte din oferta proprie/standard a Organizatorului și care necesită confirmarea rezervării din partea altor prestatori. În cazul solicitării unor pachete de servicii de calatorie care se regăsesc în oferta proprie a Organizatorului sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, **Organizatorul** poate furniza calatorului un bon de comandă, dacă consideră necesar.

4.2. În cazul în care **Organizatorul** este nevoit 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 **Organizator** și nedeterminate de aceasta, cum ar fi: schimbarea hotelului fără însă a avea o categorie inferioară, schimbarea companiei aeriene sau a orarului de zbor, neîndeplinirea grupului minim în cazul grupurilor, neobținerea vizelor pentru toți participanții la excursie,

modificarea taxelor de aeroport, apariția unor situații de forță majoră, determină obligația **Organizatorului** de a informa Calatorul imediat ce ia la cunoștință de modificarea intervenită. Astfel de situații nu sunt considerate a modifica prevederile esențiale ale contractului și nu constituie motiv de retragere.

**4.3.** În cazul achiziționării unui pachet de servicii decalatorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul **Organizatorului** care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, **Organizatorul** nu este răspunzător 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 Calatorul nu va fi despăgubit în nici un mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

**4.5.** Organizatorul 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 turistice ori a cursurilor de schimb valutare 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, o parte importantă din serviciile de calatorie prevăzute în contract nu este realizată sau Organizatorul constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

a) să ofere Calatorului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei 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;

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 agreeat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

**4.7. Organizatorul** 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 Organizatorul, 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.

**Organizatorul** nu este răspunzător pentru prejudiciile cauzate călătorului 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. Organizatorul** are obligația să furnizeze în scris Călătorului 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 escalelor 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 neînsoțiți 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. Organizatorul** parte în contract este obligat să acorde prompt asistență călătorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici Organizatorul, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita.

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

Prețurile la excursiile optionale pot fi mai mari decât cele cumparate de la recepția hotelurilor, aceasta datorându-se faptului ca persoanele participante vor avea la dispoziție un mijloc de transport care îi va aduce la hotelul respectiv, ghidul excursiei și, după caz, ghid local. Sumele aferente acestor excursii nu se încasează în numele și pentru **Organizator**. Prețul excursiilor se calculează în general, pentru grupuri de aproximativ 20 de persoane. La un număr mai mic de participanți prețul crește proporțional. În cazul neîntrunirii acestui număr minim, fie tarifele pot fi majorate proporțional, fie excursia poate fi anulată, călătorii putând opta pentru achiziționarea excursiei de la recepția hotelului în funcție de disponibilități.

**4.11** Conducătorul 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 țara de destinație, pentru o mai bună corelare a programului de grup cu disponibilitățile de la fața locului (autocare, ghizi locali).

**4.13** Dacă hotelurile sunt schimbate din motive care nu țin de **Organizator**, vor fi înlocuite cu altele de aceeași categorie.

**4.14.** Pentru anumite facilități din hotel sau din camera, hotelierul poate solicita taxe suplimentare (minibar/frigider, seif, prosoape la piscina etc.); în momentul sosirii la hotel solicitați receptionerului să vă informeze cu exactitate asupra lor.

**4.15.** Hotelul își rezervă dreptul de a solicita fiecărui Calator o sumă cash sau o copie a cartii de credit personal, ca garanție pentru cheltuielile suplimentare ce urmează să fie făcute pe parcursul sederii.

## 5. Drepturile și obligațiile Calatorului

**5.1.** În cazul în care Calatorul nu poate să participe la călătorie independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate să cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii de calatorie contractat, cu obligația de a anunța în scris **Organizatorul** într-un timp rezonabil înaintea datei de plecare. În acest caz, între Calatorul care nu poate participa la călătorie contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și Organizatorul (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de calatorie contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată **Organizatorului** (debitorului cedat). Calatorul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar 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 înscris 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, Calatorul poate rezilia/denușa unilateral contractul fără nicio obligație față de **Organizator**, acesta având dreptul la rambursarea imediată de către **Organizator** a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

**5.4.** Calatorul este obligat să comunice Organizatorului 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/denușarea unilaterală a contractului fără plata penalităților; sau

b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

**5.5.** În cazul în care Calatorul decide să participe la călătorie 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/denușă unilateral contractul în temeiul [pct. 5.4](#) sau **Organizatorul** anulează călătorie înaintea datei de plecare, Calatorul are dreptul:

a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii de calatorie având o calitate echivalentă sau superioară, propus de **Organizator**;

b) să accepte un pachet de servicii de calatorie de calitate inferioară propus de **Organizator**, 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 își ramburseze toate sumele achitate în virtutea contractului.

**5.7.** În toate cazurile menționate la [pct. 5.6](#), Calatorul are dreptul să solicite **Organizatorului** și o despăgubire, al cărei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al părților sau în baza unei hotărâri a instanței de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

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

b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la cap. IV pct. 4.7 [lit. b\)](#);

c) anularea s-a făcut din vina Calatorului.

- 5.8. Calatorul are dreptul să rezilieze/denunțe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denunțarea unilaterală îi este imputabilă, este obligat să despăgubească **Organizatorul** pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica la maximumul prețului pachetului de servicii de calatorie contractat.
- 5.9. Prin excepție de la punctul 5.8., călătorul are dreptul să înceteze contractul privind pachetul de servicii de călătorie înainte de începerea executării pachetului, fără a plăti vreo penalitate de încetare în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație, circumstanțe survenite după încheierea contractului și dovedite prin înscrisuri emise de Ministerul Afacerilor Externe, aviz emis de Camera de Comerț și Industrie a României sau orice alt mijloc de probă.
- Lista țărilor/zonelor/teritoriilor cu risc epidemiologic ridicat completată și modificată de Comitetul Național pentru Situații de Urgență, cu referire la perioada executării pachetului de servicii de calatorie (ce presupune, însă fără a se limita la: obligativitatea purtării măștii de protecție, aplicarea măsurilor de carantină prezentarea unui test negativ RT-PCR pentru SARS-CoV-2, etc.) nu reprezintă o circumstanță inevitabilă și extraordinară și/sau caz de forță majoră și nu poate fi considerată un motiv de încetare a contractului privind pachetul de servicii de călătorie, nefiind aplicabile prevederile art. 5.9. alin. 1.
- 5.10. În cazul încetării contractului privind pachetul de servicii de călătorie, în condițiile art. 5.9. alin. 1, călătorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară.
- 5.11. 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. **Organizatorul** 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 oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la cap. VI la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.
- 5.12. 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 **Organizator**.
- 5.13. Calatorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de **Organizator** (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament etc.), în vederea acordării serviciilor de calatorie. În cazul în care Calatorul 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.
- 5.14. Calatorul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contractul cu **Organizatorul** sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar **Organizatorul** nu are nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.
- 5.15. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către Calator a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele **Calatorului** este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, **Organizatorul** recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră. În cazul în care **Calatorul** nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina **Organizatorului** (de exemplu, în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), **Organizatorul** este exonerat de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei. Pentru o informare optimă, **Organizatorul** recomandă și consultarea site-ului [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro).
- 5.16. **Organizatorul** recomandă calatorilor contactarea acesteia cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).
- 5.17. În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de calatori, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.
- 5.18. Calatorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. **Organizatorul** nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de Calator ca urmare a nerespectării acestui alineat.
- 5.19. Calatorul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus, cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului turistic de calatorie contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către **Calator** a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele vor fi suportate de către acesta.
- 5.20. În cazul în care Calatorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de calatorie refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, **Calatorul** respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.
- 5.21. Dacă pentru efectuarea calatoriei este necesară îndeplinirea de către Calator a unor formalități suplimentare (de ex. Calatoria împreună cu minori, situația în care numele **Calatorului** este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc), acesta va îndeplini toate cerințele legale.
- 5.22. Calatorului caruia nu i se permite trecerea unei frontiere de stat de autoritățile statului respectiv, nu are dreptul la despăgubiri materiale sau morale din partea **Organizatorului**.
- 5.23. Dacă înscrierea Calatorului s-a făcut în intervalul de 0 - 15 zile înaintea datei plecării, acțiunea contractată nu este garantată de către **Organizator**.

## VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri

- 6.1. În cazul în care Calatorul, fără culpa din partea **Organizatorului**, renunță la pachetul de servicii de calatorie interne și/sau externe care face obiectul prezentului contract, el datorează **Organizatorului** 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 neprezentarea 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, campionat sportive, evenimente culturale etc).
- La programele Early Booking (Inscrieri Timurii), Oferta Speciala, Program de Craciun, Program de Paste sau Programe Speciale 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 **Organizatorul** 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 **Organizatorul** are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul **Calatorului** cu reținerea penalizărilor prevăzute la [pct. 6.1](#).
- 6.3. În cazul în care plata pentru serviciile de călătorie interne a fost făcută cu, sau și cu vouchere de vacanță, penalizarea se va deduce în primul rând din valoarea voucherelor de vacanță. Dacă penalizarea este mai mare decât valoarea voucherelor de vacanță, diferența care depășește valoarea voucherelor de vacanță se va reține din valoarea achitată prin alte instrumente de plată. În cazul în care valoarea voucherelor de vacanță este mai mare decât valoarea penalizării, diferența nu se restituie nici în vouchere și nici în numerar în cazul în care călătorul nu dorește un alt serviciu turistic.
- În situația în care călătorul își manifestă dorința de a achiziționa un alt serviciu turistic, pentru o perioadă ulterioară, atunci diferența dintre valoarea voucherelor și valoarea penalizării se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul în care călătorul poate solicita noul pachet de servicii de călătorie este de maxim 2 luni de la data rezilierii contractului/renunțarea la serviciile de călătorie inițiale. În cazul în care călătorul nu își exprimă opțiunea în această perioadă, Agenția nu îi mai poate oferi acestuia niciun pachet de servicii de călătorie ulterioare.
- 6.4. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, **Organizatorul** va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și stampilate de reprezentantul organizației sindicale.
- 6.5. 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 **Organizator** prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.
- 6.6. **Organizatorul** este exonerat de orice răspundere în cazul în care după începerea călătoriei, serviciul de grăniceri/poliția de frontieră sau altă autoritate competentă refuză să acorde călătorului dreptul de ieșire/tranzit/intrare pe teritoriul unui stat, necesar pentru efectuarea serviciilor de călătorie. Călătorului i se va reține în această situație contravaloarea totală a pachetului de servicii de călătorie.
- 6.7. 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.
- 6.8. Calatorul trebuie să deponă în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii de calatorie la **Organizatorul** la care a achitat serviciile respective. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.
- 6.9. **Organizatorul** va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.
- 6.10. **Organizatorul** 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 exonerază de răspundere **Organizatorul**.
- 6.11. Toate sumele menționate la pct. 6.1, 6.2, 6.5, 6.6 și 6.7 se vor reține de către **Organizator** 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 **Organizator**, acesta va comunica de îndată prestatorului de servicii de calatorie de la fata locului toate deficiențele constatate, solicitând remedierea acestora. În cazul în care acestea nu sunt remediate, **Calatorul** 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 de calatorie contractat, ce se va transmite prompt atât **Organizatorului**, cât și prestatorului de servicii de calatorie (conducerei hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai turoperatorului).

Datele de contact ale **Organizatorului**:

Telefon 0744.654.432; 0745153698

Fax 0212102242

e-mail info@totalreisen.ro

7.2. Dacă oricare dintre serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu cerințele prezentului contract, Organizatorul remediază neconformitatea, cu excepția cazului în care:

(a) este imposibil; sau

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

Dacă Organizatorul, în conformitate cu primul paragraf litera (a) sau (b) din prezentul alineat, nu remediază neconformitatea, călătorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Organizatorul dovedește că neconformitatea este imputabilă călătorului.

7.3. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Organizatorul a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către călător, călătorul poate rezilia contractul privind pachetul de servicii de călătorie fără plata unor penalități de reziliere și, după caz, poate să ceară reducerea prețului și/sau despăgubiri.

## VIII. Asigurări

**8.1 Conform prevederilor OG nr. 2/2018 și ale Ordinului 156/2019 emis de Ministerul Turismului**, Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului Organizatorului 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. 3227/17.11.2021 valabilă până la data de 09.12.2022.**

Pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de Calator în cazul insolvenței sau falimentului Organizatorului S.C. TOTAL REISEN & JAGD în contul căreia este vândut pachetul de servicii de calatorie achiziționat în baza prezentului contract, **Organizatorul** este asigurat 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. 3227/17.11.2021 valabilă până la data de 09.12.2022**, este afisata pe pag web a **Organizatorului** la <http://www.totalreisen.ro>.

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

8.3. Valoarea despăgubirii:

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

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

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

1. a) Călătorul nu mai beneficiază de nicio altă despăgubire de la Asigurator, în situația în care repatrierea intervine ca urmare a nerespectării de către Organizator a obligațiilor contractuale față de partenerii săi;
- b) Călătorul beneficiază de rambursarea contravalorii serviciilor de călătorie neprestate și achitate de acesta în baza prezentului contract, fără a se scădea cheltuielile cu repatrierea efectuate de Asigurator, în cazul insolvenței Organizatorului.

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

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

8.4.1. **Călătorul va anunța imediat Asiguratorul prin telefon sau fax în cazul în care Organizatorul aflat în stare de insolvență nu efectuează repatrierea sa.**

8.4.2. **În cazul în care călătorul solicită de la Organizator rambursarea sumelor achitate și/sau a costului repatrierii, acesta transmite documentele justificative, în copie, către Organizator, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire având obligația să păstreze documentele justificative, în original.**

8.4.3. **Călătorul poate solicita Organizatorului aflat în stare de insolvență, rambursarea sumelor achitate de acesta și/sau a costului repatrierii astfel:**

1. a) în termen de maximum 30 de zile de la data declarării insolvenței Organizatorului, dacă aceasta a survenit ulterior datei încheierii pachetului neexecutat/executat parțial;
- b) în termen de 15 zile lucrătoare de la data încheierii executării pachetului în situația în care declararea insolvenței este anterioară acesteia.

8.4.4. În situația în care se dispune radierea Organizatorului ca urmare a falimentului, călătorul va transmite solicitarea de rambursare a sumelor plătite direct Asiguratorului în termen de 15 zile lucrătoare de la data radierii.

8.4.5. În situația prevăzută la alin. 8.3.2., călătorul poate solicita Organizatorului rambursarea costului repatrierii, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în termen de 15 zile lucrătoare de la data repatrierii.

8.4.6. În termen de 5 zile lucrătoare de la data transmiterii solicitării conform art. 8.4.3, 8.4.4. sau 8.4.5., după caz, Călătorul notifică în scris Asiguratorul în legătură cu solicitarea adresată Organizatorului privind rambursarea sumelor achitate de acesta și/sau a costului repatrierii.

8.4.7. În termen de 15 zile lucrătoare de la data confirmării sau primire a notificării de la art. 8.4.1. sau 8.4.4., după caz, călătorul transmite Asiguratorului, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative care cuprind cel puțin următoarele:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie;
- b) confirmările de primire precizate la art. 8.4.2. sau 8.4.5., după caz;
- c) copiile documentelor care atestă achitarea serviciilor (de ex. chitanțe, ordine de plată), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de călător;
- d) copiile documentelor de transport și cazare, după caz, în cazul cererilor de rambursare a costului repatrierii.

8.4.8. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii de către Asigurator a documentelor justificative de la călător.

8.4.9. În cazul în care, după plata despăgubirii, Organizatorul plătește sumele datorate călătorului, acesta restituie Asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii sumelor de la Organizator.

8.5. Facultativ, călătorul 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. Organizatorul recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Călătorul se poate informa la Organizator despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii de călătorie.

8.6. Organizatorul nu se face vinovat de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul Organizatorului, deoarece aceasta este doar intermediar între călător și asigurator.

## IX. Documentele contractului se constituie anexa la acesta și 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 Organizatorului puse la dispoziția calatorului, în format tipărit sau pe suport electronic, site-ul organizatorului [www.totalreisen.ro](http://www.totalreisen.ro),
- d.) acordul privind prelucrarea datelor cu caracter personal.

## X. Imagine

10.1 Pe durata excursiei din cadrul pachetului de servicii de călătorie, Organizatorul 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 și/sau pe platformele online de socializare ale Organizatorului cu/ fără menționarea numelui Calatorului.

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

Semnătură Calator.....

## 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 nr.2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie, și de serviciile de calatorie asociate și pentru modificarea unor acte normative.

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 Organizatorul 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 Organizatorului.

11.5. Călătorul declară că Organizatorul l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin semnarea acestui contract, sau prin acceptarea pachetelor de servicii de călătorie inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, călătorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, în conformitate cu oferta Organizatorului.

11.6. Călătorul declară că anterior încheierii prezentului contract Organizatorul i-a furnizat toate informațiile esențiale privind serviciile contractate, cum ar fi: destinația, itinerariul, perioada călătoriei, numărul de nopți incluse, mijloacele de transport, unitățile de cazare și serviciile de masa oferite, alte servicii incluse în pachet, numărul minim de persoane necesar efectuării serviciilor de călătorie, abilități lingvistice necesare călătorului pentru comunicarea orală, informații pentru persoane cu mobilitate redusă, informații generale despre regimul vizelor și pașapoartelor și privind formalitățile legate de sănătate în țara de destinație, informații privind Organizatorul, prețul total al pachetului, modalitățile de plată, informații privind posibilitatea călătorului de a înceta contractul oricând înainte de începerea executării pachetului și informații privind asigurarea facultativă sau obligatorie care să acopere costurile încetării contractului de către călător sau costurile de asistență, inclusive taxele de repatriere, în caz de accident, de boală sau de deces, cu care este în mod expres de acord.

11.7 Conform dispozițiilor Legii nr. 677/2001 și a Regulamentului European nr 679/2016 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, SC TOTAL REISEN & JAGD SRL prelucrează datele cu caracter personal furnizate de dvs. prin acest document și este operator de date cu caracter personal înscris sub nr 22544 – având ca scop colectarea datelor pentru emiterea biletelor de avion, furnizarea de servicii de calatorie și a serviciilor de cazare. Prin furnizarea datelor dumneavoastră personale, înțelegeți și sunteți de acord cu transferarea acestora către companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii noștri contractuali din țara și/sau străinătate. Administrăm datele dumneavoastră personale pe durata necesară pentru furnizarea serviciilor de mai sus sau pentru o durată 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 legislația relevantă

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

11.9. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

**IMPORTANT!** Va rugăm să consultați condițiile de înscriere și participare, termeni și condiții și programul acțiunii turistice, aflate pe site-ul [www.totalreisen.ro](http://www.totalreisen.ro)

Organizator,  
**TOTAL REISEN & JAGD**

Calator,  
Numele și Prenumele