



## Anexa Preinformare la Contractul de comercializare a serviciilor de călătorie ##Comanda nr.## din ##data##

**Călătorul/Reprezentantul Călătorului**, dl./d-na ##Client\_NAME## domiciliat/ă în ##Client\_ADDRESS## declară că **Mandatarul ...#AGENTIA INTERMEDIARA#....** imputernicită pentru Agenția de turism organizatoare Activ Eventuria by Activ Tours&Travels, respectiv societatea Group G4 Promotion SRL, cu sediul în Str. Smeurei, nr. 7 – 110046 – Pitesti, Jud. Argeș, înregistrată la Reg. Comerțului Argeș cu nr. J03/406/2003, CUI RO15308727, tel. 021 33 55 455 / mobil NON-STOP 0755 013 983/81/82, e-mail: [info@activtours.ro](mailto:info@activtours.ro) // [info@eventuria.ro](mailto:info@eventuria.ro), titulară a Licenței de Turism nr. 700/22.01.2019, i-a făcut, înainte de încheierea Contractului de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, informarea de mai jos și i-a transmis toate celelalte date necesare pentru încheierea Contractului în deplină cunoștință de cauză, după cum urmează:

Combinăția de servicii de călătorie pusă la dispoziția dumneavoastră este un pachet în înțelesul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative. Prin urmare, veți beneficia de toate drepturile UE care se aplică pachetelor. Societatea Group G4 Promotion SRL, în calitate de agenție de turism organizatoare, va fi pe deplin responsabilă pentru executarea corespunzătoare a pachetului în ansamblu. În plus, conform legislației, societatea deține protecție pentru a vă rambursa plățile și, în cazul în care transportul este inclus în pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastră în cazul în care devine insolventă.

Drepturi principale în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018

- călătorii primesc toate informațiile esențiale privind pachetul anterior încheierii Contractului privind pachetul de servicii de călătorie.
- există întotdeauna cel puțin un comerciant care răspunde pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în Contract.
- călătorilor li se pune la dispoziție un număr de telefon de urgență sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legătura cu agenția de turism organizatoare sau cu agentul de turism.
- călătorii pot transfera pachetul unei alte persoane, în urma unei instiințări efectuate în mod rezonabil și eventual a plății unor costuri suplimentare
- prețul pachetului poate fi marit numai dacă cresc costurile specifice (de exemplu, prețurile carburanților) și dacă acest lucru este prevăzut în mod expres în Contract, și în orice caz nu mai târziu de 20 de zile înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care creșterea prețului este mai mare de 8% din prețul pachetului, călătorul poate înceta Contractul. În cazul în care agenția de turism organizatoare își rezervă dreptul de a crește prețul, călătorul are dreptul la o reducere de preț dacă apare o scădere a costurilor relevante.
- călătorii pot înceta Contractul fără plata unei penalități de încetare și pot obține rambursarea completă a oricăror plăți în cazul în care oricare dintre elementele esențiale ale pachetului, altul decât prețul, s-a modificat în mod semnificativ. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, comerciantul răspunzător de pachet anulează pachetul, călătorii au dreptul la rambursare și, după caz, la o despăgubire.
- călătorii pot înceta Contractul fără plata unei penalități de încetare, înainte de începerea executării pachetului, în circumstanțe excepționale, de exemplu în cazul unor probleme grave de securitate la destinație care sunt susceptibile de a afecta pachetul. În plus, călătorii au posibilitatea de a înceta Contractul în orice moment înainte de începerea executării pachetului, în schimbul achitării unei penalități de încetare adecvate și justificabile.
- în cazul în care, după începerea executării pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite călătorului servicii alternative corespunzătoare, fără a implica plata unor costuri suplimentare. Călătorii pot înceta Contractul fără plata unei penalități de încetare, în cazul în care serviciile nu sunt executate în conformitate cu Contractul și acest fapt afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar agenția de turism organizatoare nu remediază problema, călătorii au de asemenea dreptul la o reducere a prețului și/sau la plata unor despăgubiri pentru daune în cazul în care serviciile de călătorie nu sunt executate sau sunt executate în mod necorespunzător.
- agenția de turism organizatoare trebuie să ofere asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate.
- în cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență, plățile vor fi rambursate. În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență după începerea executării pachetului, iar transportul este inclus în pachet, repatrierea călătorilor este garantată. Agenția de turism organizatoare Activ Eventuria are licența de turism nr. 700/22.01.2019 și polita de asigurare pentru caz de insolvență, seria I nr. 55108 valabilă până la data de 10.12.2021 emisă de către Societatea de Asigurare-Reasigurare OMNIASIG SA cu sediul în București, str. Aleea Alexandru nr. 51, sector 1, tel. 0214057420, fax 0213114490, Sucursala ARGES, /J40/10454/2001, R.A. 047/10.04.2003, Adresa: Pitesti, B-dul Eroilor, nr. 7, Judet Arges Telefon: 0248.212.858/0248.221.915 - Telefon Regionala Arges: 0248.220.367, email [asistenta@omniasig.ro](mailto:asistenta@omniasig.ro) **Documentele sunt afișate/reactualizate și pe pagina web a agenției de turism [www.activtours.ro](http://www.activtours.ro) (<https://www.activtours.ro/info-acte-agentie-activ-eventuria/>).** Călătorii pot contacta această entitate sau, după caz, autoritatea competentă - Ministerul Turismului - Adresa: Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, București, Telefon: 004 021 303 78 37, Fax: 004 021 303 78 93, e-mail: [registratura@mturism.ro](mailto:registratura@mturism.ro), în cazul în care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolvenței agenției de turism organizatoare. În sensul prezentului formular prin agenție de turism organizatoare se înțelege agenția de turism organizatoare stabilită pe teritoriul României sau agenția de turism intermediară stabilită pe teritoriul României, care cumpără în mod direct pachete de la o agenție de turism organizatoare care nu este stabilită în România, după caz, conform art. 14 din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018. În cazul prevederilor referitoare la insolvență, agenția de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din România, după caz. Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 este accesibilă pe site-ul web: <http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233>

De asemenea, Călătorul a primit de la Agenția de turism organizatoare și următoarele informații:

### a) Principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie:

- destinația (destinațiile) călătoriei, itinerariul și perioadele sejurului, cu datele corespunzătoare și, în cazul în care cazarea este inclusă, numărul de nopți incluse, mijloacele de transport, caracteristicile și categoriile acestora, locurile, datele și orele de plecare și de întoarcere, duratele și locurile opririlor intermediare și ale legăturilor de transport. În cazul în care nu este încă stabilită ora exactă, agenția de turism organizatoare și, după caz, agenția de turism intermediară informează călătorul cu privire la ora aproximativă de plecare și de întoarcere
- locația, principalele caracteristici și, după caz, categoria turistică a unităților de cazare conform normelor din țara de destinație
- serviciile de masă oferite
- vizitele, excursiile sau alte servicii incluse în prețul total convenit al pachetului
- dacă nu este clar din context, faptul că oricare dintre serviciile de călătorie vor fi furnizate călătorului ca parte a unui grup și, în acest caz, în măsura posibilului, dimensiunea aproximativă a grupului

- daca posibilitatea calatorului de a beneficia de alte servicii de calatorie depinde de comunicarea orala efectiva, limba in care vor fi furnizate serviciile respective

- situatia in care calatoria sau vacanta este adaptata in general pentru persoanele cu mobilitate redusa si, la cererea calatorului, informatii precise privind gradul de adecvare a calatoriei sau vacantei, luand in considerare nevoile calatorului

- numarul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet sa poata fi executate si termenul prevazut la art. 13 alin. (5) lit. e) din OG nr. 2/2018 inainte de inceperea executarii pachetului pana la care este posibila incetarea Contractului, daca nu se intruneste acest numar. Toate aceste detalii se pot regasi in detaliile pachetului comercializat, in Contract, in programul detaliat sau orice alta anexa aferenta produsului comercializat.

**b) Pretul total al pachetului de servicii de calatorie este de #pret pachet#.**

**c) Conditii si modalitatile de plata.**

Conditii de plata difera in functie de tipul pachetului de servicii de calatorie, de tipul de oferta si vor fi specificate in fiecare rezervare, in rezumatul Contractului sau in anexa aferenta produsului comercializat.

Calatorul are obligatia sa achite 30% din pretul total al pachetului de servicii in termen de 24 de ore de la incheierea prezentului Contract, iar restul sumei trebuie achitata pana cel tarziu cu 21 de zile inainte de plecarea in calatoria turistica/inceperea programului turistic. Daca prezentul Contract este incheiat cu mai putin de 21 zile, pretul total va fi achitat integral la data semnarii Contractului. Acestea sunt conditiile standard insa vor fi inlocuite de cele comunicate mai sus, intotdeauna aplicandu-se conditiile cele mai restrictive. Nerespectarea de catre Calator a termenelor de plata da dreptul Agentiei de turism organizatoare sa rezilieze Contractul fara notificare in prealabil si sa solicite despagubiri pentru daunele suferite.

**d) Informatii generale despre cerintele legate de pasaport si vize,** inclusiv termenele aproximative de obtinere a vizelor si informatii referitoare la formalitatile legate de sanatate in tara de destinatie, cf. website Ministerul Afacerilor Externe Român: <https://www.mae.ro/taxonomy/term/3178#null>

**e) Informatii privind posibilitatea calatorului de a inceta Contractul** oricand inainte de inceperea executarii pachetului, cu plata unei penalitati de incetare corespunzatoare sau, dupa caz, a penalitatilor de incetare standardizate solicitate de agentia de turism organizatoare: cf. [CONTRACT CĂLĂTOR](#)

**f) Informatii privind asigurarea facultativa sau obligatorie** care sa acopere costurile incetarii Contractului de catre calator sau costurile de asistenta, inclusiv taxele de repatriere, in caz de accident, de boala sau de deces (cf. GENERALI SA: <https://www.generali.ro/asigurari/persoane-fizice/vacante-si-calatorii/> sau MONDIAL ASSISTANCE: <https://www.mondial-assistance.ro/asigurare-calatorie/>) sau cele prezente pe website-ul propriu agentiei: [https://oferte.activtours.ro/INFO\\_ASIGURARI/](https://oferte.activtours.ro/INFO_ASIGURARI/)

**g) Informare cu privire la Clauza speciala pct. 5.22. din Contractul de servicii de calatorie propriu Agentiei: In cazul anularii calatoriei din motive pandemice sau de siguranta a Calatorilor,** Calatorul a fost informat ca trebuie sa manifeste cooperare si sa accepte conditiile de reprogramare a calatoriei, in termenii furnizorilor sau prestatorilor de servicii (hoteluri, companii aeriene, organizatori de evenimente) si ca nu va avea pretentia rambursarii sumelor de la Agentie, in conditiile in care aceasta a achitat deja la furnizorii sai serviciile comandate de Calator, tocmai pentru a fi garantate. Agentia este garantul rezervarii serviciilor comandate, nu este garantul sumelor de bani platite deja furnizorilor. Totusi, Agentia va intreprinde toate diligentele pentru a garanta in continuare serviciile Calatorului la furnizorii sai si a-i oferi suportul necesar in vederea reprogramarii acestora, in acord si cu nevoile sale.

Prezenta anexa face parte integranta din Contract.

Semnatura client

##CLIENT\_NAME##

Data

##DATE##



Anexa la Contractul cadru de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie nr. **##BOOKING\_REF##** din data de **##DATE##**

## DECLARAȚIE PRIVIND

### CONSIMTAMANTUL ACORDAT PENTRU PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL (cf. GDPR) IN SCOP DE MARKETING

Călătorul, **##CLIENT\_NAME##**, își exprimă consimțământul pentru prelucrarea de către Agenție și de către partenerii acesteia, alte agenții de turism/hoteluri/companii aeriene cu care derulează contractele de servicii, a datelor sale cu caracter personal furnizate prin intermediul sau în legătura cu executarea obiectului Contractului, respectiv nume și prenume, adresa de e-mail, număr de telefon, adresa de corespondență, în scop de marketing.

SC Group G4 Promotion S.R.L., informează Călătorul cu privire la faptul că prelucrarea datelor sale cu caracter personal se realizează în același mod, în care sunt prelucrate de către Agenție. Sursa din care provin datele cu caracter personal este Contractul cadru încheiat cu Agenția, sau informațiile furnizate Agenției în legătura cu executarea Contractului.

Astfel, în anumite situații, datele cu caracter personal ale Calătorului vor fi utilizate cu scopul transmiterii unor mesaje de marketing, oferte, știri, informații, viitoare campanii, invitații la diverse evenimente, sau cu scopul realizării unor sondaje de opinie.

Calătorul își poate retrage oricând consimțământul acordat, prin adresarea unei cereri Agenției, telefonic sau pe e-mail la adresa: [info@activtours.ro](mailto:info@activtours.ro)

Executarea Contractului cadru nu este condiționată în niciun fel de semnarea prezentei declarații de consimțământ, valabilitatea Contractului nefiind afectată în situația în care Călătorul nu își exprimă consimțământul, doar în cazul în care pentru efectuarea rezervării nu sunt necesare date cu caracter personal.

Imi exprim consimțământul

Nu imi exprim consimțământul

Declarație de consimțământ prelucrare date personale

**DA/NU** sunt de acord ca societatea SC GROUP G4 PROMOTION SRL, înregistrată în registrul operatorilor de date cu caracter personal cu nr. 16760, să fie autorizată să proceseze datele mele personale care sunt colectate în cadrul tranzacțiilor comerciale cu SC GROUP G4 PROMOTION SRL, în următoarele scopuri: furnizarea de informații/oferte prin intermediul e-mail-ului/newsletter, sms-ului, telefonului, platformelor de social media, referitoare la pachetele turistice achiziționate, website-urilor proprii, oferte speciale, evenimente și/sau alte forme de publicitate, precum și contactarea în vederea implementării unor sondaje de opinie a clienților.

1. Am înțeles și sunt conștient de faptul că datele cu caracter personal trimise în timpul procesului de rezervare pot fi transferate către furnizori de servicii turistice/țări terțe/parteneri locali ai agenției.

2. Am înțeles această declarație de consimțământ și sunt de acord cu procesarea datelor mele personale prin canalele de mai sus în scopurile descrise în această declarație de consimțământ. Această declarație este validă numai în cazul în care căsuțele sunt bifate cu X.

**##CLIENT\_NAME##**

**##DATE##**

Semnatura client



## CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII DE CĂLĂTORIE

Nr. ###...## din data de ##...##

**Prezentul contract de comercializare a pachetelor de servicii turistice (denumit în continuare "Contractul"), a fost încheiat între:**

**Societatea GROUP G4 PROMOTION SRL - agenția de turism ACTIV EVENTURIA BY ACTIV TOURS&TRAVELS**, cu sediul în sediul în Str. Smeurei, nr. 7 – 110046 – Pitesti, Jud. Argeș, înregistrată la Reg. Comerțului sub nr. J03/406/2003, având cod de înregistrare fiscală RO15308727, tel. 0755 013 981/ 983/ 984, Licența de turism organizatoare nr. 700/22.01.2019, Polita asigurare Seria I nr: 55108 valabila: 10.12.2020 – 09.12.2021, reactualizată pe pagina web a agenției – SC OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A. (office@omniasig.ro, tel: 0214057420), Brevet turism nr: 10384 / 29.09.2005 – Titular: Nicolescu Carmen, ACTIV EVENTURIA by ACTIV TOURS & TRAVELS fiind Marca Înregistrată cu nr. 138708 / 23.04.2015, e-mail: [info@actiutours.ro](mailto:info@actiutours.ro) // [info@eventuria.ro](mailto:info@eventuria.ro) ([VEZI AICI INFO ACTE AGENTIE](#)), reprezentată de conf. univ. dr. Carmen Nicolescu, denumită în continuare „Agentia” sau “Agenția Organizatoare”

Prin **mandatar** ....., având sediul social în ....., str. ...., nr. ...., înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. ...., cod de înregistrare fiscală ....., cont bancar ....., deschis la ....., titular a licenței de turism nr. .... din data de ....., tel.: ....., e-mail: ..... reprezentată prin ..... denumită în continuare “Agentia Intermediara”, în baza contractului de agentie nr. .... din data de ..... dintre Agentie si Agentia Intermediara

și **Călătorul/Reprezentantul Călătorului**, dl./d-na **##CLIENT\_NAME##** domiciliat/ă în **##CLIENT\_ADDRESS##**, posesor/e al cărții de identitate/pașaport Seria/Nr. **##CLIENT\_ID##** CNP **##CLIENT\_CNP##**, email **##CLIENT\_E-mail##**, telefon **##CLIENT\_TEL##**, denumit în continuare “Călătorul”, au convenit la încheierea prezentului Contract, denumit în continuare “Contractul”.

Prezentul Contract a fost încheiat în concordanță cu prevederile Ordonanței nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative (denumită în continuare “Ordonanța”). Prevederile prezentului Contract se completează cu dispozițiile corespunzătoare din Ordonanța. Termenii folosiți în Contract au semnificația dată de Ordonanța.

### 1. OBIECTUL CONTRACTULUI

- 1.1. Obiectul Contractului îl constituie punerea spre vânzare de către Agentie a pachetului de servicii turistice (denumit în continuare “Pachetul”) care este înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie sau alt înscris similar (denumite în continuare “Documentele de călătorie”), anexa la prezentul Contract, precum și eliberarea documentelor de plată și călătorie.
- 1.2. Descrierea completă a Pachetului comercializat prin intermediul prezentului Contract reprezintă anexa la Contract și face parte integrantă din acesta.

### 2. ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI

- 2.1. Contractul se consideră încheiat, după caz, în oricare dintre situațiile următoare:
  - a) la momentul semnării lui de către Călător sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate online prin intermediul mijloacelor electronice, atât timp cât Turistul primește un exemplar sau confirmarea Contractului pe suport de hârtie sau, în cazul în care este de acord, pe un alt suport durabil;
  - b) la momentul în care Călătorul primește confirmarea rezervării de la Agentia Intermediara, aceasta din urmă având obligația de a-l informa prin mijloacele convenite în scris (e-mail, telefon, fax etc.) dacă rezervarea solicitată s-a confirmat, atât timp cât Călătorul primește un exemplar sau confirmarea Contractului pe suport de hârtie sau, în cazul în care este de acord, pe un alt suport durabil;
- 2.2. În situația în care, prin prezentul Contract, o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de turiști, condițiile contractuale stipulate în acesta se extind în mod automat asupra tuturor persoanelor pentru care au fost achitate serviciile.
- 2.3. Agentia Intermediara, în calitate de mandatar al Agenției, va menține legătura între Călător și Agentie, facilitând transmiterea informațiilor și documentelor între Călător și Agentie în vederea derulării Contractului.
- 2.4. Rezumatul contractului, cât și precizarea calității **Agenției Activ Eventuria** în relația cu **Călătorul (agenție de turism Organizatoare)** se regăsesc în tabel 1.

Tabel 1.

DESTINATIE	
Hotel/Camera	Nr. Nopti:
Masa:	Pret/Pers./Sejur:
PERIOADA:	PRET TOTAL SERVICII:
*SERVICII INCLUSE	
OBS./NOTE: (restrictii, penalizari, rate de plata, conditii speciale ale pachetului de servicii	



etc.):	
ORGANIZATOR (*se va preciza agentia de turism organizatoare a pachetului turistic cu datele de contact/asigurare, atunci cand ACTIV EVENTURIA este doar Agentie Intermediara):	SC GROUP G4 PROMOTION SRL pentru agentia de turism organizatoare ACTIV EVENTURIA by ACTIV TOURS&TRAVELS   CUI RO 15308727   J03/ 406/ 2003   Licenta turism nr: 700 / 22.01.2019 Polita asigurare Seria I nr: 55108 valabila: 10.12.2020 – 09.12.2021, emisa de SC OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A. (office@omniasig.ro, tel: 0214057420); Brevet turism nr: 10384 / 29.09.2005 – Titular: Nicolescu Carmen

### III. PREȚUL CONTRACTULUI ȘI MODALITĂȚI DE PLATĂ

**3.1.** Prețul total al pachetului este de ##PREȚ TOTAL COMANDA##, inclusiv toate taxele, TVA, comisioanele, tarifele și alte costuri suplimentare suportate de Agentie. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție călătorului, site-ul agenției, alte mijloace de comunicare electronică și pe factura proforma sau fiscală eliberată de Agentie. În situația contractării serviciilor turistice în regim early booking/rezervări timpurii sau oferte speciale/last minute/pachete turistice de evenimente Eventuria, 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 inițiale cu penalizările aferente și refacerea acesteia la prețul și condițiile din momentul reinscrierii. De asemenea, nerespectarea condițiilor de plată aplicate rezervărilor tip EarlyBooking/Rezervări Timpurii/Oferte speciale determină modificarea prețului pachetului conform ofertei standard.

**3.1.1.** Prețul menționat include toate taxele, comisioanele, tarifele, cu excepția costurilor care nu pot fi calculate în mod rezonabil anterior încheierii contractului. Astfel de costuri suplimentare pot fi, spre exemplu, penalități de încetare, care urmează să fie stabilite atunci când este cazul pe baza prevederilor din cuprinsul prezentului contract, a anexelor aferente și a legislației aplicabile. De asemenea, tariful nu include prețul asigurărilor, excursiilor optionale, taxelor de stațiune și a celor de traversare cu ferry-boat-ul, doar în cazul în care în programele anexa sau continutul pachetului nu este menționat altceva; enumerarea este doar exemplificativă.

**3.1.2.** Dacă în momentul rezervării nu se achită avansul aferent, ci doar se blochează locurile în vederea achitării acestuia în maxim 48 de ore (2 zile lucrătoare), se percepe o taxă de 10 euro pentru fiecare persoană platitoare. În cazul în care rezervarea devine fermă, prin achitarea avansului în maxim 48 de ore de la efectuarea acesteia, taxa de rezervare se scade din costul total al pachetului. În caz contrar, dacă nu se achită contravaloarea avansului aferent în 48 de ore rezervarea va fi anulată automat fără posibilitatea returnării taxei de rezervare.

**3.1.3.** Prețul pachetului de servicii turistice este stabilit prin contract. Orice modificare, referitoare la schimbarea unității de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea persoanelor titulare de contract sau orice element principal ce face obiectul contractului, la cererea titularului din contract se taxează de către Agentie cu o sumă ce va fi comunicată Călătorului după solicitarea modificării, iar modificarea se va face numai dacă există această posibilitate și dacă nu intra în contradicție cu penalizările de anulare a pachetului.

**3.1.4.** După încheierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie, prețurile pot fi marite unilateral de Agentia de turism organizatoare. Creșterile de prețuri sunt posibile numai ca o consecință directă a schimbărilor legate de cel puțin unul dintre următoarele aspecte: (i) prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie, (ii) nivelul taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de țări terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi; și (iii) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv. În ipoteza unei creșteri de preț, Agentia de turism organizatoare va trimite turistului o notificare în scris privind această creștere, însoțită de o justificare a creșterii respective și de un calcul, cu cel puțin 15 zile înainte de începerea executării pachetului.

#### 3.2. Modalități de plată:

**3.2.1.** La încheierea contractului se achită: un avans în suma de ---XXXX--- din prețul contractului, apoi se va achita până la data de XX.XX.20XX suma de -----XXXX-----, până la data de XX.XX.20XX suma de ---XXXX---. Depășirea termenului de plată determină aplicarea unei penalități de 0,3% pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma scadentă și neachitată.

**3.2.2.** Condițiile de plată diferă în funcție de tipul pachetului de servicii turistice, de tipul de ofertă și vor fi specificate în fiecare rezervare, în rezumatul contractului sau în anexa aferentă produsului comercializat.

**3.2.3.** Condițiile standard sunt: la înscriere se achită un avans de 30% din prețul pachetului, urmând ca plata finală să se facă cu până la 21 de zile înainte de plecare. Însa acestea vor fi înlocuite de cele derogatorii de la regula generală, comunicate conform art. 3.2.2. de mai sus, întotdeauna aplicându-se condițiile derogatorii, ori de câte ori acestea sunt menționate în oferta, rezumat sau anexele contractului.

**3.2.4.** În situația pachetelor turistice de evenimente, promovate sub numele generic EVENTURIA, cunoscute ca produse proprii ale mărcii înregistrate nr. 138708/23.04.2015 ACTIV EVENTURIA by ACTIV TOURS&TRAVELS, care conțin și biletele de intrare la evenimente sportive/culturale/muzicale, avansul de achitat este minim 50% și aceste pachete turistice, odată confirmate de agentie și agreeate de călător, devin ferme, iar penalizările sunt de 100%. La aceste pachete recomandăm insistent încheierea unei asigurări storno travel la confirmare, pentru acoperirea cheltuielilor în cazul unor evenimente neprevăzute asigurate, de natură personală, ale călătorului.

#### Termene de plată oferta SERVICII TURISTICE EVENTURIA (\*pachetele turistice de evenimente)

- 50% din prețul pachetului turistic la înscriere;

- 50% din prețul pachetului turistic cu 30 de zile înainte de data călătoriei.

\*sau alte tranșe/rate de plată, la date stabilite de comun acord cu Călătorul și menționate în contract.

**3.2.5.** Nerespectarea de către Călător a termenelor de plată da dreptul Agenției să rezilieze contractul fără notificare în prealabil și să solicite despăgubiri pentru daunele suferite.

**3.3.** Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată în contract, sau în RON, la cursul BNR + 1%, curs de referință, calculat pe Factura Fiscală, conform art. 290 alin. 2 Cod Fiscal.

**a.** plata se poate face cash/la sediile agenției din București sau Pitești,

**b.** plata cu card, prin POS, la sediile agenției sau cu virament bancar, depunere, în conturile firmei SC GROUP G4 PROMOTION SRL, pe baza facturii fiscale emise de către Agentie, cu mențiunea ca toate comisioanele și spezele bancare revin în sarcina platitorului, respectiv Călătorului, astfel:

Conturi SC GROUP G4 PROMOTION SRL (RO15308727 / J03/406/2003), titular pentru agentia ACTIV EVENTURIA by ACTIV TOURS&TRAVELS:

Lei/RON - RO56RZBR0000060003112697- Raiffeisen Bank

Euro/EUR - RO45RZBR0000060003543963 - Raiffeisen Bank

Lei/RON - ING Bank RO16INGB0000999901141828 - ING Bank

Euro/EUR - RO26INGB0000999901141842 - ING Bank

**c.** 6 rate fără dobândă prin Card Multishop – Raiffeisen Bank, prin POS, la sediul, sau 3-6-12 rate prin link de plată, pe website-ul agenției.

**3.4.** Plata serviciilor turistice interne (cu locul de desfășurare în România) se efectuează în RON și se mai poate efectua și cu vouchere de vacanță. Plata serviciilor turistice se face respectând prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice și anexelor acesteia. În cazul în care călătorul renunță la pachetul de servicii turistice achiziționat cu vouchere de vacanță, agentia îi poate oferi acestuia un pachet de servicii turistice la o valoare inițială, mai puțin penalitățile aferente, calculate conform prevederilor capitolului VI din prezentul contract, sau îi poate oferi călătorului un pachet de servicii turistice la o valoare mai mare față de pachetul achiziționat inițial din care au fost scăzute penalitățile aferente prevăzute la cap. VI, cu plata diferenței de preț. În niciun caz contravaloarea serviciilor achitate prin vouchere de vacanță nu poate fi restituită călătorului.

**3.5.** Pachetul de servicii turistice care poate fi achizitionat pe baza voucherelor de vacanta va cuprinde servicii de cazare (minim si obligatoriu), alimentatie publica, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfasurare pe teritoriul Romaniei.

**3.6.** Pentru pachetele turistice de evenimente marca EVENTURIA (sportive, concerte, festivaluri, incentive), preturile pentru fiecare categorie de bilete sunt diferite de preturile inscrise pe biletele furnizate, diferenta reprezentand valoarea la care aceste bilete pot fi procurate de la diferiti furnizori/terti, incluzand atat adaosul comercial al acestora, comisionul agentiei si TVA. Pretul pentru diferitele categorii ii va fi comunicat calatorului, de fiecare data in scris, si va corespunde punctual unei anumite oferte, cu caracter limitat si cu termene clare de plata pentru calator, pentru a putea fi respectata oferta de catre agentie, in limita disponibilitatilor furnizorilor.

#### **IV. DREPTURILE SI OBLIGATIILE AGENTIEI**

**4.1.** Inainte de inceperea executarii pachetului de servicii, Agentia poate modifica in mod unilateral si alte clauze ale contractului privind pachetul de servicii de calatorie decat cele legate de pret, atunci cand modificarea este nesemnificativa si Calatorul a fost informat in scris cu privire la modificare cu cel putin 24 de ore inainte de data inceperii calatoriei.

In cazul modificarii semnificative a uneia dintre prevederile esentiale ale contractului, inainte de inceperea executarii pachetului, cum ar fi: principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie, modificarea locului de cazare, majorarea pretului cu peste 8%, sau daca nu se pot indeplini cerintele speciale ale calatorului pe care Agentia le-a acceptat, etc. aceasta are obligatia de a informa calatorul cu cel putin **10 zile** inainte de data inceperii calatoriei.

In cazurile prevazute la pct. **4.3 lit. b) si c)**, informarea se va face in timp util pentru a permite calatorului sa decida inceperea calatoriei.

**4.1.1.** Agentia isi rezerva dreptul sa modifice sau sa anuleze programul turistic in anumite cazuri: calamitati naturale, miscari sociale, greve, razboaie, schimbari politice, intarzieri, anulari sau inchideri temporare ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, fara a notifica Calatorul daca acestea intervin intr-un interval de timp prea scurt pentru a anunta toti participantii. Aceleasi situatii pot determina schimbarea tipului sau categoriei mijloacelor de transport ori a unitatilor de cazare.

**4.1.2.** Sistemul de productie al Agentiei este conectat cu sistemele furnizorilor prin conexiune de tip XML, disponibilitatea fiind actualizata periodic. In cazuri cu incidenta foarte mica ce poate creste in functie de apropierea de data de plecare, furnizorul poate opri de la vanzare un hotel dupa ce rezervarea a fost deja efectuata in sistemul agentiei de turism organizatoare, dar inainte ca rezervarea sa fie transmisa catre prestator/furnizor. Din acest motiv, furnizorul respinge rezervarea efectuata, iar Agentia se obliga sa ofere alternative sau sa returneze avansul incasat.

**4.1.3.** Agentia de turism organizatoare este raspunzatoare pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in contract. In situatia in care programul turistic a fost realizat, nu se pot pretinde daune sau penalizari si nici rambursarea pretului.

**4.1.4.** Agentia nu este raspunzatoare pentru erorile de rezervare imputabile Calatorului sau cauzate de circumstante inevitabile si extraordinare.

**4.2.** In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, Agentia este constransa sa modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie ce fac obiectul prezentului contract sau nu poate indeplini cerintele speciale ale Calatorului, pe care in prealabil le acceptase, sau propune sa mareasca pretul pachetului cu mai mult de 8%, va informa Calatorul, in scris, cu privire la modificarile propuse si impactul acestora asupra pretului pachetului, iar Calatorul are posibilitatea ca, intr-un termen de 48 de ore sa accepte modificarea propusa sau sa inceteze contractul fara a plati vreo penalitate de incetare. Atunci cand e cazul, Agentia va comunica Calatorului si pachetul de substitutie oferit si pretul acestuia. In cazul in care modificarile aduse contractului privind pachetul de servicii de calatorie au drept consecinta scaderea calitatii sau a costului pachetului, Calatorul are dreptul la o reducere corespunzatoare a pretului. Daca modificarea intervine dupa inceperea calatoriei, informarea se va face in cel mai scurt timp de la momentul cand a fost cunoscuta de catre Agentia de turism organizatoare. Calatorul are la dispozitie un termen de 48 de ore de la primirea informarii de a anunta Agentia de turism organizatoare despre decizia sa. In cazul lipsei unui raspuns in termenul mentionat mai sus, se considera acceptate mutual modificarile propuse de Agentia de turism organizatoare si Calatorul nu mai poate inceta contractul sau solicita vreo despagubire.

**4.2.1.** In cazul in care Calatorul opteaza pentru incetarea contractului cf. 4.2., Agentia ramburseaza toate platile efectuate de catre sau pe seama Calatorului, in aceeasi valuta, cash sau prin OP in termen de 14 zile de la data incetarii contractului.

**4.2.2.** In cazul in care Calatorul accepta modificarile propuse nu poate pretinde ulterior daune, penalizari si returnari.

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

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

**b)** cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fara a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, intarzieri in traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrari sau reparatii pe drumurile publice), neindeplinirea grupului minim ca urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtenirii vizelor pentru toti participantii. Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate calatorului ca urmare a intarzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje si a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice;

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

**4.4.** Agentia nu raspunde pentru amanarile sau intarzierile de orice fel determinate de indeplinirea formalitatilor solicitate de reprezentantele tarilor de destinatie sau tranzitate, cum ar fi: indeplinirea unor formalitati medicale/vamale, eliberarea vizelor cu intarziere si nu datoreaza daune pentru eventualele prejudicii produse Calatorului de aceste intarzieri si costuri suplimentare.

**4.5.** Agentia nu raspunde pentru intarzierile inregistrate in timpul derularii programului turistic din motive ce nu-i sunt imputabile, cum ar fi intarzierea curselor aeriene, conditii meteorologice nefavorabile, formalitati vamale, pierderea bagajelor, rerutari de ultim moment ale transportatorilor etc. Este exclusa raspunderea Agentiei pentru eventualele daune rezultate ca urmare a pierderii legaturilor, intalnirilor comerciale etc.

**4.6.** Agentia are obligatia sa furnizeze in scris Calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu acesta urmatoarele tipuri de informatii:

- de confirmare/modificare hotel, daca pachetul contractat nu este cu confirmare imediata

- de orice modificare ulterioara survenita asupra pachetului initial

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

- de plecare: orarele, locurile escalelor si legaturile, punctele de imbarcare, unitatile de cazare, persoanele de contact etc. Informarile de plecare se transmit automat din sistem cu 3 zile inainte de inceperea pachetului turistic. In intelesul prezentului contract se considera comunicare facuta in scris inclusiv comunicarea facuta prin posta electronica (e-mail, sms sau whatsapp).

**4.7.** Agentia Organizatoare este raspunzatoare pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in prezentul Contract si este obligata sa acorde asistenta in cazul in care calatorul se afla in dificultate. Agentia, fie in calitatea ei de Organizator sau Intermediar, acorda asistenta adecvata, fara intarzieri nejustificate, calatorului aflat in dificultate, cu conditia ca numitul calator sa contacteze agentia la telefon/whatsapp non-stop 004 0755013983 sau 004 0740091802 si sa o informeze asupra situatiei survenite, in cazul situatiilor de forta majora sau al unui eveniment pe care nici Agentia, nici Organizatorul sau furnizorul/prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita, in special prin:

**(a)** furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara; si

**(b)** acordarea de asistenta calatorului in ceea ce priveste efectuarea comunicarilor la distanta si sprijinirea acestuia in gasirea unor servicii de calatorie

alternative.

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

**4.8.** In cazul cesionarii contractului de servicii turistice catre un alt calator (cesionar), Agentia este obligata sa informeze persoana care transfera contractul (cedentul), in conformitate cu art. 5.2. din prezentul contract, cu privire la costurile efective ale transferului, iar cei doi, cedent si cesionar, vor fi solidari la plata costurilor integrale survenite datorita modificarilor conditiilor initiale de contractare. In niciun caz Agentia nu poate suporta costuri de cesionare si nici nu este obligata sa intervina in acest proces (sa gaseasca ea cesionar etc.).

**4.9.** Excursiile optionale se efectueaza la fata locului cu agentii locale, care poarta intreaga responsabilitate pentru organizarea si desfasurarea acestor excursii. Sumele aferente excursiilor optionale nu se incaseaza in numele si pentru Agentie. Preturile excursiilor optionale pot fi mai mari decat cele cumparate de la receptia hotelurilor, avand in vedere ca numitii Calatori vor avea la dispozitie mijloace de transport de la hotel la obiective si retur, ghid etc. Pretul excursiilor se calculeaza in general, pentru grupuri de aproximativ 25 de persoane. In cazul neintrarii acestui numar minim, fie tarifele pot fi majorate proportional, fie excursia poate fi anulata, calatorii avand posibilitatea sa opteze pentru variante alternative existente la receptia hotelului, in functie de disponibilitati.

**4.10.** Agentia nu isi asuma nicio raspundere cu privire la clasificari ale produselor/serviciilor promovate prin intermediul unei oferte, pentru care Prestatorul final in mod exclusiv este raspunzator in fata Calatorului, in calitatea sa de cumparator. In acest sens, dar nu limitativ, Agentia nu este responsabila pentru calitatea, proprietatile, caracteristicile pariale ale produselor / serviciilor turistice, pentru prestarea defectuoasa sau impiedimente juridice ce fac imposibila prestarea lor, precum si pentru modul sau timpul de livrare a acestora catre Calator. Agentia va comunica Calatorului intotdeauna standardele de clasificare a unitatilor de cazare cf. datelor primite de la furnizorii sai si orice reclamatie / nemulțumire Calatorul este dator sa o faca direct la Prestatorul de servicii, pe loc, pe durata sejurului, in nume personal, sa ia numar de inregistrare si sa-si pastreze o copie, ca dovada a producerii evenimentului neplacut.

**4.11.** Agentia a informat Calatorul (conditii afisate si pe site: <https://www.eventuria.ro/frequent-asked-questions/>), inaintea rezervarii, ca, in cazul pachetelor de servicii turistice de tip EVENIMENTE (sportive, concerte, festivaluri, incentive) / EVENTURIA, pot interveni anulari, de comandari sau reprogramari ale evenimentului, care nu tin de competenta Agentiei si nu i se pot imputa. Acestea pot fi inclusiv, dar nu se limiteaza doar la situatiile enumerate: imbolnaviri ale artistilor, accidente ale jucatorilor, reprogramare a meciurilor, calamitati naturale, anulare a zborurilor datorate unor conditii climatice care ar pune in pericol integritatea si sanatatea pasagerilor, greve sau conflicte de munca, tulburari sociale, razboaie, epidemii/pandemii s.a., orice eveniment neprevazut care nu tine de vointa sau bunacredinta / competenta Agentiei. Aceste evenimente nu pot fi imputate in niciun caz Agentiei, ele fiind independente de puterea de actiune a Agentiei sau de vointa Calatorului. In aceste cazuri, Agentia informeaza Calatorul si acesta va primi contravaloarea serviciilor neefectuate/efectuate partial, doar in conditiile prestatorului final de servicii.

**4.12.** Termenii si conditiile speciale pentru produsul turistic EVENTURIA, pe care Calatorul le ia la cunostinta si cu care este pe deplin de acord, odata cu semnarea prezentului contract. Pachetele turistice de evenimente EVENTURIA sunt acele **pachete turistice preplatite si garantate care contin cazare + bilet de intrare la eveniment:**

**a.** Serviciile de calatorie care contin bilete de intrare la evenimente sunt nerambursabile/nemodificabile, odata confirmate ferm, avand penalizari de 100%, care pot reprezenta integral sumele contractate. La unele evenimente, biletele pot fi transmisibile, de aceea, va fi posibila si cesionarea pachetului turistic, in conditiile contractuale cf. **cap. 5, art. 5.2.**

**b.** Pretul acestor pachete turistice de servicii poate fi diferit de optiunile existente in piata pe segmente separate (cazare separat/hotel diferit) si bilet separat, existente pe diferite website-uri de profil. Pretul acestor pachete contine toate taxele si comisioanele companiilor intermediare, TVA si/sau alte costuri (de livrare etc.). Pretul si disponibilitatea acestor pachete sunt dinamice si pot fi diferite de la un moment la altul, data fiind complexitatea evenimentelor sportive sau artistice, iar rezervarea lor, chiar si dupa plata avansului, necesita, dupa rezervarea online, (re)confirmarea ofline a unui agent specializat.

**c.** In cazul in care oferta initiala nu s-a confirmat dupa plata avansului sau suma integrala, Agentia nu obliga Calatorul sa cumpere ceva ce nu s-a confirmat. Daca noua disponibilitate si pret nu i se par acceptabile, Agentia ii va restitui integral sumele achitate avans la cererea scrisa a Calatorului.

**d.** Orice rezervare va fi reconfirmata cu Calatorul, doar daca e cazul, daca au survenit schimbari fata de oferta initiala, iar odata rezervarea devenita ferma antreneaza penalizari de 100% din valoarea serviciilor contractate, chiar daca s-a achitat doar avans de 50%.

**e.** Datorita conditiilor stricte de rezervare si comercializare (penalizari) a acestor servicii turistice, Agentia recomanda Calatorului, fara a-i putea impune, incheierea **\*Asigurarii Travel Storno Mondial Assistance** (cf. site: [https://oferte.activtours.ro/INFO\\_ASIGURARI/](https://oferte.activtours.ro/INFO_ASIGURARI/)), pentru evitarea riscului unor pierderi materiale cauzate de aparitia unor probleme de natura personala (printre care: imbolnavire, deces rude >gr. II, concediere, divort). Asigurarea are conditiile proprii si Calatorul este dator sa se informeze personal asupra produsului si a evenimentelor asigurate.

**f.** Avantajul pachetului de servicii de calatorie EVENTURIA: Calatorul va primi confirmarea serviciilor dupa plata avansului si incheierea contractului de servicii. Datorita complexitatii unor evenimente, ceea ce este disponibil in momentul interogarii si ofertarii poate disparea pana in momentul achizitionarii. Fara incheierea contractului de servicii de calatorie, emiterea facturii fiscale si plata/incasarea unui avans minim de 50% din valoarea pachetului, nu pot fi garantate serviciile oferite initial de catre Agentie, deoarece platile in avans si penalizarile sunt de pana la 100% din valoarea contractata, odata confirmate aceste servicii de catre furnizori. Plata avansului trebuie efectuata in maxim 24 h de la confirmarea tarifului unei oferte.

**g.** Calatorul este informat ca trebuie sa fie ferm decis cand achizitioneaza aceste pachete de servicii de calatorie EVENTURIA, cu conditii restrictive diferite de restul pachetelor turistice, pentru a se putea bucura de toate avantajele unor pachete sigure si preplatite. Agentia va face diligente in alegerea celei mai potrivite variante pentru calator, insa cererea este foarte mare si optiunile extrem de limitate, de aceea o decizie rapida, in timp util, este binevenita.

**h.** Disponibilitatea si preturile comunicate de catre agentie pentru aceste pachete de servicii EVENTURIA sunt valabile doar in momentul comunicarii. In cazul in care turistul a amanat mai mult timp pentru a lua o decizie, este indicat sa ceara o noua oferta si i se vor reconfirma disponibilitatea si noul pret.

**i.** Dupa confirmarea ferma a pachetului de servicii EVENTURIA, in cazul in care plata nu este facuta in timpul stabilit, intra in vigoare penalizari de pana la 0.3%/zi pentru intarzierea platii.

**j.** In cazul in care intervine un eveniment extern de forta majora (imbolnavirea artistilor, anularea evenimentului, conditii meteo nefavorabile) si evenimentul se anuleaza, Calatorul are dreptul sa fie despagubit cu contravaloarea serviciilor neconsumate, respectiv biletul de intrare la eveniment la pretul inscris pe acesta. Restul pachetului turistic ramane valabil, iar decizia unilaterala a Calatorului de anulare a serviciilor va intra sub incidenta **cap. VI. Renuntari, penalizari, despagubiri** din prezentul contract.

**k. Tipul biletelor:** Biletele de intrare la eveniment pot fi cartonate sau electronice. Tipul acestora depinde de fiecare organizator de eveniment, nu exista reguli general-valabile si nici asemanari sau coincidente. Biletele electronice se vor livra pe e-mail. Pentru bilete cartonate/printate si livrate in Romania se va percepe o taxa de curierat extra de aprox. 50 - 100 euro / livrare (pretul poate varia in functie de destinatie si de cele mai multe ori este inclus in pretul comunicat/ofertat initial al pachetului de servicii turistice). Pentru a evita costurile suplimentare, recomandam alegerea optiunii de ridicare a biletelor de la box - office-ul evenimentului, insa doar la acele evenimente unde este posibil si acest lucru va fi comunicat punctual Calatorului. In cazul meciurilor unde calatorii primesc niste carduri/abonamente la receptia hotelului/pick-up point, acestia trebuie sa returneze cardul primit exact la punctul de unde a fost ridicat (receptie hotel/pick-up point), altfel vor fi penalizati cu sume intre 250 euro si 600 euro (sumele sunt orientative)/card nepredat si aceste sume vor fi facturate si imputate Calatorului, post-eveniment.

**l. Livrarea biletelor:** Biletele de intrare la evenimente se pot livra oricand, chiar si in ziua evenimentului, la receptia hotelului sau la pick-up point. In functie de complexitatea evenimentelor, organizatorul de evenimente poate decide, din punct de vedere al securitatii si/sau al unor politici proprii de comercializare, sa restrictioneze livrarea biletelor in Romania sau modul de intrare in posesia biletelor de acces la eveniment! Calatorul va fi informat punctual de catre agent, in momentul cand acesta are date concrete de la furnizorii nostri de servicii! Biletele odata comandate si confirmate de catre

EVENTURIA sunt garantate 100% de catre noi, de aceea Calatorul trebuie sa astepte pentru a fi anuntat cand si cum va intra in posesia biletelor (fizic / prin posta / curier, pe e-mail / e-ticket, de la box office-ul evenimentului / cu imputernicire de la noi / la receptia hotelurilor sau din anumite puncte de colectare/livrare, ale caror adrese si indicatii exacte le va primi in timp util pentru a participa la eveniment).

**m. Data livrării documentelor de calatorie:** achitarea ultimei transe de plata din contract nu are nicio legatura cu data sau posibilitatea livrării documentelor de calatorie si a biletelor catre Calator! In functie de politicile proprii ale organizatorului de eveniment, Agentia il va informa punctual pe Calator cu privire la data si modalitatea de intrare in posesie a documentelor finale de calatorie si acces la eveniment, cel mai tarziu chiar in data/ziua desfasurării evenimentului, pana la cu 2(doua) ore inainte de inceperea spectacolului/meciului!

**n. Biletele de intrare la eveniment,** odata comandate si procurate de catre furnizorii nostri, nu mai pot fi returnate, rambursate, anulate! Cele care sunt si nominale, nu permit nici modificari de nume, fiecare eveniment avand conditiile proprii de comercializare. In toate cazurile, penalizarile sunt de 100% din valoarea biletelor achizitionate. In cazul in care insa, categoria de bilet comandata initial nu corespunde categoriei primite uneori si datorita complexitatii unor evenimente, din diferite motive, inclusiv dar fara a se limita la acestea: ratiuni de securitate, epuizare de stoc, liste de asteptare, schimbari de repartizare a sectoarelor in sali, epidemie/pandemie s.a., Calatorului i se va rambursa diferenta de categorii de pret, doar daca aceasta este inferioara si va primi un upgrade de categorie automat gratuit, in cazul in care aceasta este superioara. In niciun caz nu va putea refuza biletele odata comandate, platite si primite/livrate, penalizarea fiind de 100% din valoarea pachetului de servicii contractate.

**m. Accesul minorilor la evenimentele.** Calatorul a fost informat ca trebuie sa verifice cu Agentia sau pe site-ul organizatorului de eveniment, inainte de a proceda la rezervarea ferma, varsta si/sau conditiile de acces la eveniment, in cazul unor minori. Agentia nu poate fi facuta raspunzatoare pentru imposibilitatea de acces a minorilor la anumite evenimente.

## **V. DREPTURILE SI OBLIGATIILE CALATORULUI**

**5.1.** Calatorul are dreptul la o informatie corecta si completa cu privire la pachetul de servicii oferit de Agentie, inclusiv cu privire la pretul acestuia, astfel incat sa nu fie posibile interpretari echivoce. Prin semnarea si acceptarea prezentului contract Calatorul declara ca a primit aceste informatii in perioada precontractuala. Calatorul are dreptul sa faca cunoscut Agentiei solicitarile sale speciale in perioada precontractuala, urmand a fi incluse in contract, daca sunt acceptate de catre Agentie. Nicio cerinta speciala a Calatorului nu se considera acceptata daca nu este inscrisa in contract.

**5.2.** In cazul in care Calatorul nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa transfere contractul privind pachetul de servicii unei persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile contractului respectiv, dupa ce notifica in scris Agentia cu cel putin 7 zile inainte de inceperea executarii pachetului. Agentia informeaza persoana care transfera contractul cu privire la costurile efective ale transferului. Persoana care transfera contractul privind pachetul de servicii de calatorie si persoana careia ii este transferat contractul raspund in solidar pentru achitarea soldului si a tuturor comisiunilor, tarifulor si altor costuri suplimentare generate de acest transfer. In cazul in care Agentia nu primeste in termenul stabilit de ea si comunicat persoanei care doreste sa transfere contractul aceste sume de bani, contractul se considera nemodificat (netransferat), iar neparticiparea Calatorului la programul turistic nu ii da dreptul acestuia de a solicita vreo rambursare de pret sau vreo despagubire. Odata cu plata costurilor suplimentare cauzate de transferul contractului sau ulterior acestui moment dar pana la inceperea executarii serviciilor turistice, atat Calatorul cedent cat si cel care preia contractul se vor prezenta la unul din punctele de lucru ale Agentiei si vor semna rezilierea contractului initial si incheierea unui nou. In situatia in care mijlocul de transport este avionul, cedarea contractului este conditionata de posibilitatea transferarii locului in avion, care depinde in mod exclusiv de compania aeriana.

**5.3.** Calatorul poarta intreaga raspundere pentru respectarea prevederilor legale privind regimul vizelor, al documentelor de calatorie, regimul vamal, sanitar etc. ale tarilor de destinatie sau tranzitate. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre calator a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, etc), calatorul are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informatie optima, Agentia recomanda si consultarea site-ului <http://www.politiadefrontiera.ro> sau al Ministerului Afacerilor Externe roman: <http://mae.ro/> De asemenea, in cazul calatoriei in anumite destinatii care necesita obtinerea unei vize, Agentia recomanda consultarea site-ului: <http://www.mae.ro/>, pentru informatii complete privind regimul vizelor si noutati/conditii de indeplinit cu privire la conditiile de calatorie in diferite spatii. In cazul in care Calatorul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile suplimentare necesare in vederea efectuării calatoriei, care nu sunt in sarcina Agentiei (de ex. necesitatea obtinerii vizei sau necesitatea de a avea pasaport valabil sau/si carte de identitate sau orice alte documente suplimentare etc., enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuării calatoriei.

**5.4.** In cazul calatoriilor in destinatii exotice/alte continente, Calatorul se obliga sa cunoasca foarte bine conditiile de calatorie in destinatia solicitata, sa se asigure ca indeplineste legal formalitatile vamale/de trecere a frontierei, ca este necesar sa faca niste vaccinuri (daca le poate face/are sau nu voie, cand sa le faca etc.) pentru unele dintre aceste destinatii exotice, ca trebuie sa-si obtina viza turistica si de calatorie in nume personal, sa cunoasca conditiile de calatorie a minorilor, altor restrictii de viza sau propriul istoric al calatoriilor anterioare care ar putea afecta trecerea frontierei etc., enumerarea fiind exemplificativa. Calatorul a fost informat ca Agentia nu poate intermedia si nu are obligatia de a obtine vize turistice in numele acestuia, ea poate cel mult sa-i ofere suport.

**5.5.** Calatorul are obligatia sa verifice documentele de calatorie (bilete de avion, vouchere, asigurari etc.) precum si alte documente eliberate de Agentia de turism organizatoare si sa retina toate informatiile furnizate de reprezentantii agentiei, indiferent de forma prezentarii (scris sau verbal). Agentia nu va fi responsabila de nicio sesizare ulterioara semnarii documentelor si confirmarii produselor cu privire la corectitudinea celor comunicate mai sus si nicio modificare, anulare nu va fi acceptata, decat in conditiile contractuale.

**5.6.** Calatorul are obligatia 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. Acestea sunt mentionate in programele anexe si difera in functie de clasificarea hotelului si de destinatie.

**5.7.** Calatorul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza fara ca acestea sa faca parte din contractul cu agentia de turism, sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar agentia de turism nu are nici o responsabilitate asupra prestatiilor in cauza.

**5.8.** Agentia de turism organizatoare transmite informarea de plecare pe e-mail sau telefon, cu 3 zile inainte de plecare. Calatorul se obliga sa anunte agentia de turism organizatoare daca si-a modificat datele de contact confirmate in momentul incheierii prezentului contract, si anume e-mail si telefon. Acestea sunt singurele canale de comunicare cu clientul si vor fi folosite de catre Agentia de turism organizatoare pentru transmiterea diferitelor informatii ce tin de rezervarea efectuata.

**5.9.** Serviciile de calatorie achitate total sau partial cu vouchere de vacanta nu pot fi cesionate in conformitate cu prevederile art.7 alin.1 din OUG nr. 8 / 2009 privind acordarea voucherelor de vacanta.

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

**5.11.** In cazul in care Calatorul alege sa se mute la un alt hotel decat cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Agentia va rezolva cerintele Calatorului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmand a fi suportate de catre calator.

Daca Calatorul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea/denuntarea unilateral a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la cap. VI la momentul respectiv si incheierea unui nou contract.

**5.12.** Calatorul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de Agentie (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament etc.), in vederea acordarii serviciilor de calatorie. In cazul in care Calatorul beneficiaza de pachete de odihna si tratament,



este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale, la zi.

**5.13.** Se recomanda Calatorilor contactarea Agentiei cu 24 de ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc de imbarcare etc.).

**5.14.** In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, Calatorul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor: cazarea se face la ora 18:00 a zilei de intrare si se termina, de regula la ora 10:00 a zilei de iesire inscise pe documentele de calatorie (voucher, biletul de odihna si/sau de tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a Calatorului.

**5.15.** In cazul sejururilor cu locul de desfasurare in afara Romaniei, calatorul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor: de regula, o zi hoteliera/noapte de cazare incepe cel mai devreme la ora 14:00 a zilei de intrare si se termina a doua zi pana la ora 12:00. Indiferent la ce ora are loc cazarea in acest interval orar se considera a fi consumata o zi hoteliera/noapte de cazare. Eventualele costuri suplimentare generate de solicitarea cazarii mai devreme si/sau neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a Calatorului. De asemenea, sosirea la unitatea de cazare dupa ora 18:00 trebuie anuntata in prealabil.

**5.16.** Repartizarea camerelor se face strict de catre unitatea de cazare/hotelier in functie de criteriile proprii si de disponibilitatea din momentul cazarii, astfel incat nu se pot garanta numarul camerei, etajul si/sau amplasarea, cu exceptia cazurilor in care se specifica in mod expres acest aspect.

**5.17.** In cazul in care un Calator angajeaza servicii pentru un numar mai mare de calatori, conditiile contractuale se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

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

**5.19.** Calatorul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii atat la dus, cat si la intors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului de calatorie contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre Calator a prevederilor privind locurile de intalnire si orarele vor fi suportate de catre acesta.

**5.20.** Calatorul este informat cu privire la termenele de plata, conditiile de rezervare si confirmare/re-confirmare, penalizari si/sau anulari/decomandari automate din cauza de neplata la timp ale serviciilor incluse in contract si isi asuma pierderile survenite din nerespectarea acestora.

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

**5.22.** In cazul anularii calatoriei din motive pandemice sau de siguranta a Calatorilor, Calatorul a fost informat ca trebuie sa manifeste cooperare si sa accepte conditiile de reprogramare a calatoriei, in termenii furnizorilor sau prestatorilor de servicii (hoteluri, companii aeriene, organizatori de evenimente) si ca nu va avea pretentia rambursarii sumelor de la Agentie, in conditiile in care aceasta a achitat deja la furnizorii sai serviciile comandate de Calator, tocmai pentru a fi garantate. Agentia este garantul rezervarii serviciilor comandate, nu este garantul sumelor de bani platite deja furnizorilor. Totusi, Agentia va intreprinde toate diligentele pentru a garanta in continuare serviciile Calatorului la furnizorii sai si a-i oferi suportul necesar in vederea reprogramarii acestora, in acord si cu nevoile sale, cf. reglementarilor legale in vigoare.

## **VI. RENUNTARI, PENALIZARI, DESPAGUBIRI.**

**6.1.** Calatorul poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie in orice moment inainte de inceperea acestuia. In cazul in care Calatorul inceteaza contractul privind pachetul de servicii de calatorie, acesta poate fi obligat sa plateasca Agentiei o penalitate de incetare adecvata si justificabila.

**6.1.1.** Orice modificare, referitoare la schimbarea unitatii de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea persoanei titular de contract sau orice alt element principal ce face obiectul contractului, la cererea titularului acestuia, se poate face numai daca exista aceasta posibilitate si daca nu intra in contradictoriu cu penalizarile de anulare a pachetului. Toate solicitarile de modificare sau anulare se accepta doar in scris si se solutioneaza conform conditiilor aferente fiecarui program/produs. Pentru orice modificarea adusa unui pachet pentru care s-a achitat avans sau taxa de rezervare se va percepe o taxa de procesare de 10 euro.

**6.1.2.** In cazul in care calatorul renunta din vina sa la pachetul de servicii de calatorie care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari. Conditii de anulare difera in functie de tipul pachetului de servicii turistice comercializat, de tipul de oferta si vor fi specificate in fiecare rezervare, in rezumatul contractului sau in anexa aferenta produsului vandut. **Conditii standard de anulare/renuntare sunt:**

**a) 50%** daca anulara se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice inainte de data plecarii;

**b) 80%** daca anulara se face in intervalul 29 - 16 de zile calendaristice inainte de data plecarii;

**c) 100%** daca anulara se face:

- nu se prezinta la program;

- intr-un interval mai mic de 16 zile calendaristice inainte de data plecarii (ori in ziua plecarii);

- in cazul in care Calatorul nu este lasat sa treaca una din frontierele de pe traseul excursiei, din motive care sunt legate exclusiv de persoana sa sau din motive care nu pot fi imputate Agentiei;

- in cazul in care Calatorul nu respecta conditiile generale ale Agentiei, prezinta acte incomplete sau false, nu are pasaport sau nu achita integral excursia in termenele stipulate. Aceste penalizari se aplica la pretul contractului, mentionat la cap. III, art. 3.1., in prezentul contract.

**d) 100%** pentru pachetele turistice de evenimente, Eventuria, imediat dupa confirmare.

**e) 100%** din pretul pachetului de servicii, in cazul in care Calatorul a achizitionat pachetul de servicii turistice din cadrul programelor speciale de tip Early Booking, Black Friday, Last Minute/Ofertă specială, sau alte programe similare indiferent de data la care acesta solicita renuntarea.

**Conditii standard vor fi inlocuite de cele comunicate mai sus sau conditiile ofertei, intotdeauna aplicandu-se conditiile cele mai restrictive pentru Calator, respectiv cele mai favorabile pentru agentia de turism organizatoare.**

**6.2.** Agentia de turism organizatoare poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie si poate oferi calatorului rambursarea completa a tuturor platilor efectuate pentru pachet, dar nu este raspunzatoare pentru plata unor despagubiri suplimentare, in unul dintre urmatoarele cazuri:

**a)** numarul de persoane inscise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decat numarul minim stabilit in contract, iar Agentia de turism organizatoare il instiinteaza pe calator cu privire la incetarea contractului in termenul stabilit in contract, dar nu mai tarziu de:

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

- 7 saptate zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza intre doua si sase zile;

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

**b)** Agentia de turism organizatoare nu poate executa contractul din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare si instiinteaza calatorul cu privire la incetarea contractului, fara intarziere si inainte de inceperea executarii pachetului.

**6.3.** Pe parcursul desfasurarii programului turistic sau prestarii serviciilor turistice, Calatorul poate renunta total sau partial la serviciile oferite; in acest caz el nu are dreptul la nicio rambursare sau despagubire. In cazul in care Calatorul invoca motiv al incetarii unilaterale a contractului motive medicale, rambursarea contravalorii pachetului de servicii turistice se va face de catre compania de asigurare, daca acesta a incheiat o astfel de asigurare storno.

**6.4.** Daca o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata asa cum s-a convenit in contract, Agentia de turism organizatoare va oferi, fara costuri suplimentare pentru turist, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, pe cat posibil echivalente sau de mai buna calitate decat cele specificate in contract, inclusiv in cazul in care intoarcerea calatorului la locul de plecare nu este asigurata astfel cum s-a convenit. In cazul schimbarii cazarii, se va oferi o alta unitate de cazare in aceeasi locatie sau zona, in cea mai apropiata varianta fata de cea initiala, disponibila la

momentul respectiv. Atunci cand serviciile alternative propuse de Agentia de turism organizatoare au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decat cea specificata in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, calatorul va beneficia de o reducere adecvata a pretului, stabilita de agentie. Calatorul poate respinge serviciile alternative numai daca acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit in contract sau daca reducerea de pret acordata este inadecvata.

**6.5.** Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract conform prevederilor art. 6.2.

**6.6.** In cazul in care din motive independente de Agentia de turism organizatoare Calatorul nu va beneficia de unul dintre serviciile incluse in pachet, Agentia de turism organizatoare va returna maxim contravaloarea serviciului respectiv.

**6.7.** Neplata integrala a pachetului turistic /a serviciilor contractate nu exonereaza Calatorul, in caz de renuntare, de la cuantumului penalizarilor si sumele de plata, care vor fi recuperate prin apel la instanta de judecata competenta de la sediul Agentiei.

**6.8.** Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica si in cazul in care Calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatie, daca nu poate pleca in calatorie pentru refuzul ambasadei de a-i elibera viza sau pentru ca documentele personale, necesare in vederea efectuarii calatoriei, nu sunt conforme normelor legale, fiind in imposibilitatea de a parasii teritoriului tarii fiind intors de catre politia de frontiera din alte motive ce tin de persoana acestuia.

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

**6.10.** In cazul in care Calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie cu Agentia si a achitat un avans, nu se prezinta in termenul specificat in bonul de comanda sau in termenul comunicat in scris pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul calatorului, cu retinerea penalizarilor prevazute la pct. 6.1.

**6.11.** Pentru biletele de odihna si/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agentia va face restituirii numai in baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.

**6.12.** Calatorul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii de calatorie, la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.

**6.13.** Agentia nu raspunde in situatii de greva, conflicte politice si de razboi, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou international, pandemii, precum si in cazul in care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere. Toate aceste situatii care nu sunt imputabile niciunei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere Agentia.

**6.14.** Toate sumele datorate Agentiei pentru penalizari si mentionate in prezentul capitol se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, cf. cap. 3, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

**6.15.** In cazul achizitionarii unui pachet de servicii de calatorie avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, transportatorul aerian, fara a cere acordul Agentiei care deruleaza programul de calatorie, are dreptul de a modifica orele de zbor/itinerarii/escale. Prin urmare, Agentia nu este raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea inscrisa in programul de calatorie. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste calatorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European si al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune in materie de compensare si de asistenta a pasagerilor in eventualitatea refuzului la imbarcare si anularii sau intarzierii prelungite a zborurilor si de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotararea Guvernului nr. 1.912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra in competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentand contractul intre pasager si transportator. In cazul acestor pachete de servicii de calatorie, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile de calatorie, acestea fiind destinate transportului.

## **VII. ASISTENTA SI RECLAMATII**

**7.1.** Calatorul informeaza Agentia, fara intarzieri nejustificate, in legatura cu orice neconformitate pe care o constata pe parcursul executarii unui serviciu de calatorie inclus in contractul privind pachetul de servicii de calatorie. In cazul in care Calatorul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a intocmi, in nume personal, o sesizare in scris Prestatorului de servicii, la fata locului, clar si explicit, cu privire la deficientele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atat reprezentantului Agentiei, cat si Prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentantilor locali ai turoperatorului, companiei aeriene, organizatorului de excursii locale, companiei de transferuri etc.). Calatorul este totodata dator sa informeze Agentia si Reprezentantul local al Agentiei (datele persoanei de contact din voucher) pe loc cu privire la nemulțumirile sale, pentru a da posibilitatea acesteia sa faca diligentele necesare pentru remedierea situatiei survenite intre Calator si Prestatorul final.

Datele de contact ale Agentiei: Telefon: 004 021 33 55 455 L-V 09:00 – 20:00 / tel. NON-STOP: 004 0740 091 802 – 004 0755 013 983 Fax: 004 0348 439 132 e-mail: [info@activtours.ro](mailto:info@activtours.ro) / [info@eventuria.ro](mailto:info@eventuria.ro)

**7.1.1.** In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, Calatorul va depune la sediul Agentiei o reclamatie in scris, in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, Agentia urmand ca, in termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice, sa comunice Calatorului raspunsul punctual, referitor la situatia semnalata. Nu se vor accepta sesizari care sunt depuse peste termenul admis. Vor fi luate in considerare numai reclamatii facute in nume personal. Nu vor fi acceptate reclamatii facute in numele mai multor persoane la finalul programului, despre care Agentia nu a fost informata in scris la data producerii evenimentului.

**7.2.** In cazul in care unul din serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu contractul privind pachetul de servicii turistice, Agentia de turism organizatoare, daca a fost informata imediat de calator, remediază neconformitatea, cu exceptia unuia din urmatoarele cazuri: a) neconformitatea nu poate fi remediata; b) remedierea implica cheltuieli disproportionale, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate. In cazul in care, pentru astfel de motive, Agentia de turism organizatoare nu remediază neconformitatea, Calatorul are dreptul la o reducere de pret. Daca Agentia de turism organizatoare nu remediază neconformitatea intr-un termen rezonabil stabilit de calator, calatorul poate face el insusi acest lucru si poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare.

**7.3.** Agentia de turism organizatoare este absolvita de orice raspundere pentru neconformitatile despre care nu a fost informata imediat de catre Calator.

**7.4.** Calatorul ia act si accepta interdictia de a face publicitate negativa Agentiei si serviciilor prestate de aceasta, fara ca procedura de inregistrare si solutionare a reclamatii prevazuta in capitolul 7 sa fi fost indeplinita. Nerespectarea acestei prevederi da dreptul Agentiei sa solicite instantei de judecata de la sediul Agentiei despagubiri corespunzatoare prejudiciului suferit.

**7.5.** Calatorul nu are dreptul la despagubiri pentru daune in cazul in care neconformitatea apare intr-una din urmatoarele situatii: a) este imputabila calatorului; b) este imputabila unei parti terte care nu are legatura cu furnizarea serviciilor de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie si este imprezibila sau inevitabila; c) este cauzata de circumstante inevitabile si extraordinare.

**7.6.** Prin prezentul contract partile, de comun acord, convin ca despagubirea care trebuie platita de catre Agentia de turism organizatoare, atunci cand

aceasta este datorata Calatorului, nu poate depasi valoarea contractuala a serviciilor turistice prestate necorespunzator si al caror beneficiar este acesta.

7.7. In cazul unor divergente in legatura cu incheierea sau executarea prezentului contract, partile vor depune toate eforturile pentru rezolvarea amiabila a litigiului. Deasemenea, pot utiliza si mecanismele de solutionare alternativa a litigiilor, denumite SAL, in conformitate cu Ordonanta Guvernului nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti, cu modificarile ulterioare.

7.8. Litigiile care nu pot fi solutionate pe cale amiabila vor fi solutionate pe cale judecatoreasca, instanta competenta fiind cea de la locul incheierii contractului, respectiv sediul Agentiei de turism organizatoare.

## **VIII. ASIGURARI**

**8.1.** Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta, in cazul insolventei ACTIV EVENTURIA BY ACTIV TOURS&TRAVELS, pentru pachetele de servicii de calatorie in care ACTIV EVENTURIA are calitatea de Organizator, la Societatea de Asigurare SC OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA, Aleea Alexandru nr. 51, sector 1, Bucuresti, 011822, Tel. +40214057420, Fax: +40213114490, e-mail: office@omniasig.ro, Sucursala ARGES, /J40/10454/2001, R.A. 047/10.04.2003. Polita de asigurare OMNIASIG seria I nr. 55108 valabila, care este afisata/reactualizată și pe pagina web a agentiei de turism: <https://www.activtours.ro/info-acte-agentie-activ-eventuria/>

**8.2.** Condițiile in care Calatorul va fi despagubit de catre societatea de asigurare sunt:

**8.2.1.** In cazul producerii evenimentului asigurat, Calatorul (denumit in continuare Beneficiar) va solicita ACTIV EVENTURIA, anterior depunerii cererii de despagubire, un document prin care aceasta sa ateste faptul ca nu a fost, nu este si nu va fi in masura sa execute obligatiile aferente contractului privind pachetul de servicii de calatorie sau serviciul de calatorie asociat.

**8.2.2.** In termen de maxim 45 (patruzecisicinci) de zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, Beneficiarul are obligatia de a transmite OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A., cererea de despagubire insotita de documentele justificative.

Documentele justificative constau, in principal, in:

a) contractul privind pachetul de servicii calatorie sau serviciul de calatorie asociat;

b) fotocopiile documentelor de plata aferente contractului privind pachetele de servicii de calatorie sau serviciile de calatorie asociate (chitante, ordine de plata etc.);

c) fotocopiile de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere;

d) documentul prin care ACTIV EVENTURIA sa ateste faptul ca nu a fost, nu este si nu va fi in masura sa execute obligatiile aferente contractului privind pachetul de servicii calatorie sau serviciul de calatorie asociat, mentionat la p. 8.2.1. de mai sus.

**8.2.3.** Despagubirea aferenta fiecarui contract privind pachetul de servicii de calatorie sau serviciul de calatorie asociat nu poate depasi cuantumul sumelor achitate, precum si contravaloarea cheltuielilor de repatriere.

**8.2.4.** Despagubirea aferenta Politei de asigurare in cazul insolventei Seria I, Nr. 55108 (denumita in continuare Polita), va fi platita:

- Beneficiarilor care justifica dreptul la plata acesteia si care au depus cerere de despagubire in termenul mentionat la p. 8.2.2. de mai sus.

- in limita sumei asigurate mentionata in Polita;

si

- in termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de catre OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A. A documentelor justificative pentru toti Beneficiarii, dar nu mai devreme de expirarea termenului de depunere mentionat la p. 8.2.2. de mai sus.

**8.2.5.** In cazul in care cuantumul prejudiciilor depaseste, la data producerii evenimentului asigurat, suma asigurata stabilita prin Polita, indiferent de numarul Beneficiarilor, despagubirile se acorda, in limita acestei sume, fiecarui Beneficiar, proportional cu raportul dintre suma asigurata stabilita prin Polita si totalul cuantumului prejudiciilor.

**8.2.6.** Despagubirea se plateste in moneda in care Beneficiarul a achitat contractul privind pachetul de servicii de calatorie sau serviciul de calatorie asociat. Orice transformare de curs valutar se va face la cursul de referinta BNR din ziua producerii evenimentului asigurat.

**8.2.7.** In cazul in care dupa plata despagubirii ACTIV EVENTURIA executa obligatiile aferente contractului privind pachetul de servicii calatorie sau serviciul de calatorie asociat si/sau returneaza sumele achitate si/sau cheltuielile de repatriere catre calator, calatorul are obligatia de a restitui OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A. despagubirea primita, in termen de 5 (cinci) zile lucratoare.

**8.3.** Facultativ, calatorul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidente, de boala sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinatie ori a unei asigurari storno sau altor tipuri de asigurari de calatorie. Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru acoperirea eventualelor penalitati de anulare. Calatorul se poate informa in agentii despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putand fi incheiata in agentia de turism de unde acesta a achizitionat pachetul de servicii de calatorie, daca Agentia ofera acest tip de serviciu.

**8.4.** Agentia nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politele de asigurare contractate prin intermediul sau, deoarece acesta este doar intermediar intre calator si asigurator.

**8.5.** Punctul de contact central care faciliteaza cooperarea administrativa si supravegherea agentii de turism organizatoare, stabilite pe teritoriul Romaniei, care desfasoara activitati in mai multe state membre: Ministerul Economiei, Energiei si Mediului de Afaceri, Adresa: Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, Bucuresti, Poarta C - Telefon: 004 021 303 78 37, Fax: 004 021 303 78 93 - Web: <http://turism.gov.ro> , E-mail: [registratura@mturism.ro](mailto:registratura@mturism.ro)

**8.6.** Agentia recomanda Calatorului incheierea unei asigurari storno pentru a acoperi eventualele penalitati de anulare; calatorii se pot informa in agentii despre cazurile acoperite de asigurarea storno. Asigurarea se va incheia si achita la momentul semnarii contractului de comercializare a pachetului de servicii de calatorie si plata avansului pachetului, fiind valabila de la data incheierii si pana in ziua plecarii.

## **IX. DOCUMENTELE CONTRACTULUI SE CONSTITUIE CA ANEXA LA ACESTA SI SUNT URMATOARELE:**

a) formularul de informare precontractuala;

b) cataloage/pliante/oferte/alte inscrieri/etc. ale Agentiei puse la dispozitia calatorului, in format tiparit sau pe suport electronic;

c) voucherul, biletul de odihna/tratament, biletul de excursie, dupa caz;

d) programul de calatorie, dupa caz.

## **X. PROTECTIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

**10.1.** Datele cu caracter personal ale calatorului vor fi prelucrate in conformitate cu dispozitiile Regulamentului (UE) nr. 679/2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date. Calatorul va furniza Agentiei datele personale solicitate si este de acord cu prelucrarea acestora in scopul derularii si monitorizarii prezentului Contract de catre Agentie. De asemenea, Calatorul, declara ca este titular al drepturilor parintesti si este de acord cu prelucrarea datelor personale ale copiilor minori sub 16 ani care il insotesc, dupa caz.

**10.2.** Calatorul are dreptul de acces si de informare privind datele personale si dreptul de a corecta/modifica orice astfel de date, dreptul de opozitie, precum si dreptul de a solicita portarea (mutarea) sau stergerea acestora. Daca are intrebari sau cereri cu privire la prelucrarea datelor sale personale, acesta se poate adresa Responsabilului pentru protectia datelor cu caracter personal al Agentiei. Datele de contact ale acestuia sunt afisate pe pagina web a Agentiei sau la adresa de e-mail [info@activtours.ro](mailto:info@activtours.ro)

**10.3.** Prelucrarea datelor personale de catre Agentie se va face doar prin personalul propriu si se va limita accesul la acele persoane care indeplinesc, gestioneaza si monitorizeaza obligatiile prevazute in prezentul contract.

**10.4.** In vederea indeplinirii obligatiilor contractuale ale Agentiei unele date cu caracter personal ale Calatorului pot fi transferate catre terte persoane care

presteaza serviciile de transport, cazare, sau alte servicii de calatorie necesare, inclusiv in afara Uniunii Europene, dupa caz, situatie in care vor fi luate toate masurile tehnice rezonabile pentru protejarea acestora. De asemenea, datele cu caracter personal pot fi puse la dispozitia autoritatilor statului roman indreptatite sa solicite si, respectiv, sa primeasca astfel de informatii.

**10.5.** Agentia se angajeaza sa adopte masuri de securitate tehnice si organizatorice adecvate pentru a:

a) impiedica orice persoana neautorizata sa aiba acces la sistemele informatice de prelucrare a datelor cu caracter personal proprii, cum ar fi:

- citire, copiere, modificare sau eliminare a suporturilor de stocare;
- divulgarea, modificarea sau stergerea neautorizata a datelor cu caracter personal stocate;
- utilizarea neautorizata a sistemelor de prelucrare a datelor prin mijloace de transmisie de date.

b) se asigura ca utilizatorii sai autorizati pot accesa numai datele cu caracter personal la care se refera dreptul lor de acces;

c) inregistra cand si cui au fost comunicate datele cu caracter personal;

d) se asigura ca, in timpul transmiterii de date cu caracter personal si al transportului mediilor de stocare, datele nu pot fi citite, copiate sau sterse fara autorizare;

e) delimita zonele de acces astfel incat sa nu fie permis accesul persoanelor neautorizate in locatii/incaperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal.

**10.6.** Datele cu caracter personal vor fi stocate pentru o perioada de maximum 5 ani in bazele de date sau pentru perioade mai mari, doar in situatia in care acest lucru este obligatoriu potrivit unor dispozitii legale.

## **XI. PROCEDURA DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR ("SAL")**

**11.1.** Solutionarea alternativa a litigiilor ("SAL") reprezinta un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se ofera posibilitatea de solutionare a litigiilor pe care le pot avea cu comerciantii, atunci cand se confrunta cu o problema legata de achizitionarea unui produs sau servicii.

Astfel, reclamatii impotriva comerciantilor sunt prezentate voluntar de catre consumatori, urmand a fi solutionate intr-un mod independent, impartial, transparent, rapid si echitabil.

**11.2.** Directia de solutionare alternativa a litigiilor (Directia SAL) din cadrul Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor ("ANPC"), are competenta sa solutioneze alternativ litigiile nationale si transfrontaliere izvorate din contractele de vanzari sau din contractele de prestari servicii incheiate cu un comerciant care desfasoara activitati in Romania, in sectoarele de activitate in care ANPC este competenta.

**11.3.** Cererea de aplicare SAL, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL, si legislatia aplicabila poate fi consultata aici - <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>

## **XII. DISPOZITII FINALE**

**12.1.** Prezentul contract a fost incheiat in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.

**12.2.** In toate cazurile in care oferta parte integranta a prezentului contract, cuprinde alte prevederi care sunt in neconcordanta cu prevederile prezentului contract, prevederile ofertei vor prevala.

**12.3.** Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate.

**12.4.** 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.

**12.5.** Calatorul declara ca Agentia l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice, calatorul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, in conformitate cu oferta Agentiei si/sau a Organizatorului, in cazul in care Agentia este Intermediar.

**12.6.** Calatorul declara ca anterior incheierii prezentului contract Agentia Organizatoare i-a furnizat toate informatiile esentiale privind serviciile contractate, cum ar fi: destinatia, itinerariul, perioada calatoriei, numarul de nopti incluse, mijloacele de transport, unitatile de cazare si serviciile de masa oferite, alte servicii incluse in pachet, numarul minim de persoane necesar efectuarii serviciilor de calatorie, abilitati lingvistice necesare calatorului pentru comunicarea orala, informatii pentru persoane cu mobilitate reduca, informatii generale despre regimul vizelor si pasapoartelor si privind formalitatile legate de sanatate in tara de destinatie, informatii privind agentia de turism organizatoare/intermediara, pretul total al pachetului, modalitatile de plata, informatii privind posibilitatea calatorului de a inceta contractul oricand inainte de inceperea executarii pachetului si informatii privind asigurarea facultativa sau obligatorie care sa acopere costurile incetarii contractului de catre calator sau costurile de asistenta, inclusiv taxele de repatriere, in caz de accident, de boala sau de deces, cu care este in mod expres de acord.

**12.7.** In cazul in care prezentul contract are ca obiect vanzarea de catre Agentie a unui serviciu de calatorie care NU constituie pachet de servicii de calatorie conform dispozitiilor O.G. nr. 2/2018, art. 5.9, art. 5.10. si Capitolul VIII din prezentul contract nu sunt aplicabile.

**12.8.** Litigiile aparute intre parti se rezolva pe cale amiabila. In caz contrar partile inteleg sa se adreseze instantelor de judecata competente.

**12.9.** Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

\*In anexa/e-mail/website/catalog/pliant am primit/luat la cunostinta un exemplar al programului turistic care reprezinta obiectul prezentului contract.

\*\*Am luat la cunostinta de conditiile speciale de rezervare si penalizari ale pachetelor speciale de tip EVENTURIA: EVENIMENTE, CONCERTE, EARLY BOOKING / OFERTE SPECIALE / CHARTER si DERTOUR / Touroperatori Germani.

\*\*\*Am luat la cunostinta de recomandarea Agentiei pentru incheierea Asigurarii TRAVEL STORNO / TURIST PREMIUM PLUS

**In conformitate cu Art. 1203 din Noul Cod civil, partile confirma si accepta in mod expres Termenii si conditiile generale considerate a fi clauze neuzuale: 3.1. si urm., 3.2. si urm., 4.1.-4.6., 4.9.-4.12, 5.3., 5.6.-5.11, 5.22, cap. 6, 7.2.-7.3., 8.2., 8.3., 8.5.**

Agentia SC GROUP G4 PROMOTION SRL – ACTIV EVENTURIA BY ACTIV TOURS&TRAVELS Reprezentant legal conf. univ. dr. Carmen Nicolescu, in calitate de Administrator – Manager Prin imputernicit – Agent / ia Intermediara: ..... Semnatura .....	Calatorul (numele si prenumele) ..... Semnatura:.....
--	---

Stampila