

CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE/ A SERVICIULUI UNIC/ASOCIAT DE CĂLĂTORIE Nr.din data de

Părțile contractante

Societatea Comercială AIR FLA SIB SRL cu sediul în Sibiu, J32/503/2019, cod unic de înregistrare fiscală 40652232, titulară a Licenței de turism nr 861/15.07.2019, pentru Agenția de turism AIR TOUR TRAVEL, cu sediul în Sibiu, P-ta Unirii, nr. 10, reprezentată prin dl Virca Flaviu Nicolae, în calitate de manager, denumită în continuare Agenția de turism organizatoare

și
Călătorul/Turistul/Reprezentantul călătorului/călătorilor
Domnul/Doamna domiciliat/ă în, str., nr. posesor/posesoare al CI seria nr CNP telefon: email: în calitate de călător/turist/reprezentant al călătorului/călătorilor.

Au convenit încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului

1.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenția de turism AIR TOUR TRAVEL a pachetului de servicii turistice înscrise în voucher, documente fiscale, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, Bon de comandă sau alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie. Agenția de turism AIR TOUR TRAVEL din Sibiu are calitatea de Agenție de turism organizatoare, conform legii în vigoare pentru pachete de servicii turistice în România sau oriunde în lume în afara României, pentru servicii turistice prefabricate/combinat pentru destinații în România sau oriunde în lume în afara României, înțelegând prin servicii turistice combinate: transport și servicii turistice la destinație, altele decât transport sau combinație de cel puțin două servicii turistice la sol, altele decât transportul; pachete de servicii de călătorie de tip charter, circuite, safari excursii, pachete opționale, transferuri, pachete de tip last minute/early booking/bilete de avion/ rezervare transport autocar/ cazare etc. Agenția de turism AIR TOUR TRAVEL din Sibiu are și statut de intermediere a serviciilor turistice organizate de alte agenții de turism din țară sau străinătate pentru destinații oriunde în lume (conform mențiunii la punctul 1.6 al prezentului contract). Pentru pachetele de servicii turistice/servicii asociate/serviciile unice de călătorie, Organizatorul prevăzut la punctul 1.6 oferă garanții privind rambursarea plăților efectuate de către sau pe seama călătorilor, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței Organizatorului. AIR TOUR TRAVEL intermediază pentru Călător solicitarea/rezervarea/achiziționarea serviciului unic sau/și sau a serviciului de călătorie asociat de la alți Furnizori/Prestatori a serviciilor de călătorie.

1.1.1. Prin activitatea de intermediere desfășurată de AIR TOUR TRAVEL se înțelege:

a) activitatea de contractare, facturare și de încasare a contravalorii serviciilor de călătorie, în numele și pe seama Furnizorului/Prestatorului, în temeiul unui acord/contract încheiat în acest sens de către Furnizor/Prestator cu AGENȚIA;

b) activitatea de contractare, facturare și de încasare a contravalorii/serviciilor de călătorie, în nume propriu, dar pe seama Furnizorului/Prestatorului, în temeiul unui acord/contract încheiat în acest sens de către Furnizor/Prestator cu AGENȚIA;

c) activitatea de contractare în numele și pe seama Călătorului, în situația în care între AIR TOUR TRAVEL și Furnizorul/Prestatorul solicitat de Călător nu există niciun acord/contract încheiat, caz în care Călătorul împuternicește AGENȚIA prin Cererea de rezervare/bonul de comandă sau în baza unei cereri telefonice sau scrise, să-i reprezinte interesele față de Furnizor/Prestator, în scopul solicitării/rezervării/achiziționării serviciului turistic;

d) situația în care Călătorul încheie direct contractul cu Furnizorul/Prestatorul, ca urmare a intermedierei facilitate de AIR TOUR TRAVEL;

1.1.2 AIR TOUR TRAVEL, în calitate sa de intermediar, răspunde față de Călător pentru executarea necorespunzătoare sau neexecutarea serviciului turistic unic și/sau serviciului turistic asociat de către Furnizor/Prestator, doar în situația în care executarea necorespunzătoare sau neexecutarea serviciului turistic unic și/sau serviciului turistic asociat se datorează culpei exclusive a agenției de turism AIR TOUR TRAVEL. AIR TOUR TRAVEL este exonerată de orice răspundere față de Călător, pentru executarea necorespunzătoare sau neexecutarea serviciului turistic unic și/sau serviciului turistic asociat (inclusiv ca urmare a insolvenței, insolvenței sau falimentului Furnizorului/Prestatorului) din vina Furnizorului/Prestatorului

1.1.3 Prin Serviciu Unic de Călătorie se înțelege un serviciu de călătorie, astfel cum sunt acestea definite la art. 3, p. 15 din OG nr. 2/2018 (transport, cazare, rent-a-car, alte servicii de călătorie), solicitat/rezervat/achiziționat de Călător prin intermediul AIR TOUR TRAVEL, în baza Cererii de rezervare/bonului de comandă sau a unei cereri de rezervare telefonice/scrise și oferit și/sau prestat de către Furnizori/Prestatori terți care își asumă întreaga responsabilitate pentru buna desfășurare a serviciului turistic intermediat de agenția de turism AIR TOUR TRAVEL.

1.1.4 Prin Serviciu de Călătorie Asociat se înțelege existența a cel puțin două tipuri diferite de serviciu unic de călătorie, achiziționate în scopul aceleiași călătorii sau vacanțe, care nu constituie un pachet și care duc la încheierea unor contracte separate cu Furnizorii/Prestatorii individuali de servicii de călătorie, dacă AIR TOUR TRAVEL facilitează una dintre următoarele variante:

a) selectarea separată și plata separată de către călători a fiecărui serviciu unic de călătorie cu ocazia unei singure vizite sau a unui singur contact cu punctul de vânzare al AIR TOUR TRAVEL;

b) achiziționarea, într-un mod personalizat, a cel puțin unui serviciu unic de călătorie suplimentar de la un alt Furnizor/Prestator, în cazul în care se încheie un contract cu acest alt Furnizor/Prestator cel târziu în 24 de ore de la confirmarea rezervării primului serviciu unic de călătorie de către AIR TOUR TRAVEL;

1.2. Destinația (Conform anexe contract)

1.3. Anexele prezentului contract Bon de comandă, Oferta, Voucher, Documente fiscale, Rooming list-ul și Bilete de avion conțin informații privind următoarele aspecte: Servicii contractate / număr de persoane/ nume și prenume beneficiari (în cazul rezervării făcute în numele unui grup, titularul contractului își asumă informarea corectă și completă a tuturor participanților la serviciile turistice comandate, având acordul tuturor participanților privind investirea sa de a îi reprezenta în comunicarea cu agenția de turism și pentru prelucrarea datelor cu caracter personal, agenția de turism Air Tour Travel fiind exonerată de neinformarea exhaustivă de către titularul de contract a celorlalți participanți parte integrantă a prezentului contract).

1.4. În cazul neconfirmării serviciilor turistice comandate din motive involuntare de AIR FLA SIB SRL prin agenția de turism AIR TOUR TRAVEL, agenția de turism AIR TOUR TRAVEL va oferi turistului variante alternative sau va returna integral avansul/suma achitată dacă variantele alternative nu sunt agreate de călători din motive justificate (doar în cazul neconfirmării și neagreării niciunei variante alternative). Agenția de turism va comunica sub orice formă statusul rezervării la momentul rezervării, urmând să îl informeze ulterior pe client în cazul neconfirmării de către furnizorul de servicii turistice. În caz de overbooking, agenția de turism comunică titularului de contract acest lucru, găsind de comun acord alternative, agenția de turism neavând nicio vină în această situație.

1.5. Înaintea încheierii contractului, clientul declară că a primit și acceptă toate informațiile precontractuale în acord cu articolul 5 punct 1 litera a) din OG 2/2018 accesibilă pe site-ul web: <https://www.airtourtravel.ro/Conditii-rezervare>, link la care se regăsesc și informații suplimentare referitoare la principalele drepturi în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018.

1.6 Agenția de turism organizatoare a pachetului turistic contractat/le este

II Încheierea contractului

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

a) în momentul semnării lui de către turist/reprezentant al turistului/călătorilor a contractului sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii turistice/de călătorie inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon și/sau prin mijloace electronice;

b) în momentul confirmării rezervării de la Organizator, în cel mult 70 de zile de la momentul rezervării.

2.2. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția turistului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax, etc.), obligația de informare a turistului este considerată îndeplinită, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului cadru de comercializare a pachetelor de servicii turistice. Informațiile și fotografiile prezentate în cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare sunt orientative și au caracter informativ, fără însă a afecta calitatea și cantitatea serviciilor contractate de turist.

2.3. În situația în care, cu acordul călătorului/turistului/reprezentantului călătorului s-a efectuat o rezervare la distanță (prin telefon sau site) a oricărui serviciu turistic, prezentul contract este pus integral la dispoziția acestuia sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul agenției de turism sau alte mijloace de comunicare electronică, obligația de informare a călătorului/turistului/reprezentantului călătorului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în Cererea de rezervare/ Bonul de comandă sau orice document furnizat călătorului/turistului/ reprezentantului călătorului/călătorilor de agenție, nefiind necesară încheierea în formă scrisă pe suport de hârtie a contractului privind serviciul turistic rezervat.

2.4. Informațiile privind statele pe teritoriul cărora, la data rezervării, este decretată stare de urgență ori în privința cărora Ministerul Afacerilor Externe a formulat alerte de călătorie, sub forma de avertismente sau atenționări, sunt publice și pot fi consultate accesând <http://www.mae.ro/travel-alerts>. Prin urmare, Turistul înțelege să contracteze serviciile ce fac obiectul prezentului contract fiind informat asupra acestor informații sau alerte, fiind de datoria călătorului/turistului/reprezentantului călătorului să se informeze permanent.

2.5 Condițiile contractuale ale serviciilor turistice/de călătorie se consideră acceptate în cazul oricărei rezervări, chiar și în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon sau mijloace electronice în următoarele situații:

a) Exprimarea acordului turistului/călătorului prin transmiterea către agenție a unui mesaj prin telefon sau electronic de rezervare de pe numărul de telefon sau adresa de mail declarată ca adresă de corespondență/contact;

b) Exprimarea acordului turistului/călătorului prin achitarea de către călător/turist sau reprezentant al călătorului/turistului a contravalorii serviciilor turistice în baza facturii emise de agenția de turism;

c) Exprimarea acordului verbal, în cadrul conversației telefonice purtate de călător/turist/reprezentant al călătorului cu un reprezentant al agenției de turism cu condiția ca conversația telefonică să fie înregistrată, iar călătorul a fost de acord cu înregistrarea conversației telefonice;

d) Exprimarea acordului scris prin sms/mesaj/bifare pe site a accept condiții privind rezervarea unui serviciu turistic sau prin semnarea Cererii/Bonului de comandă.

2.6 Pentru procesarea unei rezervări de servicii, agenția poate solicita un avans cuprins între 30 - 90 % din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care turistul solicită serviciile. Dacă înscrierea intervine cu mai puțin de 20 zile înaintea plecării, pachetul turistic/serviciul unic sau/și asociat se va achita integral. În cazul nerespectării termenelor de plată, AIR TOUR TRAVEL își rezervă dreptul de a anula rezervarea fără a rambursa suma achitată de turist/călător/reprezentant al călătorului/călătorilor.

a) în cazul în care turistul/reprezentantul călătorilor/călătorului decide să renunțe la călătoria turistică din propria inițiativă, datorează agenției penalități conforme cap. VI din prezentul contract.

b) eliberarea documentelor de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie, etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în care pachetele de servicii turistice/serviciul unic și/sau asociat fac parte din oferta standard a agenției de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori se face doar după plata integrală.

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

III. Prețul contractului și modalități de plată

3.1. Prețul total al contractului este și se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției, tarifele și alte costuri suplimentare suportate de agenție. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă, alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție călătorului/turistului/reprezentantului călătorului, site-ul agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe facturi. Pentru serviciile de călătorie proprii sau după caz de intermediere a pachetelor de servicii de călătorie/ a serviciilor de călătorie unice sau/și asociate ale altor agenții de turism organizatoare/furnizori de servicii turistice (hotel/pensiune/companie aeriană/transportator etc), Călătorul datorează și se obligă să plătească marja Agenției (în cazul pachetelor proprii) sau remunerația/comisionul de intermediere (în cazul pachetelor/serviciilor turistice intermediare), de minimum 5% din prețul total al rezervării/achiziției pachetului de servicii de călătorie/serviciilor de călătorie. Marja AIR TOUR TRAVEL sau după caz remunerația/comisionul de intermediere este inclusă în prețul total comunicat Călătorului și este datorată de Călător din momentul rezervării/achiziției pachetului de servicii de călătorie. Prin marja AIR TOUR TRAVEL sau după caz remunerația/comisionul AIR TOUR TRAVEL se înțelege retribuiția pe care Călătorul se obligă să o plătească către agenția de turism unde a făcut rezervarea în orice situație (inclusiv în situații de forță majoră sau caz fortuit), pentru serviciile de rezervare sau de intermediere a pachetelor de servicii de călătorie, efectuate în conformitate cu prezentul contract/Bonul de comandă/rezervare pe site/telefonice/prin orice formă de corespondență.

3.2 În situația contractării serviciilor turistice în regim early booking, reducerea este inclusă în pachet, iar procentul precizat se aplică numai serviciilor de cazare și masă. Ofertele Early Booking au termen de plată final cu mult înainte de începerea sejurului. În acest caz, orice modificare a contractului, solicitată de turist/călător/reprezentant al călătorului, determină anularea rezervării cu penalizări 100% și refacerea acesteia la prețul și condițiile din momentul reînscrisurii. De asemenea, nerespectarea condițiilor de plată aplicate rezervărilor tip EB determină modificarea prețului pachetului conform ofertei standard sau anularea rezervării.

3.3. Modalități de plată:

3.3.1. La încheierea contractului se percepe un avans de minimum 30% din prețul stabilit sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii turistice.

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

a) pentru serviciile turistice care necesită confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plată comunicate de Agenție în scris prin bonul de comandă sau alte mijloace de comunicare;

b) pentru serviciile turistice care nu necesită confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plată comunicate de Agenție în scris prin bonul de comandă sau alte mijloace de comunicare, după cum urmează:

A termene de plată oferta STANDARD

30% din prețul pachetului la înscriere;

70 % din prețul pachetului la termenul precizat în bonul de comandă sau prin orice formă de comunicare din partea agenției, dar nu mai târziu de minimum 21 zile înaintea plecării.

B termene de plată oferta EARLY BOOKING

30% din prețul pachetului la înscriere;

70 % din prețul pachetului la termenul precizat în bonul de comandă, dar nu mai târziu de termenul limită al ofertei Early Booking.

C termene de plată oferta BILETE DE AVION

100% la momentul rezervării

D termene de plată oferta LAST MINUTE

100% la momentul rezervării

c) Plata serviciilor de călătorie interne (cu locul de desfășurare în România) se poate efectua și cu vouchere de vacanță/carduri de vacanță. Plata serviciilor de

PIATA UNIRII, NR. 10
SIBIU

rezervari@airtourtravel.ro
www.airtourtravel.ro

Tel: 0773814309
Mobil: 0740/881447

călătorie se face respectând prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice și anexelor acestora. În cazul în care călătorul renunță la pachetul de servicii de călătorie achiziționat cu vouchere de vacanță/carduri de vacanță, Agenția îi poate oferi acestuia un pachet de servicii de călătorie la o valoare egală sau mai mare față de pachetul achiziționat inițial din care au fost scăzute penalitățile aferente, cu plata diferenței de preț, neputându-se restitui sume de bani echivalente voucherelor/cardurilor de vacanță, fiind obligatorie reprogramarea. În cazul neconfirmării unui serviciu turistic achiziționat prin vouchere de vacanță/carduri de vacanță, clientul alege un alt serviciu turistic. Contractele achitate prin vouchere/tichete de vacanță nu pot fi cesionate.

d) În cazul în care data limită de plată nu este specificată în Bonul de comandă/document fiscal la data rezervării de către călător/turist/reprezentant al călătorului, termenul limită de plată va fi comunicat de agenția de turism ulterior, în scris, prin mail, sms sau alte mijloace de comunicare, întotdeauna ținându-se cont de termenul de plată cel mai restrictiv comunicat de agenție.

e) Depășirea termenului de plată determină aplicarea unei penalități de 0,3% pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma scadentă și neachitată, dacă agenția de turism nu optează pentru rezilierea contractului.

3.3.3. Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată în contract sau în RON la cursul de vânzare comunicat de UniCredit Bank SA în ziua emiterii facturii, conform art. 290 alin 2 Cod Fiscal.

3.3.4 Condițiile specifice de încasare pentru servicii de călătorie ale agenției de turism organizatoare prevăzute la punctul 1.6 trebuie respectate, acestea putând să difere de la un program la altul.

3.3.5 În cazul în care în corespondența cu călătorul/turistul/reprezentantul călătorului sub orice formă sunt prevăzute alte condiții de plată decât cele menționate la punctul 3 al prezentului contract, întotdeauna se aplică exclusiv condițiile de plată prevăzute în corespondență.

3.3.6 În situația în care plata serviciului turistic/de călătorie se face prin virament sau depunere, în conturile bancare ale Agenției, călătorul/turistul/reprezentantul călătorului poate opta pentru plata în lei sau euro și să aleagă una din modalitățile de plată:

- BANCA UNICREDIT BANK S.A prin plata directă la sediul agenției sau prin virament în conturile Agenției de turism:
- RO56BACX0000001805716001 LEI
- RO29BACX0000001805716002 EURO

IV. Drepturile și obligațiile Agenției

4.1. Agenția își rezervă dreptul de a modifica unilateral clauzele prevăzute în prezentul contract înainte de începerea executării serviciului turistic, dacă aceste modificări sunt nesemnificative și a informat călătorul cu cel puțin 24 de ore înainte de data începerii călătoriei.

4.2. În cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale contractului, cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare, majorarea prețului cu mai mult de 8% sau nu se pot îndeplini cerințele speciale ale călătorului pe care agenția le-a acceptat, Agenția are obligația de a informa turistul cu cel puțin 10 zile înainte de data începerii călătoriei, excepție făcând situația în care călătorul rezervă serviciul turistic cu mai puțin de 10 zile înainte de începerea călătoriei. Excepție face situația de overbooking când agenția de turism este exonerată de vreo responsabilitate, responsabilitatea aparținând deplin furnizorului de servicii turistice/agenției de turism organizatoare.

În cazurile prevăzute la pct. 4.7 lit. a) b) și c), informarea se va face în timp util pentru a permite turistului să decidă începerea călătoriei.

4.3. În cazul achiziționării unui pachet de servicii turistice având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, Transportatorul Aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste turistii conform Regulamentului nr. 261/2004 implementat prin HG nr. 1912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, bilețului de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului. În cazul anulării zborului, turistul solicită returnul sumelor direct companiei aeriene, agenția de turism putând restitui maximum comisionul aferent rezervării.

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

4.5. Agenția poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de preț ale contractului și numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor de turist ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat, nivelul taxelor sau al comisiunilor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi. Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz fără o informare clară și inteligibilă privind această creștere, informare însoțită de o justificare a creșterii respective și de o recalculare a serviciului turistic. Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 10 zile calendaristice care preced datei plecării.

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

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

b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice, fără dobânzi sau majorări de tarife.

4.7. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează turistului;

b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate turistului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice și nu este obligată să ramburseze contravaloarea serviciilor achiziționate;

c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

Asistența călătorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care agenția, furnizorul sau prestatorul nu îl puteau prevedea sau evita constă în:

4.7.1 furnizarea de informații corespunzătoare privind servicii de sănătate, autorități locale, asistență consulară;

4.7.2 acordarea de asistență călătorului în ceea ce privește comunicarea la distanță și sprijinirea unor servicii de călătorie alternative.

Agenția are posibilitatea de a pretinde o comision rezonabil pentru o astfel de asistență în cazul în care călătorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență. Comisionul nu depășește în niciun caz costurile efective suportate de agenția de turism.

4.8. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu turistul (e-mail, fax, sms etc.), cu cel puțin 2 zile, înainte de data plecării, următoarele informații:

a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locația de cazare în cazul circuitului turistic, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a detailistului;

c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul

PIATA UNIRII, NR. 10
SIBIU

rezervari@airtourtravel.ro
www.airtourtravel.ro

Tel: 0773814309
Mobil: 0740/881447

cazării copilului;

d) obligațiile turistului prevăzute la pct. 5.10, 5.11 și 5.13.

4.9. Atunci când o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit sau în situația de overbooking, agenția oferă, fără costuri suplimentare pentru călător, servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, pe cât posibil echivalente, în cea mai apropiată variantă disponibilă față de cea inițială, cu condiția ca agenția să fie anunțată în scris de călător sau de partener (în caz de overbooking). În cazul în care serviciile alternative propuse au drept consecință servicii tursitice de o calitate mai scăzută decât cea specificată în rezervare, agenția acordă călătorului o reducere adecvată prețului. Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit la momentul rezervării sau reducerea de preț acordată este inadecvată. Dacă este imposibil să se furnizeze servicii alternative, fie din lipsă de disponibilități, fie din motive involuntare, călătorul are dreptul să solicite reducerea prețului și/sau să solicite despăgubiri fără a rezilia contractul de servicii privind pachetul de călătorie.

4.10. Excursiile opționale se efectuează la fața locului cu agenții locale, care poartă întreaga responsabilitate pentru organizarea și desfășurarea acestor excursii. Sumele aferente excursiilor opționale nu se încasează în numele și pentru Agenția AIR TOUR TRAVEL. Prețurile excursiilor opționale pot fi mai mari decât cele cumpărate de la recepția hotelurilor, având în vedere că turiștii vor avea la dispoziție mijloace de transport de la hotel la obiective și retur, ghid etc. Prețul excursiilor se calculează în general, pentru grupuri de aproximativ 25 de persoane. În cazul neînținerii acestui număr minim, fie tarifele pot fi majorate proporțional, fie excursia poate fi anulată, iar turiștii putând opta pentru achiziționarea excursiei de la recepția hotelului-partener local în funcție de disponibilități.

V. Drepturile și obligațiile turistului/călătorului/reprezentantului călătorului/călătorilor

5.1. În cazul în care turistul/călătorul nu poate să participe la călătoria turistică independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate să ceseze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 7 zile înaintea datei de plecare. În acest caz, între turistul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția de turism (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate și cesionate. Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor, turistul suportând costurile aferente modificării de nume. De asemenea, pentru călătoriile care necesită îndeplinirea unor condiții speciale, ex: obținerea vizelor turistice, se va ține seama de acestea pentru cesiunea contractului. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine după caz fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Agenției de turism (debitorului cedat). În acest caz Agenția reziliază contractul cu turistul care cesionează contractul și încheie un alt contract cu noul turist. Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul, sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări. Dacă rezervarea este făcută în regim Early Booking, înainte de cesionare, trebuie ca turistul să ia legătura cu agenția de turism pentru a verifica condițiile serviciului turistic rezervat.

5.2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, turistul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regulă, la ora 18,00 a zilei de intrare și se termină, de regulă, la ora 12 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.). Orelle de check-in și se check-out la cazările în afara României diferă de la o locație la alta, de regulă ora de check-in fiind ora 14,00. Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele prevăzute de locația de cazare cad în sarcina exclusivă a turistului. În cazul în care turistul ajunge mai târziu la locația de cazare are obligația să informeze la pensiune/hotel întârzierea sa. În cazul neinformării locației de cazare de pe teritoriul României sau din afara României a întârzierii turistului pentru check-in, sarcină de informare ce aparține exclusiv turistului, locația de cazare are dreptul să anuleze rezervarea cu penalizări de 100%, revândând camera altor turiști. În acest caz, agenția de turism este exonerată de vreo obligație de restituire a sumelor achitate de turist.

5.3. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 8 %, indiferent de motivele majorării, turistul poate rezilia/denunța unilateral contractul fără nicio obligație față de Agenție, acesta având dreptul la rambursarea imediată de către Agenție a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

5.4. Turistul este obligat să comunice Agenției în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 4.2 modificarea prevederilor esențiale ale contractului hotărârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului fără plata penalităților;

sau

b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

În cazul în care turistul/călătorul nu comunică în scris agenției opțiunea sa privind modificările apărute asupra rezervării în termen de 5 zile calendaristice de la informarea de către agenția de turism se consideră că toate modificările au fost acceptate de către turist/călător, conform noilor condiții și călătorul nu poate solicita despăgubiri sau opta pentru varianta 5.4.a).

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

5.6. În cazul în care turistul reziliază/denunță unilateral contractul în temeiul pct. 5.4 sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;

b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț, în sensul rambursării diferenței de preț dintre cele două pachete turistice, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;

c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului, mai puțin marja agenției de turism (comisioanele și costurile aferente rezervării).

5.7. În toate cazurile menționate la pct. 5.6, turistul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire, al cărei quantum nu poate depăși 10% din valoarea pachetului, iar quantumul poate fi stabilit prin acordul comun, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract/ofertă, iar agenția de turism organizatoare îl înștiințează pe călător cu privire la încetarea contractului în termenul stabilit în contract, dar nu mai târziu de:

- 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile;
- 7 zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între două și șase zile;
- 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de două zile;

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

c) anularea s-a făcut din vina turistului.

5.8. Turistul/călătorul/reprezentantul călătorului are dreptul să rezilieze/denunțe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denunțarea unilaterală îi este imputabilă este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI, cu excepția cazurilor de forță majoră la destinație definite conform legii și dovedite prin înscrisuri emise de Ministerul Afacerilor Externe, aviz emis de Camera de Comerț și Industrie a României sau orice alt mijloc de probă. Despăgubirea se poate ridica la maximum prețului pachetului de servicii turistice contractat.

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

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

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

5.11. Turistul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de Agenție (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament etc.), în vederea acordării serviciilor turistice. În cazul în care turistul beneficiază de bilete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

PIATA UNIRII, NR. 10
SIBIU

rezervari@airtourtravel.ro
www.airtourtravel.ro

Tel: 0773814309
Mobil: 0740/881447

5.12. Turistul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contractul cu agenția de turism sunt în strictă responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar agenția de turism nu are nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

5.13. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc.), acestea are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră. În cazul în care turistul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agenției (de exemplu, în cazul călătoriei cu minori, imputernicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

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

5.15. În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de turiști, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile, persoana titulară de contract asumându-și responsabilitatea de a informa corect și exhaustiv toți participanții la serviciul turistic rezervat asupra tuturor aspectelor organizatorice, agenția fiind exonerată de neinformarea corectă de către reprezentantul călătorilor a celorlalți participanți. În cazul neinformării celorlalți participanți de către titularul de contract, agenției de turism nu-i poate fi adusă nicio acuză sub nicio formă, deoarece această obligație a informării a fost asumată de titularul de contract prin semnarea contractului.

5.16. Turistul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acestuia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Agenția nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de turist ca urmare a nerespectării acestui alineat.

5.17. Turistul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus, cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către turist a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele vor fi suportate de către acesta.

5.18. În cazul în care turistul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii turistice refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, turistul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

5.19. Repartizarea camerelor se face doar de către unitatea de cazare în funcție de criteriile proprii și de disponibilitatea din momentul sosirii la cazare, astfel încât agenția nu poate garanta numărul camerei, etajul, amplasare, camere alăturate în caz de mai multe camere în aceeași rezervare, camere twin sau camere cu pat matrimonial, cu excepția cazurilor în care se specifică în mod expres în rezervare tipul camerei rezervat în cazul ofertelor cu prețuri diferențiate pentru diferite tipuri de camere (cameră cu vedere la mare/ la etaj/la parter etc.).

VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri

6.1. În cazul în care turistul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări ce sunt prevăzute de regulă și sunt consemnate la punctele 6.1.1 și 6.1.2, cu excepția situației în care serviciul turistic rezervat are alte cote de penalizare, caz în care se aplică exclusiv penalizările fiecărui program în parte.

Prin renunțare se înțelege, după caz, următoarele situații:

- refuzul călătorului de a achita diferența pentru pachetul de servicii de călătorie rezervat;
- neprezentarea călătorului, cu rezervare efectuată și avans achitat, pentru a plăti diferențele;
- neprezentarea călătorului cu rezervarea efectuată și preț integral achitat, la aeroport/locul de îmbarcare/destinație, călătorul fiind obligat să se prezinte la locația de cazare în ziua check-in, anunțând întârzierile de sosire la cazare în cazul în care există întârzieri, locația de cazare având dreptul să anuleze rezervarea în cazul de no-show;
- retragerea călătorului exprimată în scris;
- călătorul nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei sunt neconforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia;
- călătorul din propria inițiativă decide să înlocuiască serviciul de călătorie rezervat parte componentă a pachetului, cu servicii de călătorie a altor furnizori, contractate pe cont propriu sau decide să întrerupă călătoria;
- călătorul este întors de la graniță sau nu i se permite tranzitul/intrarea pe teritoriul unui stat de către poliția de frontieră;
- refuzul de îmbarcare a călătorului din partea companiei aeriene sau de transport din motive ce țin de persoana călătorului.

6.1.1. În cazul serviciilor turistice externe, penalizările sunt de regulă:

- 30% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 zile calendaristice înainte de data plecării pentru rezervări individuale;
- 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 21-30 de zile calendaristice înainte de data plecării pentru rezervări individuale;
- 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 21 zile calendaristice înainte de plecare sau prin neprezentarea la program pentru rezervări individuale;
- 100% din prețul pachetului de servicii, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului Early Booking, indiferent de data la care turistul solicită renunțarea atât pentru individual, cât și pentru grup.
- 50 % din prețul pachetului de servicii, în cazul grupurilor compact organizate pe extern (excursii elevi/asociații etc.) în cazul renunțării după 3 zile de la momentul rezervării;
- 75 % din prețul pachetului de servicii, în cazul grupurilor compact organizate pe extern (excursii elevi/asociații etc.) în cazul renunțării în intervalul 90-60 de zile înainte de plecare;
- 100% din prețul pachetului de servicii, în cazul grupurilor compact organizate pe extern (excursii elevi/asociații etc.) în cazul renunțării cu mai puțin de 60 de zile înainte de plecare;
- 100% din prețul biletului de avion de la momentul emiterii biletului, biletul de avion fiind contract între turist și compania aeriană, iar emiteria biletului se consideră confirmarea rezervării.

6.1.2. În cazul serviciilor turistice interne, penalizările sunt de regulă:

- 30% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului pentru rezervări individuale;
- 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 21-30 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului pentru rezervări individuale;
- 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 21 zile calendaristice înainte de plecare sau prin neprezentarea la program pentru rezervări individuale;
- 100% din prețul pachetului de servicii turistice, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului Early Booking, indiferent de data la care turistul solicită renunțarea atât pentru individual, cât și pentru grup.
- 50 % din prețul pachetului de servicii, în cazul grupurilor compact organizate pe intern (excursii elevi/asociații etc.) în cazul renunțării după 3 zile de la momentul rezervării;
- 75 % din prețul pachetului de servicii, în cazul grupurilor compact organizate pe intern (excursii elevi/asociații etc.) în cazul renunțării în intervalul 60-45 de zile înainte de plecare;
- 100% din prețul pachetului de servicii, în cazul grupurilor compact organizate pe intern (excursii elevi/asociații etc.) în cazul renunțării cu mai puțin de 45 de zile înainte de plecare;

6.1.3. Călătorul are dreptul să înceteze contractul privind pachetul de servicii de călătorie înainte de începerea executării pachetului fără penalizări, în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație, circumstanțe survenite după încheierea contractului și dovedite prin

PIATA UNIRII, NR. 10
SIBIU

rezervari@airtourtravel.ro
www.airtourtravel.ro

Tel: 0773814309
Mobil: 0740/881447

Înscrisuri emise de Ministerul Afacerilor Externe, aviz emis de Camera de Comerț și Industrie a României sau orice alt mijloc de probă emis de oficialități. Agenția de turism poate propune variante alternative sau poate pretinde un comision de încetare.

6.2. În cazul în care turistul care a contractat un pachet de servicii turistice/serviciu unic și/sau asociat cu Agenția și a achitat un avans nu se prezintă în termenul specificat în bonul de comandă sau în termenul comunicat în alt înscris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului cu reținerea penalizărilor prevăzute la pct. 6.1.1 și 6.1.2 sau în alt înscris emis de agenție.

6.3. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și ștampilate de reprezentantul organizației sindicale.

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

6.5. Penalizările 100% se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

6.6. Turistul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice/serviciu unic și/sau asociat la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

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

6.8. Agenția nu răspunde în situații de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situații care nu sunt imputabile niciunei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Agenția.

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

6.10 Comerciantul nu este răspunzător pentru erorile de rezervare imputabile călătorului sau cauzate de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

VII. Reclamații

7.1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fața locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea serviciilor turistice contractate, ce se vor transmite prompt atât reprezentantului Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducătorii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai turoperatorului), agenția de turism fiind doar intermediar al acestor servicii, iar responsabilitatea aparținând în totalitate furnizorului de servicii turistice.

Datele de contact ale Agenției: Telefon: 0740881447, 0773814309 E-mail: office@airtourtravel.ro, rezervari@airtourtravel.ro.

7.2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 48 de ore de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 de zile calendaristice, să comunice turistului răspunsul sesizării, în funcție de poziția furnizorului de servicii turistice.

7.3. În cazul în care unul dintre serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu cerințele prezentului contract, Agenția remediază neconformitatea, cu excepția cazului în care:

(a) neconformitatea nu poate fi remediată;
sau

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

Dacă Agenția, în conformitate cu primul paragraf litera (a) sau (b) din prezentul alineat, nu remediază neconformitatea, călătorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Agenția dovedește că neconformitatea este imputabilă călătorului, unor terțe persoane/furnizorului de servicii turistice sau unor cauze imprevizibile și inevitabile, după cum este prevăzut în prezentul contract.

7.4. Reclamațiile de orice natură pot fi depuse în scris la sediul agenției de turism AIR TOUR TRAVEL din Sibiu, Piața Unirii nr 10 sau pe adresa de e-mail office@airtourtravel.ro.

7.5. Titularul contractului/reprezentantul călătorilor investit de aceștia poate adresa mesaje, cereri sau reclamații în legătură cu executarea pachetului în mod direct agenției de turism intermediare de la care a achiziționat pachetul/serviciu turistic unic și /sau asociat respectiv. Agenția de turism intermediară transmite agenției de turism organizatoare/furnizorului de servicii turistice (hotel/pesniune etc), fără întârzieri nejustificate, aceste mesaje, cereri sau plângeri.

7.6. Agenția de turism este exonerată de orice plată suplimentară către turist/responsabilitate financiară, în cazul în care turistul se adresează altor instituții fără a depune anterior agenției de turism în scris sesizarea/reclamația aferentă, reclamație la care agenția are termen de răspuns de 30 de zile de la momentul înregistrării acesteia.

VIII. Asigurări în cazul insolvenței

8.1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, la Societatea de Asigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA, cu sediul în București, Str. Aleea Alexandru, nr 51, sector 1, telefon 021.405.74.20 ; fax : 021.311.44.90. Polița de asigurare nr. I 54972 valabilă până la data de 03.06.2021 este afișată pe pagina web a agenției de turism www.airtourtravel.ro.

8.2. Condițiile în care turistul va fi despăgubit de către societatea de asigurare, în cazul insolvenței, sunt:

8.2.1. În cazul în care Agenția nu efectuează repatrierea turistului, acesta are obligația de a anunța imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În această situație societatea de asigurare nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa după întoarcerea turistului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între Agenție și societatea de asigurare.

8.2.2. În cazul în care turistul solicită Agenției contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către Agenție prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Turistul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agenției rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii, exceptând situațiile inevitabile și imprevizibile, cazurile de forță majoră.

8.2.3. Turistul are obligația de a notifica societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată Agenției privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute la pct. 8.2.2.

8.2.4. În cazul în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmării de primire a documentelor justificative de către Agenție, turistul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat, exceptând situațiile imprevizibile și inevitabile, situații de forță majoră.

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

8.2.6. Documentele justificative constau în principal în:

a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;

b) confirmările de primire precizate la pct. 8.2.2, 8.2.3 și 8.2.5;

c) fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;

d) fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

Societatea de asigurare are dreptul să solicite turistului și alte documente justificative.

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

PIATA UNIRII, NR. 10
SIBIU

rezervari@airtourtravel.ro
www.airtourtravel.ro

Tel: 0773814309
Mobil: 0740/881447

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

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

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

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

8.4. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către călător a unor formalități suplimentare (de exemplu călătoria împreună cu minori, situația în care numele călătorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei, formalități legate de pașaport și vize, formalități legate de sănătate, cum ar fi: vaccinare, obligația efectuării unor teste pentru infecția cu COVID-19 și prezentarea rezultatelor acestor testări etc.), călătorul are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă cetățenilor români consultarea site-ului Poliției de Frontieră: <https://www.politiadefrontiera.ro/> și a site-ului Ministerului Afacerilor Externe a României: <http://www.mae.ro/node/1422>, pentru informații complete privind Regimul de călătorie în străinătate, cât și în ceea ce privește condițiile de călătorie/intrare pe teritoriul țării/țărilor de destinație. În cazul în care călătorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei, care nu sunt în sarcina Agenției (de exemplu, în cazul călătoriei cu minori, imputernicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește, obligația obținerii vizei, obligația de a avea pașaport sau/si carte de identitate sau orice alte documente suplimentare, obligația vaccinării, obligația efectuării unor teste pentru infecția cu COVID-19 și prezentarea rezultatelor acestor testări - enumerarea fiind exemplificativa), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

IX. Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele:

- voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz;
- programul turistic, oferta/informații precontractuale în cazul acțiunilor turistice;
- cataloge/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale Agenției puse la dispoziția turistului, în format tipărit, pe suport electronic sau regăsite pe site-ul agenției de turism www.airtourtravel.ro.

X. Procedura de soluționare alternativă a litigiilor:

10.1. Soluționarea alternativă a litigiilor reprezintă un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se oferă posibilitatea de soluționare a litigiilor pe care le pot avea cu comercianții, atunci când se confruntă cu o problemă legată de achiziționarea unui produs sau serviciu. Astfel, reclamațiile împotriva comercianților sunt prezentate voluntar de către consumatori, urmând a fi soluționate într-un mod independent, imparțial, transparent, rapid și echitabil.

10.2. Direcția de soluționare alternativă a litigiilor (Direcția SAL) din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor ("ANPC"), are competența să soluționeze alternativ litigiile naționale și transfrontaliere izvorâte din contractele de vânzări sau din contractele de prestări servicii încheiate cu un comerciant care desfășoară activități în România, în sectoarele de activitate în care ANPC este competentă. Procedura de soluționare alternativă a litigiilor ("SAL") poate fi consultată aici: <https://anpc.ro/galerie/file/diversefq/ProceduraSAL2.pdf>

XI. Protecția datelor cu caracter personal:

11.1. Datele cu caracter personal ale călătorului/călătorilor pentru care s-a făcut rezervarea de către reprezentantul călătorului/călătorilor vor fi prelucrate în conformitate cu dispozițiile Regulamentului (UE) privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date. Călătorul/reprezentantul călătorului/călătorilor vor furniza Agenției datele personale solicitate și este de acord cu prelucrarea acestora în numele său și al celorlalți călători în scopul derulării și monitorizării prezentului Contract de către Agenție. De asemenea, Călătorul/Turistul, declară prin semnarea prezentului contract că este titular al drepturilor părintești/imputernicit și este de acord cu prelucrarea datelor personale ale copiilor minori sub 18 ani care îl însoțesc și, după caz, că este investit de grupul de călători pentru care a făcut rezervarea să-i reprezinte în comunicarea cu agenția de turism.

11.2. Călătorul are dreptul de acces și de informare privind datele personale și dreptul de a corecta/modifica orice astfel de date, dreptul de opoziție, precum și dreptul de a solicita portarea (mutarea) sau ștergerea acestora. Dacă are întrebări sau cereri cu privire la prelucrarea datelor sale personale, acesta se poate adresa Responsabilului pentru protecția datelor cu caracter personal al Agenției.

11.3. Prelucrarea datelor personale de către Agenție se va face doar prin personalul propriu și se va limita accesul la acele persoane care îndeplinesc, gestionează și monitorizează obligațiile prevăzute în prezentul contract.

11.4. În vederea îndeplinirii obligațiilor contractuale ale Agenției unele date cu caracter personal ale Călătorului/călătorilor pentru care reprezentantul a făcut rezervarea sunt obligatorii pentru a fi transferate către terțe persoane care prestează serviciile de transport, cazare sau alte servicii de călătorie necesare, inclusiv în afara Uniunii Europene, după caz, situație în care vor fi luate toate măsurile tehnice rezonabile pentru protejarea acestora. De asemenea, datele cu caracter personal pot fi puse la dispoziția autorităților statului român îndreptățite să solicite și, respectiv, să primească astfel de informații.

11.5. Agenția se angajează să adopte măsuri de securitate tehnice și organizatorice adecvate pentru:

- a) a împiedica orice persoană neautorizată să aibă 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 ștergerea neautorizată a datelor cu caracter personal stocate;
 - utilizarea neautorizată a sistemelor de prelucrare a datelor prin mijloace de transmisie de date.
- b) se asigure că utilizatorii săi autorizați pot accesa numai datele cu caracter personal la care se referă dreptul lor de acces;
- c) a înregistra când și cui au fost comunicate datele cu caracter personal;
- d) se asigure că, în timpul transmiterii de date cu caracter personal și al transportului mediilor de stocare, datele nu pot fi citite, copiate sau șterse fără autorizare;
- e) delimita zonele de acces astfel încât să nu fie permis accesul persoanelor neautorizate în locații/încăperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal.

11.6. Datele cu caracter personal vor fi stocate pentru o perioadă de maximum 5 ani în bazele de date sau pentru perioade mai mari, doar în situația în care acest lucru este obligatoriu potrivit unor dispoziții legale. Drepturile persoanelor vizate. Conform prevederilor legale aplicabile, beneficiați de următoarele drepturi: dreptul de a fi informat, dreptul de acces, dreptul la rectificarea, dreptul de ștergere a datelor ("dreptul de a fi uitat"), dreptul la restricționarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opoziție și drepturi legate de procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri.

11.7. Consimțământul parental/al imputernicitorului în contextul prelucrării datelor cu caracter personal ale minorilor (se va completa doar dacă vor exista minori - beneficiarii indirect ai serviciilor contractate): Subsemnatul(a), în calitate de (parinte / reprezentant legal / imputernicit al reprezentanților legali) al minorului / minorilor :ani, prin prezenta consimt în numele sau (lor) că SC AIR FLA SIB SRL prin AIR TOUR TRAVEL să poată prelucra datele cu caracter personal legate de numele și vârsta minorului(lor), serie și număr pașaport / carte de identitate, în scopul rezervării / comercializării pachetelor turistice / biletelor de avion al căror beneficiar direct sau indirect va fi minorul. Prin semnarea prezentului contract confirm că am citit, am fost informat(a) corect, complet, am luat cunoștință și înțeleg pe deplin drepturile de care beneficiaz privind protecția atât a datelor personale proprii, cât și protecția datelor personale ale minorului.

XII. Dispoziții finale

12.1. Prezentul contract intră în vigoare și se aplică pachetelor de servicii de călătorie/serviciului unic și/sau asociat rezervat/e.

12.2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice/serviciului uni și/sau asociat se va face conform cu prevederile prezentului contract și cu respectarea

PIATA UNIRII, NR. 10
SIBIU

rezervari@airtourtravel.ro
www.airtourtravel.ro

Tel: 0773814309
Mobil: 0740/881447

prevederilor legale în vigoare.

12.3. Toate unitățile de cazare, precum și mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale țărilor de destinație, conform procedurilor interne și normativelor locale, acolo unde acestea există, care diferă de la o țară la alta și de la un tip de destinație la altul.

12.4. Turistul declară că Agenția de turism i-a oferit toate informațiile precontractuale prevăzute de lege, l-a informat complet, cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice/serviciului unic și/sau asociat în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului 2/2018. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice/serviciului unic și/sau asociat, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, turistul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice din prezentul contract, în conformitate cu oferta agenției de turism, nefiind necesară listarea ofertei serviciului turistic care cuprinde informații precontractuale și care se consideră acceptată prin efectuarea plății pe baza documentelor fiscale emise.

12.5. Conform dispozițiilor legale pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, SC AIR FLA SIB SRL prin AIR TOUR TRAVEL prelucrează datele cu caracter personal furnizate de dvs. prin documentele emise. Prin furnizarea datelor dumneavoastră personale, înțelegeți și sunteți de acord cu transferarea acestora către companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii noștri contractuali din țară și/sau străinătate. Administrăm datele dumneavoastră personale pe durata necesară pentru furnizarea serviciilor de mai sus sau pentru o durată de 5 ani de la data încheierii contractului. Dacă, pe viitor, compania va fi achiziționată de o terță parte, este posibil ca datele să fie transmise pentru continuarea fără probleme a activității de afaceri. Furnizăm datele dumneavoastră autorităților competente și forurilor de judecată la cerere și în cazul în care acest lucru este solicitat de legislația relevantă.

12.6. Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar se poate apela la procedura SAL, iar în caz contrar, părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente.

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

12.8. În cazul în care prezentul contract are ca obiect vânzarea de către Organizator a unui serviciu de călătorie care NU constituie pachet de servicii de călătorie conform dispozițiilor O.G. nr. 2/2018, art.6.1.3 din prezentul contract nu sunt aplicabile, Serviciul Unic de Călătorie/ asociat se înțelege un serviciu de călătorie, astfel cum sunt acestea definite la art. 3, p. 15 din OG nr. 2/2018 (transport, cazare, rent-a-car, alte servicii de călătorie), solicitat/rezervat/achiziționat de Călător prin intermediul AIR TOUR TRAVEL, în baza Cererii de rezervare/Bonului de comandă și oferit și/sau prestat de către Furnizori/Prestatori terți.

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

Agenția de turism,
SC AIR FLA SIB SRL,
AIR TOUR TRAVEL

Turist/Călător/Reprezentant călător/i,
Nume și prenume:
Semnătura: