

## Anexa la contractul de comercializare a pachetelor de servicii turistice ..... din .....

**Calatorul/reprezentantul calatorului**, domnul/doamna ....., domiciliat/domiciliata in .....a fost oferit cu urmatoarele:

declara ca Agentia de turism organizatoare Christian Tour, respectiv societatea SC Christian'76 Tour SRL, cu sediul in Str. Gara Herastrau, nr. 4C, et. 1, birou 1, sector 2, Bucuresti, inregistrata in Registrul Comertului sub nr. J40/5529/1997, tel. +40 31 710 55 13, e-mail relatii.clienti@christiantour.ro, titular al licentei de turism nr.405/21.12.2018, i-a facut, inainte de incheierea contractului de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, informarea de mai jos si i-a transmis toate celelalte date necesare pentru incheierea contractului in deplina cunostinta de cauza, dupa cum urmeaza:

Combinatia de servicii de calatorie pusa la dispozitia dumneavoastra este un pachet in intelesul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018. Prin urmare, veti beneficia de toate drepturile UE care se aplica pachetelor. Societatea SC Christian'76 Tour SRL in calitate de Agentie de turism organizatoare, va fi pe deplin responsabila pentru executarea corespunzatoare a pachetului in ansamblu. In plus, conform legislatiei, societatea detine protectie pentru a va rambursa platile si, in cazul in care transportul este inclus in pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastra in cazul in care devine insolventa. Drepturi principale in temeiul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018:

- calatorii primesc toate informatiile esentiale privind pachetul anterior incheierii contractului privind pachetul de servicii de calatorie
- exista intotdeauna cel putin un comerciant care raspunde pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in contract
- calatorilor li se pune la dispozitie un numar de telefon de urgenta sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legatura cu agentia de turism organizatoare sau cu agentul de turism.
- calatorii pot transfera pachetul unei alte persoane, in urma unei instiintari efectuate in mod rezonabil si eventual a platii unor costuri suplimentare, in conditiile stabilite in acordurile incheiate de Christian Tour cu furnizorii sai.
- pretul pachetului poate fi marit numai daca cresc costurile specifice (de exemplu, preturile carburantilor) si daca acest lucru este prevazut in mod expres in contract, si in orice caz nu mai tarziu de 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului. In cazul in care cresterea pretului este mai mare de 8% din pretul pachetului, calatorul poate inceta contractul. In cazul in care agentia de turism organizatoare isi rezerva dreptul de a creste pretul, calatorul are dreptul la o reducere de pret daca apare o scadere a costurilor relevante.
- calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare si pot obtine rambursare in cazul in care oricare dintre elementele esentiale ale pachetului, altul decat pretul, s-a modificat in mod semnificativ. In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, comerciantul raspunzator de pachet anuleaza pachetul, calatorii au dreptul la rambursare.
- calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, inainte de inceperea executarii pachetului, in circumstante exceptionale, de exemplu in cazul unor probleme grave de securitate la destinatie care sunt susceptibile de a afecta pachetul in plus, calatorii au posibilitatea de a inceta contractul in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului, in schimbul achitarii unei penalitati de incetare adecvate si justificabile.
- in cazul in care, dupa inceperea executarii pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite calatorului servicii alternative corespunzatoare, fara a implica plata unor costuri suplimentare. Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, in cazul in care serviciile nu sunt executate in conformitate cu contractul si acest fapt afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar agentia de turism organizatoare nu remediaza problema. Calatorii au de asemenea dreptul la o reducere a pretului in cazul in care serviciile de calatorie nu sunt executate sau sunt executate in mod necorespunzator.
- agentia de turism organizatoare trebuie sa ofere asistenta in cazul in care calatorul se afla in dificultate.
- in cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa, platile vor fi rambursate. In cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa dupa inceperea executarii pachetului, iar transportul este inclus in pachet, repatrierea calatorilor este garantata. Agentia de turism organizatoare Christian Tour are polita de asigurare pentru caz de insolabilitate, seria BN nr. 000001910/06.12.2020 valabila pana la data de 05.12.2021 emisa de catre Societatea de Asigurare-Reasigurare CITY INSURANCE SA cu sediul in str. Emanoil Porumbaru nr. 93/95, parter, et.1,2,4,5, sector 1, Bucuresti, tel. +40 212 310 054, e-mail office@cityinsurance.ro. Documentele sunt afisate si pe pagina web a agentiei de turism Christian'76 Tour (<https://christiantour.ro/documente-utile>). Calatorii pot contacta aceasta entitate sau, dupa caz, autoritatea competenta - Ministerul Turismului - Adresa: Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, Bucuresti, Telefon: 004 021 303 78 37, Fax: 004 021 303 78 93, e-mail: registratura@mturism.ro, in cazul in care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolventei agentiei de turism organizatoare.

In sensul prezentului formular prin agentie de turism organizatoare se intelege agentia de turism organizatoare stabilita pe teritoriul Romaniei sau agentia de turism intermediara stabilita pe teritoriul Romaniei, care cumpara in mod direct pachete de la o agentie de turism organizatoare care nu este stabilita in Romania, dupa caz, conform art. 14 din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018. In cazul prevederilor referitoare la insolventa, agentia de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din Romania, dupa caz. Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 este accesibila pe site-ul web: <http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233>

Deasemenea, turistul a primit de la Agentia de turism organizatoare si urmatoarele informatii:

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

- destinatia (destinatiile) calatoriei, itinerariul si perioadele sejurului, cu datele corespunzatoare si, in cazul in care cazarea este inclusa, numarul de nopti incluse, mijloacele de transport, caracteristicile si categoriile acestora, locurile, datele si orele de plecare si de intoarcere. In cazul in care nu este inca stabilita ora exacta, agentia de turism organizatoare si, dupa caz, agentia de turism intermediara informeaza calatorul cu privire la ora aproximativa de plecare si de intoarcere. Orele de plecare si de intoarcere sunt orientative si pot suferi modificari determinate de cauze externe vointei sau controlului agentiei de turism organizatoare precum obtinerea autorizatiilor de zbor, de aterizare/decolare, de trecere a frontierei, de trecere a frontierei, evenimente neprevazute pe parcursul calatoriei (imbolnaviri, accidente ale turistilor, proceduri de control la trecerea frontierei etc.).

- locatia, principalele caracteristici si, dupa caz, categoria turistica a unitatilor de cazare conform normelor din tara de destinatie
- serviciile de masa oferite
- vizitele, excursiile sau alte servicii incluse in pretul total convenit al pachetului
- daca nu este clar din context, faptul ca oricare dintre serviciile de calatorie vor fi furnizate calatorului ca parte a unui grup si, in acest caz, in masura posibilului, dimensiunea aproximativa a grupului
- daca posibilitatea calatorului de a beneficia de alte servicii turistice 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;
- detaliile serviciilor de asigurare care pot fi incluse in pachetul de calatorie.

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 .....**

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

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

Turistul 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 inasa vor fi inlocuite de cele comunicate mai sus, intotdeauna aplicandu-se conditiile cele mai restrictive (oferte speciale, early-booking, black-friday, targuri de turism etc.).

Nerespectarea de catre turist a termenelor de plata da dreptul Agentiei de turism organizatoare sa rezilieze contractul fara notificare in prealabil si sa solicite despagubiri pentru daunele suferite.

Daca in momentul rezervarii nu se achita avansul aferent, ci doar se blocheaza locurile in vederea achitarii acestuia in maxim 48 de ore (2 zile lucratoare), se percepe o taxa de 10 euro pentru fiecare persoana platitoare.

In cazul in care rezervarea devina ferma, prin achitarea avansului in maxim 48 de ore (2 zile lucratoare) de la efectuarea acesteia, taxa de rezervare se scade din costul total al pachetului. In caz contrar, daca nu se achita contravaloarea avansului aferent in 48 de ore (2 zile lucratoare) rezervarea va fi anulata automat fara posibilitatea returnarii taxei de rezervare.

**d) Informatii generale despre cerintele legate de pasaport si vize:** In functie de destinatie este necesara prezentarea unui pasaport valabil minimum 6 luni de la iesirea din tara. Intrucât sunt posibile în orice moment modificări ale condițiilor de călătorie sau de trecere a frontierelor, Turistul are obligația de a verifica informatiile actualizate pe site-ul Ministerului Afacerilor Externe al României ([www.mae.ro](http://www.mae.ro)) și de a îndeplini toate cerințele la data călătoriei. Atentie! Minorii cu varste mai mici de 14 ani au nevoie de pasaport valabil minim 6 luni de la iesirea din tara. Minorii cu varste cuprinse intre 14 si 18 ani se supun legislatiei adultilor.

**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.

**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.

**g) Documente necesare minorilor:** imputernicire notariala de accept pentru parasirea tarii din partea parintilor care nu il insotesc si cazier judiciar al celui care insoteste minorul fara parinti.

Prezenta anexa face parte integranta din contract.

|                  |      |
|------------------|------|
| Semnatura client | Data |
|------------------|------|

Anexa la contractul cadru de comercializare a pachetelor de servicii turistice nr. .... din data de .....

**DECLARATIE PRIVIND CONSIMTAMANTUL ACORDAT PENTRU PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL IN SCOP DE MARKETING**

**Turistul**, ....., isi exprima consimtamantul pentru prelucrarea de catre Agentia organizatoare si de catre partenerii acesteia, respectiv Memento Bus Company S.R.L. cu sediul in Piata Charles de Gaulle, nr. 13, parter, sector 1, Bucuresti, CUI RO 38499596 si Memento Management & Logistics S.R.L. cu sediul in Piata Charles de Gaulle, nr. 13, parter, sector 1, Bucuresti, CUI RO 27452962, a datelor sale cu caracter personal furnizate prin intermediul sau in legatura cu executarea obiectului contractului, respectiv nume si prenume, adresa de e-mail, numar de telefon, adresa de corespondenta, atât în scopul executării contractului, cât și in scop de marketing.

Memento Bus Company S.R.L. si Memento Management & Logistics S.R.L., informeaza turistul cu privire la faptul ca prelucrarea datelor sale cu caracter personal, se realizeaza in acelasi mod, in care sunt prelucrate de catre Agentie, protectia datelor cu caracter personal fiind aplicabile si acestor doi operatori, Memento Bus Company S.R.L. si Memento Management & Logistics S.R.L. furnizand turistului aceleasi informatii. Sursa din care provin datele cu caracter personal este contractul cadru incheiat cu Agentia, sau informatiile furnizate Agentiei in legatura cu executarea contractului.

Astfel, in anumite situatii, datele cu caracter personal ale turistului vor fi utilizate cu scopul transmiterii unor mesaje de marketing, oferte, stiri, informatii, viitoare campanii, invitatii la diverse evenimente, sau cu scopul realizarii unor sondaje de opinie.

Turistul isi poate retrage oricand consimtamantul acordat, prin adresarea unei cereri catre Agentie, Memento Bus Company S.R.L. sau Memento Management & Logistics S.R.L.

Executarea contractului cadru nu este conditionata in niciun fel de semnarea prezentei declaratii de consimtamant, valabilitatea contractului nefiind afectata in situatia in care turistul nu isi exprima consimtamantul, doar in cazul in care pentru efectuarea rezervarii serviciilor turistice și/sau prestării acestora nu sunt necesare date cu caracter personal.

**Imi exprim consimtamantul**

**Nu imi exprim consimtamantul**

|                         |             |
|-------------------------|-------------|
| <b>Semnatura client</b> | <b>Data</b> |
|-------------------------|-------------|

### **I. Partile contractante**

**Societatea CHRISTIAN `76 TOUR S.R.L.**, cu sediul in Str. Gara Herastrau, nr. 4C, et. 1, birou 1, sector 2, Bucuresti, inregistrata in Registrul Comertului sub nr. J40/5529/1997, avand cod de inregistrare fiscala RO 9617078, cont bancar RO86BTRL04101202104993XX - LEI deschis la Banca Transilvania - Agentia Lipsani, tel.+40 31 710 55 13, e-mail relatii.clienti@christiantour.ro, denumita in continuare **Agentia de turism organizatoare**

si **turistul/reprezentantul turistului**, domnul/doamna ..... domiciliat/domiciliata in ..... posesor/-oare al/a buletinului/cartii de identitate seria si nr. ...., CNP ..... e-mail ....., telefon ..... denumit in continuare **Turist/Calator**, au convenit la incheierea prezentului contract.

### **II. Obiectul contractului**

2.1. Il constituie vanzarea de catre Agentia de turism organizatoare a pachetului de servicii de calatorie compus din mai multe servicii turistice inscrise in anexele prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

#### **2.2 Rezumatul contractului**

|                         |                                |
|-------------------------|--------------------------------|
| <b>NUME TITULAR:</b>    | <b>CI:</b>                     |
| <b>TELEFON:</b>         | <b>ADRESA:</b>                 |
| <b>PRET TOTAL</b>       | <b>STATUS:</b>                 |
| <b>AVANS:</b>           | <b>CHITANTA NR:</b>            |
| <b>REST DE PLATA:</b>   | <b>DATA SCADENTA A PLATII:</b> |
| <b>NUME TURISTI:</b>    |                                |
| <b>SERVICII:</b>        |                                |
| <b>AGENT DE TURISM:</b> |                                |

2.3 Titularul contractului a fost informat cu privire la posibilitatea incheierii unui pachet de polite de asigurare (storno, medicale, Covid 19). Titularul contractului reprezinta cu puteri depline toti turistii inscrisi in contract si semneaza in numele sau si al acestora. Acesta isi manifesta urmatoarele optiuni asumandu-si integral consecintele, prin completarea rubricilor de mai jos , scrierea numelui in clar si semnatura sa:

**NU** doresc sa inchei  asigurare storno  asigurare medicala  asigurare travel  asigurare Covid19

**DORESC** sa inchei asigurare

storno, pentru turistii: .....

medicala, pentru turistii: .....

travel, pentru turistii: .....

asigurare covid19, pentru turistii: .....

Semnatura

### **III. Pretul si modalitatile de plata**

3.1 **Pretul total** al pachetului de servicii de calatorie descrise mai sus este de .....

3.2 Pretul mentionat include toate taxele, comisiioanele, tarifele si taxa de rezervare (10% din valoarea contractului) cu exceptia costurilor care nu pot fi calculate in mod rezonabil anterior incheierii contractului. Astfel de costuri suplimentare pot fi, spre exemplu, penalitati de incetare, care urmeaza sa fie stabilite atunci cand este cazul pe baza prevederilor din cuprinsul prezentului contract, a anexelor aferente si a legislatiei aplicabile. De asemenea, tariful nu include pretul asigurarilor, excursiilor optionale, taxelor de statiune si a celor de traversare cu ferry-boat-ul, cu exceptia situatiilor in care in programele anexa sau continutul pachetului (descrierea pachetului turistic) este mentionat altceva; enumerarea este doar exemplificativa.

3.3 Taxa de rezervare reprezintă acoperirea costurilor Agenției generate de activitatea desfășurată pentru activitățile de analiză, negociere, ofertare, contractare etc. în scopul oferirii pachetului turistic către turist și este adusa la cunostinta titularului contractului conform prevederilor articolului 3.2; Taxa de rezervare va fi retinuta de Agentie inclusiv la incetarea contractului in ipoteza unui caz de

forța majoră/circumstanțele inevitabile și extraordinare conform prevederilor Art.6, alineatul 2 coroborate cu Art.13, alineatul 4 din O.G. 2/2018 Art.1341, alineatul 1 și Art.1635, alineatul 1 din Codul Civil.

3.4 Plata serviciilor turistice aferente contractului se poate efectua în valuta specificată în contract sau în RON la cursul de referință a BNR+2% din ziua plății.

3.5 **Modalități de plată.** Plata se poate face în EUR sau în RON, cash sau cu card la un sediu Christian Tour.

Pachetele se pot achita:

- prin bancă – depunere directă sau transfer bancar, în unul din conturile menționate pe factura
- link de plată – PayU

Plata serviciilor turistice interne se poate efectua și cu vouchere de vacanță. Pachetul de servicii turistice care poate fi achiziționat pe baza voucherelor de vacanță va cuprinde servicii de cazare (minim și obligatoriu), alimentație publică, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfasurare pe teritoriul României.

## **VI. Termene de plată**

4.1 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.

4.2 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. 4.1 de mai sus, întotdeauna aplicându-se condițiile derogatorii, ori de câte ori acestea sunt menționate în oferta, rezumatul sau anexele contractului întotdeauna aplicându-se condițiile cele mai restrictive pentru turist (aceste condiții speciale/derogatorii pot fi menționate în materiale precum: oferte speciale, early-booking, black-Friday, targuri de turism, etc.).

4.3 Nerespectarea de către Turist a termenelor de plată da dreptul Agenției de turism organizatoare să rezilieze contractul fără notificare în prealabil și să solicite despăgubiri pentru daunele suferite.

## **V. Condiții Generale**

Agentia de turism organizatoare Christian Tour are licența de turism nr. 405/21.12.2018 și polița de asigurare pentru caz de insolvabilitate, seria BN nr. 000001910/06.12.2020 valabilă până la data de 05.12.2021 emisă de către Societatea de Asigurare - Reasigurare CITY INSURANCE SA cu sediul în str. Emanoil Porumbaru, nr. 93-95, parter, etaj 1, 2, 4 și 5, sector 1, București, tel. 021/231.00.54/79/90, e-mail office@cityinsurance.ro.

Documentele sunt afișate și pe pagina web a agenției de turism Christian '76 Tour (<https://christiantour.ro/documente-utile>).

## **VI. Drepturile și obligațiile Agenției de turism organizatoare**

6.1 Agenția de turism organizatoare se obligă să depună toate eforturile pentru asigurarea serviciilor contractate în condiții normale și la timp.

6.2 Agenția de turism organizatoare se obligă să informeze turistul corect și complet cu privire la toate elementele esențiale prevăzute de legislația aplicabilă.

6.3 Agenția de turism organizatoare își rezervă dreptul să modifice sau să anuleze programul turistic în anumite cazuri: calamități naturale, epidemii/pandemii, mișcări sociale, greve, războaie, schimbări politice, întâzieri, anulari sau închideri temporare ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, fără a notifica turistii dacă acestea intervin într-un interval de timp prea scurt pentru a anunța toți participanții. Aceleași situații pot determina schimbarea tipului sau categoriei mijloacelor de transport ori a unităților de cazare. Pentru modificările sau anulările făcute de agenția de turism organizatoare din aceste motive, nu se datorează turistului nicio despăgubire. Deasemenea, în situația în care turistul renunță la călătorie după ce agenția de turism organizatoare a fost nevoită din cauzele mai sus enumerate exemplificativ, să modifice tipul sau categoria mijloacelor de transport, ori unitățile de cazare, acesta datorează agenției de turism penalități, conform art. 9.3 de mai jos și altor prevederi contractuale speciale, derogatorii de la norma contractuală generală. Neprezentarea la îmbarcare, refuzul de îmbarcare sau alte asemenea situații nu dau dreptul turistului de a cere restituirea prețului plătit. În cazul anulării călătoriei de către agenția de turism organizatoare din motive precum cele enumerate exemplificativ mai sus, sau când turistul renunță la călătorie, după ce agenția organizatoare l-a informat asupra modificărilor intervenite, agenția de turism organizatoare va restitui suma plătită de turist reținând o taxă de serviciu de 10% din valoarea contractului, care reprezintă contravaloarea muncii depuse până la acel moment în beneficiul turistului (cautarea variantelor de vacanță, contactarea partenerilor interni sau externi, discuții, negocieri, inclusiv cu turistul, întocmirea și semnarea contractului și a documentelor de călătorie, operațiuni de încasare și de plăți etc.). Restituirea prețului către turist se va face în termen de 14 zile de la data la care se recuperează sumele plătite furnizorilor de servicii turistice (hoteluri, transportatori etc), aferente pachetului turistic respectiv.

În cazul anulării călătoriei turistice din cauze de forță majoră sau caz fortuit (calamități naturale, epidemii/pandemii, mișcări sociale, greve, războaie, schimbări politice, închideri temporare totale sau parțiale ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, instituirea de restricții de călătorie de către autoritățile naționale române sau străine ori de cele internaționale etc.), agenția de turism organizatoare va putea, alternativ restituiri sumei plătite de turist (în condițiile menționate mai sus), să ofere acestuia vouchere valorice (note de credit) pe întreaga sumă achitată, care să poată fi folosite pentru cumpărarea altor produse turistice ale agenției turoperatoare. Deasemenea, tot alternativ, turistul va putea opta pentru schimbarea perioadei de călătorie și menținerea celorlalte caracteristici ale pachetului turistic, în funcție și de condițiile stabilite de furnizorul de servicii turistice (hotel, transportator, alt furnizor) ori disponibilitatea acestuia, ori eventuale diferențe de preț.

6.4 Agenția de turism organizatoare este răspunzătoare pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract. În situația în care programul turistic a fost realizat, nu se pot pretinde daune sau penalizări și nici rambursarea prețului.

6.5 Agenția de turism organizatoare nu este răspunzătoare pentru erorile de rezervare imputabile calatorului sau cauzate de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

6.6 Înainte de începerea executării pachetului de servicii, Agenția de turism organizatoare poate modifica în mod unilateral și alte clauze ale contractului privind pachetul de servicii de călătorie decât cele legate de preț, atunci când modificarea este nesemnificativă și calatorul a fost informat în scris cu privire la modificare. Nu este considerată modificare a contractului indicarea de către Agenție a unității de cazare sau modificarea ulterioară a acesteia în ipoteza în care turistul a încheiat contractul pentru un pachet de servicii turistice care descria generic unitatea de cazare și categoria sa (spre exemplu: cazare în hotel 4\* litoral Antalya).

6.7 In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, Agentia de turism organizatoare 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 turistului, 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 turistul 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. Totuși, în astfel de cazuri, agentia de turism organizatoare este in drept să retina o taxa de serviciu de 10% din valoarea contractului, care reprezintă contravaloarea muncii depuse până la acel moment în beneficiul turistului (cautarea variantelor de vacanță, contactarea partenerilor interni sau externi, discutii, negocieri, inclusiv cu turistul, intocmirea si semnarea contractului si a documentelor de călătorie, operațiuni de incasare si de plati etc.). Atunci cand e cazul, Agentia de turism organizatoare va comunica turistului 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, turistul 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 Agentia de turism organizatoare. Turistul 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 ca turistul a acceptat modificarile propuse de Agentia de turism organizatoare si nu mai poate inceta contractul sau solicita vreo despagubire.

6.8 In cazul in care turistul opteaza pentru incetarea contractului, Agentia de turism organizatoare ramburseaza toate platile efectuate de catre sau pe seama turistului, in aceeasi valuta, cash sau prin OP in termen de 14 zile de la data incetarii contractului, cu condiția recuperării sumelor plătite de agenția de turism organizatoare furnizorilor de servicii turistice. Deasemenea, vor fi aplicabile prevederile art. 6.7 de mai sus privind taxa de serviciu.

6.9 In cazul in care turistul accepta modificarile propuse nu poate pretinde ulterior daune, penalizari si returnari.

6.10 Agentia de turism organizatoare nu raspunde pentru amanarile sau intarzierile de orice fel determinate de indeplinirea formalitatilor solicitate de reprezentantele tarilor de destinatie sau tranzitate, cum ar fi eliberarea vizelor cu intarziere si nu datoreaza daune pentru eventualele prejudicii produse turistului de aceste intarzieri.

6.11 Agentia de turism organizatoare nu raspunde pentru intarzierile inregistrate in timpul derularii programului turistic din motive ce nu-i sunt imputabile, cum ar fi intarzierea curselor aeriene, neacordarea autorizatiilor de zbor/de decolare/de aterizare, conditii meteorologice nefavorabile, accidente, formalitati vamale, nevoi medicale/fiziologice ori urgente ale unor turiști etc. Este exclusa raspunderea agentiei organizatoare pentru eventualele daune rezultate ca urmare a pierderii legaturilor, intalnirilor comerciale etc.

6.12 Agentia are obligatia sa furnizeze in scris turistului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu turistul urmatoarele tipuri de informari:

- de confirmare/modificare hotel, daca pachetul contractat nu este cu confirmare imediata
- de orice modificare ulterioara survenita asupra pachetului initial
- de plecare: orarele, locurile stopurilor tehnice, punctele de imbarcare, unitatile de cazare, persoanele de contact, etc.

Informarile de plecare se transmit automat din sistem inainte de inceperea pachetului turistic.

In intelesul prezentului contract se considera comunicare facuta in scris inclusiv comunicarea facuta prin posta electronica (e-mail).

## **VII. Drepturile si obligatiile turistului**

7.1 Turistul are dreptul la o informare corecta si completa cu privire la pachetul de servicii oferit de Agentia de turism organizatoare, inclusiv cu privire la pretul acestuia, astfel incat sa nu fie posibile interpretari echivoce. Prin semnarea prezentului contract turistul declara ca a primit aceste informatii in perioada precontractuala.

7.2 Pretul, continutul si programul pachetului de servicii pot fi descrise si in pliante, brosururi, programe detaliate etc, anexate acestui contract sau afisate pe website-ul Agenției. Agentia de turism organizatoare nu raspunde pentru prestarea defectuoasa a serviciilor specificate in sectiunea "Pretul nu include", acestea fiind optionale si prestate de catre partenerii locali ai Agentiei de turism organizatoare sau de catre alti prestatori.

7.3 In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de turisti, conditiile contractuale se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

7.4 Turistul are dreptul sa poata incheia asigurari facultative storno sau pentru asistenta in caz de boala, accident, etc. Pretul, modalitatile de incheiere si particularitatile sunt diferite in functie de societatea de asigurare si vor fi prezentate de catre reprezentantii agentiei.

7.5 Turistul are dreptul sa faca cunoscut Agentiei de turism organizatoare solicitarile sale speciale in perioada precontractuala, urmand a fi incluse in contract, daca sunt acceptate de agentia organizatoare. Nicio cerinta speciala a turistului nu se considera acceptata daca nu este inscrisa in contract.

In cazul in care turistul este o persoana cu mobilitate redusa trebuie sa anunte agentia de turism organizatoare inainte de achizitionarea pachetului, iar agentia trebuie sa ii ofere informatii precise privind gradul de adecvare a calatorie sau vacanate, luand in considerare nevoile acestuia.

7.6 Turistul poate transfera pachetul unei alte persoane, in urma unei instiintari efectuate in mod rezonabil si eventual a platii unor costuri suplimentare, dacă este posibil și în condițiile stabilite de furnizorii serviciilor turistice incluse în pachetul turistic.

7.7 Turistul poarta intreaga raspundere pentru respectarea prevederilor legale privind regimul vizelor, al documentelor de calatorie, regimul vamal, sanitar etc. ale tarilor de destinatie sau tranzitate.

7.8 Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre turist a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele turistului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, efectuarea unor vaccinuri, etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale.

7.9 Turistul are obligatia sa verifice documentele de calatorie (bilete, 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 de turism organizatoare 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.

7.10 Turistul 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 Agentia de turism organizatoare. Acestea sunt mentionate in programele anexe si difera in functie de clasificarea hotelului si de destinatie.

7.11 Turistul 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.

7.12 Agentia de turism organizatoare transmite informarea de plecare pe e-mail sau telefon, inainte de plecare. Turistul 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 .....

Ac 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.

7.13 Turistul are obligatia de a consulta conditiile specifice de comercializare a programelor de tip circuit, acestea fiind disponibile spre consultare in toate sediile de vanzare ale Agentiei de turism Organizatoare sau pe <https://christiantour.ro/documente-utile>.

### **VIII. Modificarea pretului contractului**

8.1 Pretul pachetului de servicii turistice este stabilit prin contract.

Orice modificare, referitoare la schimbarea unitatii 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 taxeaza de catre Agentia de turism organizatoare cu o suma ce va fi comunicata turistului dupa solicitarea modificarii, iar modificarea se va face numai daca exista aceasta posibilitate si daca nu intra in contradictie cu penalizarile de anulare a pachetului.

Turistul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare/modificare la pachetul de servicii turistice la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea nu este luata in considerare.

8.2 Dupa incheierea contractului privind pachetul de servicii de calatorie, preturile pot fi marite unilateral de Agentia de turism organizatoare. Cresterile de preturi sunt posibile numai ca o consecinta directa a schimbarilor legate de cel putin unul dintre urmatoarele aspecte: (i) pretul transportului de pasageri care rezulta din costul carburantilor sau al altor surse de energie, (ii) nivelul taxelor sau al comisiunelor aplicabile serviciilor de calatorie incluse in contract, impuse de parti terte care nu sunt direct implicate in executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de imbarcare sau debarcare in porturi si aeroporturi; si (iii) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

In ipoteza unei cresteri de pret, Agentia de turism organizatoare va trimite turistului o notificare in scris privind aceasta crestere, insotita de o justificare a cresterii respective si de un calcul, cu cel putin 15 zile inainte de inceperea executarii pachetului.

### **IX. Modificari, retrageri, anulari**

9.1 Turistul poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie in orice moment inainte de inceperea acestuia. In cazul in care turistul inceteaza contractul privind pachetul de servicii de calatorie, acesta va plati Agentiei de turism organizatoare o penalitate de incetare adecvata si justificabila.

9.2 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.

9.3 Conditii de anulare (penalitatea care va fi platita de catre turist) 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.

Penalitati standard sunt:

- a) 30% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 31 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- b) 50% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 16-30 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- c) 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 16 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- d) 100% din pretul pachetului de servicii, in cazul in care turistul a achizitionat pachetul de servicii turistice din cadrul programelor speciale de tip Early Booking, Black Friday, Last Minute, sau alte programe similare indiferent de data la care turistul solicita renuntarea. Penalitati standard vor fi inlocuite de cele speciale/derogatorii, mentionate mai sus, la Art.2.2 Rezumatul Contractului; in orice caz, intotdeauna se vor aplica conditiile de penalizare cele mai restrictive.

9.4 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 (cu exceptia taxei de serviciu), dar nu este raspunzatoare pentru plata unor despagubiri suplimentare, in unul dintre urmatoarele cazuri:

- a) numarul de persoane inscrise 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. Restituirea sumelor plătite de turist, in ipoteza lit.b) de mai sus se va face avându-se în vedere toate prevederile cap.VI.

9.5 Pe parcursul desfasurarii programului turistic sau prestarii serviciilor turistice, turistul poate renunta total sau partial la serviciile oferite; in acest caz el nu are dreptul la nicio rambursare sau despagubire.

9.6 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.

Turistul 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.

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

#### **X. Reclamatii si litigii, asistenta calatilor si raspunderea contractuala**

10.1 In cazul in care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris 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 de turism organizatoare, cat si prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentantilor locali ai turoperatorului).

10.2 Atat Agentia de turism organizatoare ca si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, turistul poate depune la sediul Agentiei de turism organizatoare o reclamatie in scris, in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, Agentia urmand ca, in termen de 30 zile calendaristice, sa comunice turistului 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 Christian Tour nu a fost informata in scris la data producerii evenimentului.

10.3 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, remediaza 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 remediaza neconformitatea, turistul are dreptul la o reducere de pret. Daca Agentia de turism organizatoare nu remediaza neconformitatea intr-un termen rezonabil, calatorul poate face el insusi acest lucru si poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare.

10.4 Agentia de turism organizatoare este absolvita de orice raspundere pentru neconformitatile despre care nu a fost informata imediat de catre turist.

10.5 Turistul 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.

10.6 Turistul înțelege și acceptă că unitățile de cazare sunt clasificate de autoritățile competente din țările în care sunt situate, conform normelor aplicabile în țările respective. Eventualele neconcordanțe între clasificarea oficială a unității de cazare (cu tot ceea ce presupune aceasta: dimensiuni camere, dotări, facilitati hotel, servicii suplimentare etc.) și așteptările turistului nu pot duce în nicio circumstanță și pentru niciun motiv la suportarea de despăgubiri de către Agenție și nici nu pot servi turistului ca motiv de reziliere a contractului; în ipoteza în care, totuși, turistul reziliază contractului din astfel de motive, Agenția nu poate fi obligata la restituirea prețului și/sau la plata vreunei penalități/despăgubiri.

10.7 Prin prezentul contract partile, de comun acord, convin ca despagubirea care trebuie platita de Agentia de turism organizatoare, atunci cand aceasta este datorata turistului, nu poate depasi valoarea contractuala a serviciilor turistice prestate necorespunzator si al caror beneficiar este acesta.

10.8 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.

10.9 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.

10.10 Agentia de turism organizatoare acorda asistenta calatorului aflat in dificultate prin (i) furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara si (ii) efectuarea comunicarii la distanta si sprijinirea turistului in gasirea unor servicii de calatorie alternative. Atunci cand turistul este cel care a provocat situatia de dificultate in mod intentionat sau din propria neglijenta, Agentia de turism organizatoare are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta.

10.11 Pentru contactarea Agentiei de turism organizatoare, inclusiv pentru a solicita asistenta atunci cand se afla in dificultate sau sa reclame orice neconformitate sesizata in timpul executarii pachetului, turistul poate folosi urmatoarele date de contact:

Agentia organizatoare: telefon +40 317 105 513, e-mail: relatii.clienti@christiantour.ro

#### **XI. Clauze finale**

11.1 Contractul corespunde prevederilor legale in vigoare la data redactarii. Acesta poate suferi modificari impuse de noua legislatie. Subsemnatul ..... declar pe proprie raspundere ca am luat la cunostinta toate clauzele prevazute in Contract si Anexele la Contract (programul turistic, detaliile serviciilor turistice, prer, alte informatii) ca sunt rezultatul negocierilor si sunt de acord cu ele integral si neconditionat.

11.2 In interesul prezentului contract, atunci cand obiectul acestuia il constituie un pachet de servicii de calatorie, termenii de mai jos sunt echivalenti si au intelesul prevazut in OG nr. 2/2018, dupa cum urmeaza:

- turist = calator = orice persoana care doreste sa incheie un contract sau care are dreptul sa calatoreasca pe baza unui contract incheiat in conditiile prezentei ordonante
- turoperator = agentie de turism organizatoare = agentia de turism care desfasoara activitatea de organizare
- agentie detailista = agentie intermediara = agentia de turism care desfasoara activitatea de intermediere.

|                          |               |
|--------------------------|---------------|
| <b>Agentia de turism</b> | <b>Turist</b> |
|--------------------------|---------------|