



Agentia de turism TOUOPERATOARE ACTIV TOURS & TRAVELS, produs al SC GROUP G4 PROMOTION SRL / CUI: RO15308727/ Nr. RC: J03/406/2003, Licenta Turism Touroperatoare Nr. 2676/ 23.04.2012 (\*obtinuta initial in 28.06.2003), pentru produsele proprii si ale altor touroperatori, denumite generic si promovate pe website-urile proprii: [activtours.ro](http://activtours.ro), [eventuria.ro](http://eventuria.ro), [ofertadevacanta.ro](http://ofertadevacanta.ro), ACTIV EVENTURIA by ACTIV TOURS&TRAVELS, marca inregistrata cu nr. M 2015 02754 / 23.04.2015  
Website: [www.activtours.ro](http://www.activtours.ro) – [www.eventuria.ro](http://www.eventuria.ro) – [www.ofertadevacanta.ro](http://www.ofertadevacanta.ro)  
Sediul/Adresa corespondenta: Bd. Republicii, nr. 40, Bl. 1, Sc. A, Ap. 4 – 110011 – Pitesti, Jud. Arges  
Punct de lucru: Piata Natiunile Unite nr. 3-5, bl A, apart. 7 Cod Postal 040012, Sector 4, Bucuresti, Romania  
Telefon/ Fax: 021 33 55 455 / 0348439132; Mobil: 0740 091 802 / 0755 195 555 / 0755 013 983  
Adrese e-mail: [info@activtours.ro](mailto:info@activtours.ro) - [activtours.eventuria@gmail.com](mailto:activtours.eventuria@gmail.com)

**CONTRACTUL CADRU DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR TURISTICE valabil pentru produsele turistice vandute pe platforma de comert electronic eMAG**

### CONTRACT-CADRU DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE

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

Partile contractante:

**Societatea SC GROUP G4 PROMOTION SRL**, cu sediul social in Pitesti, Bdul Republicii, nr. 40, Bl. 1, Sc. A, Ap. 4, CP110011 si puncte de lucru in: Bucuresti, Piata Natiunile Unite, nr. 3-5, Bl. 1, Sc. 1, Et. 1, Ap. 7 - Sector 4, CP 040012, tel: 021-33.55.455 / mobil non-stop: 0740091802 / 0755013983, Fax: 0348-439.132; si Pitesti, str. Victoriei 9, CP 110016, tel./fax: 021 3355455 / 0248 219930, e-mail: [info@activtours.ro](mailto:info@activtours.ro) / [activtours.eventuria@gmail.com](mailto:activtours.eventuria@gmail.com), [web:www.activtours.ro](http://www.activtours.ro), [www.eventuria.ro](http://www.eventuria.ro), [www.ofertadevacanta.ro](http://www.ofertadevacanta.ro), CUI RO15308727, inregistrata la Registrul Comertului sub numarul J03/406/2003, **titulara a Licentei de turism nr. 2676/2003 (reinoita pe termen nelimitat in 23.04.2012)**, pentru agentia de turism touroperatoare **ACTIV TOURS&TRAVELS**, titulara si a Anexei la Licentei de turism nr. 2676/F/02.03.2011, si Anexa la Licenta de turism nr. 2676/FIL/23.04.2012, Polita de Asigurare emisa de OMNIASIG seria I nr.26242 /30.04.2017 - 29.04.2018 - OMNIASIG (fara fransiza, achitata INTEGRAL cu OP la 14.04.2017), valabila pana la data de 29.04.2018 (data la care va fi renoita, cf. legislatiei in vigoare), privind rambursarea cheltuielilor de repatriere si/ sau a sumelor achitate de catre turisti, **afisata pe pagina web a agentiei de turism <http://www.activtours.ro/pagini/stiri/1>**, operator de date cu caracter personal, inregistrat sub nr. 16760, reprezentata prin conf. univ. dr. Carmen Nicolescu – Manager, titular Brevet turism 10384/2005, **denumita in continuare Agentia**

si **Turistul**, dl/d-na ....., domiciliat/domiciliata în ....., telefon .....,email.....posesor/posesoare al/a buletinului/cartii de identitate seria ..... nr. ...., eliberat/eliberata de ..... la data de ....., CNP.....

sau

si **Reprezentantul Turistului**, dl/d-na ....., domiciliat/domiciliata în ....., telefon .....,email.....posesor/posesoare al/a buletinului/cartii de identitate seria ..... nr. ...., eliberat/eliberata de ..... la data de ....., CNP.....

Au convenit la încheierea prezentului contract.

#### I. Obiectul contractului

1.1. Il constituie vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii turistice înscris în voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie. Exista doua tipuri de produse/pachete turistice:

**a.** Pachetul de servicii este organizat si vandut pe cont propriu de catre SC GROUP G4 PROMOTION SRL – ACTIV TOURS&TRAVELS in calitate de agentie **touroperatoare**;

**b.** Pachetul de servicii este vandut de catre SC GROUP G4 PROMOTION SRL – ACTIV TOURS&TRAVELS in calitate de **agentie detailista**, in contul agentiei touroperatoare: (\*este mentionata in Tabel 1./rubrica Touroperator 1.1.b.)

## 2. Servicii contractate / numar de persoane

DESTINATIE:	
HOTEL/CAMERA:	Nr. nopti:
MASA:	Pret/pers./sejur:
PERIOADA:	PRET TOTAL SERVICIILOR:
*SERVICII INCLUSE:	
OBS: (se mentioneaza daca turistul ia mai multe camere, nu doreste asigurare STORNO, MEDICALA etc.)	
* Tour Operator: 1.1. b.	<b>SC</b> ..... <b>SRL</b> , cu sediul in....., tel. ....e-mail.....CUI....., J...../...../....., titulara licentei de turism...../....., Polita de Asigurare emisa de .....seria ....nr..... privind rambursarea cheltuielilor de repatriere si/ sau a sumelor achitate de catre turist.

Statusul rezervarii / comenzii in momentul incheierii contractului (*confirmata, neconfirmata sau in curs de confirmare*) este: **IN CURS DE CONFIRMARE** (*in cazul in care serviciile achizitionate, pentru care s-a platit avans/integral si s-a incheiat prezentul contract, sunt confirmate asa cum au fost contractate, nu mai este nevoie de alte comunicari suplimentare intre agentie si turist, fie verbale, fie in scris*).

De asemenea, in cazul vanzarii serviciilor turistice online sau prin intermediar (alte platforme e-commerce detinute de terti), va fi necesara o **RECONFIRMARE FERMA SPECIFICA** a serviciilor achizitionate, telefonic si in scris, in decurs de 3-5 zile lucratoare, in vederea intelegerii si acceptarii tuturor conditiilor contractuale de catre turistul, care a achizitionat prin intermediul acestora, un pachet de servicii.

In cazul neconfirmarii serviciilor (cazare, transport etc), agentia va oferi turistului o varianta alternativa sau va returna integral avansul/sumele platit(e), fara niciun fel de retineri/penalizari.

### II. Încheierea contractului

2.1. Contractul se încheie dupa caz în oricare din urmatoarele situatii :

a) în momentul semnarii lui de catre turist sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii turistice inclusiv în cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice / e-mail / fax / telefon / comanda website;

b) în momentul în care turistul primeste confirmarea scrisa a rezervarii de la Agentie, în cel mult 2 zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comanda / a **solicitarii scrise pe e-mail care va fi echivalentul unui bon de comanda**. Pentru procesarea unei rezervari de servicii, agentia poate solicita un avans cuprins între **20% – 80 %** din pretul pachetului sau **plata integrala** a contravalorii pachetului, în functie de data la care turistul solicita serviciile/de oferta punctuala. **Daca inscrierea intervine cu mai putin de 20 zile lucratoare inaintea plecarii, pachetul turistic se va achita integral**. In cazul nerespectarii termenelor de plata, Turoperatorul isi rezerva dreptul de a anula rezervarea, fara vreo alta notificare si cu retinerea sumelor platite de catre Turist, in contul penalizarilor.

**2.1.1.** În cazul în care continutul bonului de comanda / e-mail **nu difera de continutul confirmarii** calatoriei turistice si confirmarea s-a efectuat în termenul de 2 (doua) zile calendaristice de la data semnarii bonului de comanda/trimiterii e-mail-ului de acord, turistul care decide sa renunte la calatoria turistica, datoreaza agentiei penalitati conform **cap. VI** din prezentul contract.

**2.1.2.** În cazul în care continutul bonului de comanda **difera de continutul confirmarii** calatoriei turistice primite în scris de la agentie sau **daca aceasta confirmare nu s-a facut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnarii bonului de comanda/e-mail-ului de comanda**, turistul poate considera ca voiajul nu a fost rezervat si are dreptul la rambursarea imediata a tuturor sumelor deja platite.

**2.1.3.** In cazul pachetelor turistice de evenimente, cunoscute sub numele EVENTURIA si care contin cazare + bilet de intrare la eveniment, penalizarile de 100% din sumele achitate intervin din momentul incheierii contractului de servicii cu Turistul si nu se accepta rambursari/modificari, doar diferente de plata/retur între categoriile de bilet comandate si cele livrate efectiv, deoarece, din cauza complexitatii unor evenimente, pot surveni overbooking-uri sau modificari ale organizatorilor, care ofera intotdeauna variante alternative, pe care Turistul trebuie sa le accepte. In niciun caz turistul nu mai poate renunta la biletele achizitionate si livrate, ci va fi doar despagubit cu diferenta pentru o categorie inferioara fata de cea comandata. In cazul in care **categoria de bilet primita/hotelul** vor fi de calitate superioara celor comandate initial, aceste upgrade-uri vor fi oferite de catre Agentie cu titlu gratuit Turistului.

**c)** în momentul eliberării documentelor de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, bilet de excursie, etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în care pachetele de servicii turistice fac parte din oferta standard a agentiei de turism sau exista deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

**2.2.** În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispozitia turistului sub forma de catalog, pliant, alte înscrisuri, website-ul agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, fax, etc.), obligatia de informare a turistului este considerata îndeplinita prin

Înscierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de agentie, nefiind necesară încheierea în forma scrisă a contractului cadru de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv dacă prezentul contract prezentat turistului în modalitățile prevăzute mai sus, conține informațiile prevăzute la art. 12 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, republicată. Informațiile și fotografiile prezentate în cataloagele, ofertele speciale, website-urile, materialele publicitare sunt orientative și au caracter informativ, fără însă a afecta calitatea și cantitatea serviciilor contractate de turist.

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

### III. Pretul contractului și modalități de plată

**3.1. Pretul contractului** este de \_\_\_\_\_ și se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A. Dacă pretul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă (dacă există) sau e-mail de confirmare, alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție turistului, website-ul agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factura fiscală, emisă odată cu confirmarea rezervării și semnarea contractului.

În situația contractării serviciilor turistice în regim **early booking/oferte speciale/black friday/last minute**, reducerea este inclusă în pachet, iar procentul precizat se aplică numai serviciilor de cazare. În acest caz, orice modificare a contractului, solicitată de turist, determină anularea rezervării cu penalizări și refacerea acesteia la pretul și condițiile din momentul reînscrierii. De asemenea, nerespectarea condițiilor de plată aplicate rezervărilor tip **early booking/oferte speciale/black friday/last minute**, determină modificarea pretului pachetului conform ofertei standard.

**In situația pachetelor turistice de evenimente (promovate sub numele generic EVENTURIA, cunoscute ca produse proprii ale marcii înregistrate ACTIV EVENTURIA by ACTIV TOURS&TRAVELS TM@2015 – Definiție: pachetele turistice de evenimente EVENTURIA sunt acele pachete turistice care conțin cazare + bilet de intrare la eveniment și aparțin agenției de turism touroperatoare ACTIV TOURS & TRAVELS) care conțin și biletele de intrare la evenimente sportive/culturale/muzicale avansul de achitat este minim 50% și aceste pachete turistice, odată confirmate de agentie și agreeate de turist, devin ferme, iar penalizările sunt de 100%. La aceste pachete recomandăm insistent încheierea unei asigurări storno travel la confirmare, pentru acoperirea cheltuielilor în cazul unor evenimente neprevăzute asigurate, de natură personală, ale Turistului.**

#### 3.2. Modalități de plată:

**3.2.1.** La încheierea contractului se percepe un **avans între 20% și 80% (50% la pachetele turistice de evenimente EVENTURIA)** din pretul contractului sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii turistice.

**3.2.2.** 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 agentie, în scris, prin bonul de comandă/e-mail sau alte mijloace de comunicare.

**b) pentru serviciile turistice care nu necesită confirmare** din partea prestatorilor, după cum urmează:

##### A. termene de plată oferta STANDARD

- 20% din pretul pachetului turistic la înscriere;
- 60% din pretul pachetului turistic cu minim 45 zile înainte de plecării;
- 20% din pretul pachetului turistic cu minim 20 zile înainte de plecării.

##### B. termene de plată oferta EARLY BOOKING / OFERTE SPECIALE / REDUCERI LAST MINUTE

- 20% din pretul pachetului turistic la înscriere;
- 60% din pretul pachetului turistic **la termenul limită al ofertei de Early Booking;**
- 20% din pretul pachetului turistic cu minim 20 zile înainte de plecării.
- **între 50% și 100% pentru OFERTE SPECIALE / REDUCERI LAST MINUTE**

##### C. termene de plată oferta PACHETE TURISTICE EVENTURIA (\*pachetele turistice de evenimente)

- 50% din pretul pachetului turistic la înscriere;
- 50% din pretul pachetului turistic **cu 30 de zile înainte de data călătoriei.**

Condițiile de plată de mai sus (**oferta standard, oferta early booking și oferta pachete turistice de evenimente EVENTURIA**) se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de achitare (vezi condițiile **ofertei speciale/reduceri/early booking/black friday** sau ale programului turistic specific).

Depășirea termenului de plată determină aplicarea unei **penalități de 0,3%** pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma scadentă și neachitată.

**3.3. Plata serviciilor turistice externe** aferente contractului se efectuează **într-o singură monedă**. Dacă factura emisă de Agentie este exprimată în valută (eur, usd), aceasta se va achita în aceeași monedă. În cazul în care, la cererea turistului, pentru serviciile externe, factura emisă de către Agentie va fi exprimată în lei, aceasta se va întocmi la cursul de vânzare negociat al Raiffeisen Bank, specificat pe Factura Fiscală, conform art. 290, alin 2, Cod Fiscal.

**3.4. Plata serviciilor turistice interne** (cu locul de desfășurare în România) se poate efectua și cu **vouchere de vacanță**. Plata serviciilor turistice se face respectând prevederile **BUG nr. 8/2009, a normelor metodologice și anexelor acesteia**. În cazul în care turistul renunță la pachetul de servicii turistice achiziționat cu vouchere de vacanță, agenția îi poate oferi acestuia un pachet de servicii turistice la o valoare inițială, mai puțin penalitățile aferente, calculate conform prevederilor capitolului **VI pct. 6.1.** din prezentul contract,

sau ii poate oferi turistului un pachet de servicii turistice la o valoare mai mare fata de pachetul achizitionat initial din care au fost scazute penalitatile aferente prevazute la **cap. VI**, cu plata diferentei de pret.

**3.5. Conform OUG nr. 8/2009**, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii turistice de catre turist, agentia de turism nu poate restitui turistului contravaloarea voucherelor de vacanta in bani. Voucherele de vacanta pot fi restituite turistului de catre agentia de turism, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii turistice, doar daca acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere conform procedurii legale stabilite prin **HG nr. 215/2009** pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanta.

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

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

#### **IV. Drepturile si obligatiile Agentiei**

**4.1.** Agentia se obliga sa furnizeze turistului un **bon de comanda, numai în situatia solicitarii unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie/standard a agentiei de turism** si care necesita confirmarea rezervarii din partea altor touroperatori/prestatori de servicii. În cazul solicitarii unor pachete de servicii turistice care se regasesc în oferta proprie a agentiei de turism, sau în cazul în care exista deja confirmare asupra rezervarii din partea altor prestatori, agentia poate furniza turistului un bon de comanda, doar daca considera necesar. In general, comunicarea între parti se va face in scris, pe e-mail, si ea se va constitui in bon de comanda/parte la contract. **Nu se vor opera modificari in structura unui pachet turistic fara comunicarea in scris.**

**4.2. În cazul modificarii uneia dintre prevederile esentiale ale contractului** cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de calatorie, modificarea categoriei unitatii de cazare, Agentia are obligatia de a informa turistul cu cel puțin **15 zile calendaristice înainte de data începerii calatoriei**. În cazurile prevazute la **pct. 4.7. literele a), b)** din prezentul contract, informarea se va face în timp util.

**4.3.** În cazul achizitionarii unui **pachet de servicii turistice avand în componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana**, Transportatorul Aerian, fara a cere acordul agentiei de turism care deruleaza programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agentia nu este raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea înscrisa în programul turistic. Pentru aceste întârzieri, compania aeriana este obligata sa asiste turistii conform Regulamentului nr. 261/2004 implementat prin HG nr. 1912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra în competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentand contractul între pasager si transportator. În cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului. In niciun caz Agentia nu poate fi facuta raspunzatoare pentru modificarile de orar/ruta/traseu ale transportatorului, biletul de avion reprezentand contractul dintre Turist si Transportator, iar reclamatiiile Turistului se vor adresa doar in nume personal si doar Transportatorului.

**4.4.** În situatia achizitionarii unui **produs de tip croaziera**, linia de croaziera poate modifica din motive ce tin de siguranta navigarii, numarul cabinei si locatia acesteia pe punti (o punte inferioara, una superioara, mai spre pupa sau spre prova, etc.), doar cu o cabina de aceeasi categorie ca cea rezervata initial, caz în care turistul nu va fi despagubit în nici un mod avand în vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat.

**4.5.** In cazul intermediarii de catre Agentie a serviciilor de transport aerian, feroviar, naval sau rutier, acestea intra sub incidenta reglementarilor impuse de transportator. Agentia nu este raspunzatoare si nu poate fi trasa la raspundere de eventualele anulari sau modificari in structura de organizare a transportului. De asemenea nu poate fi trasa la raspundere nici daca aceste modificari influenteaza într-un fel sau altul pachetul turistic achizitionat de catre client sau daca aceste modificari pot duce la aparitia de taxe suplimentare pentru realizarea pachetului turistic contractat.

**4.6.** Agentia **poate modifica pretul contractului în sensul majorarii sau micșorarii** - dupa caz, aratand totodata modul de calcul al majorarilor sau micșorarilor de pret ale contractului si numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, a redeventelor si a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi si aeroporturi, a taxelor de turist, ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Preturile stabilite în contract **nu pot fi majorate**, în niciun caz, în cursul celor **20 de zile calendaristice care preced data plecării**.

**4.7.** În cazul în care, **dupa începerea calatoriei turistice**, o parte importanta din serviciile turistice prevazute în contract nu este realizata sau **Agentia** constata ca nu le va putea realiza, aceasta **este obligata**:

**a) sa ofere turistului alternative corespunzatoare** în vederea continuarii calatoriei turistice **fara majorarea pretului**, respectiv serviciile turistice oferite sa fie de aceeasi calitate si cantitate. In cazul oferirii unor servicii turistice de calitate superioara celor achizitionate initial, cu titlu gratuit, Turistul informat este dator sa le accepte, fara alte pretentii;

**b) sa restituie** turistului sumele ce reprezinta **diferenta** dintre serviciile turistice **achitate** si cele efectiv **prestate** în timpul calatoriei turistice.

**4.8.** Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, cu **exceptia** urmatoarelor cazuri:

**a)** cand neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract **se datoreaza turistului**;

**b)** cand neîndeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de **forta majora cf. legii** sau unor **împrejurari** pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita inclusiv, dar fara a se limita la: modificarea companiei aeriene, modificari de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrari sau reparatii pe

drumurile publice), **neîndeplinirea grupului minim** urmare a unor renunțări de ultima ora sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția **nu este raspunzătoare** pentru prejudiciile cauzate turistului ca urmare a **întarzierilor 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 **tert** care nu are legătura cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar **cauzele** care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter **imprevizibil și inevitabil**.

În situația de suprarezervare (overbooking) a unui hotel, determinată de activitatea hotelierilor, înainte sau după începerea călătoriei, **Agenția** va oferi varianta de hotel în aceeași zonă sau într-o zonă apropiată, la aceeași categorie sau de o categorie superioară fără să modifice prețul; în cazul în care situația de **suprarezervare** (overbooking) este anunțată turistului, sau reprezentantului acestuia, cu minim 3 > 1 zile înainte de data plecării, turistul poate accepta varianta propusă sau poate anula călătoria fără penalizări, fără însă a avea dreptul de a solicita despăgubiri suplimentare.

**4.9.** 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 **7 - 2 zile** înainte de data plecării, următoarele informații:

**a) orarele, locurile escalelor și legăturile**, precum și, după caz, **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, adrese e-mail** ale reprezentantei locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a detailistului;

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

**4.10.** Agenția parte în contract este obligată să acorde prompt asistență turistului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau a unui eveniment pe care nici agenția de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita. Pentru aceasta, agenția pune la dispoziția turistului nr. de telefon NON-STOP: **0740091802** sau **0755013983** (cu prefix **004** pentru apeluri din afara României).

**4.11. Excursiile optionale** se efectuează la fața locului cu agenții locale, care poartă întreaga responsabilitate pentru organizarea și desfășurarea acestor excursii. Sumele aferente excursiilor optionale nu se încasează în numele și pentru Agenția ACTIV TOURS&TRAVELS. Prețurile excursiilor optionale 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 neîntrunirii 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 în funcție de disponibilități.

**4.12.** În cazul pachetelor de tip **EVENTIMENTE / EVENTURIA** (sportive, concerte, festivaluri, incentive) / zboruri **CHARTER** pot interveni anulari, de comandari sau reprogramări, care nu țin de competența Touroperatorului și nu sunt produse în niciun caz din vina lui. Acestea pot fi, dar nu se limitează doar la situațiile enumerate: îmbolnăviri ale artiștilor, accidente ale jucătorilor/reprogramare a meciurilor, calamități naturale, anulare a zborurilor datorate unor condiții climatice care ar pune în pericol integritatea și sănătatea pasagerilor, greve sau conflicte de muncă, tulburări sociale, războaie etc., orice eveniment care nu țin de voință sau bunăcredință Touroperatorului. Aceste evenimente nu pot fi imputate în niciun caz Touroperatorului, ele fiind cazuri de forță majoră, independente de puterea de acțiune a Touroperatorului sau de voința Turistului. În aceste cazuri, Turistul a luat la cunoștință de condițiile enumerate în **alin. 5.19 și alin. 5.20** și va primi contravaloarea serviciilor neefectuate/efectuate parțial, doar în condițiile Prestatorului final de servicii.

**4.13.** Agenția nu poartă nicio răspundere cu privire la clasificări ale produselor/serviciilor promovate prin intermediul unei oferte, pentru care Prestatorul final în mod exclusiv este răspunzător în fața Turistului, în calitatea sa de cumpărător. În acest sens, dar nu limitativ, Agenția nu este responsabilă pentru calitatea, proprietățile, caracteristicile parțiale ale produselor / serviciilor turistice, pentru prestarea defectuoasă sau impedimente juridice ce fac imposibilă prestarea lor, precum și pentru modul sau timpul de livrare a acestora către Turist. Agenția va comunica Turistului întotdeauna standardele de clasificare a unităților de cazare cf. datelor primite de la furnizorii săi și orice reclamație /nemulțumire Turistul este dator să o facă la Prestatorul de servicii, în nume personal, să ia nr. de înregistrare și să-și pastreze o copie.

**4.14. TERMENI ȘI CONDIȚII speciale pentru produsul turistic EVENTURIA, pe care turistul le ia la cunoștință și cu care este pe deplin de acord, odata cu semnarea prezentului contract** (Definiție: pachetele turistice de evenimente EVENTURIA sunt acele pachete turistice care conțin cazare + bilet de intrare la eveniment și aparțin agenției de turism touroperatoare ACTIV TOURS & TRAVELS):

**a.** Pachetele turistice de evenimente sunt niște pachete turistice pretentioase, deoarece conțin biletele de intrare la eveniment care sunt nerambursabile/nemodificabile (ca și un bilet de avion), având penalizări de 100%! La unele evenimente, biletele pot fi transmisibile, de aceea, va fi posibilă și cesionarea pachetului turistic, doar în condițiile contractuale cf. **cap. V, alin. 5.1**.

**b.** Prețul acestor pachete poate fi diferit de opțiunile existente în piața/segmente separate (cazare separat/hotel diferit) și bilet separat, existente pe diferite website-uri de profil! Prețul acestor pachete conține toate taxele și comisioanele companiilor intermediare, TVA și/sau alte costuri (de livrare etc.). Prețul și disponibilitatea acestor pachete pot fi diferite de la un moment la altul, data fiind complexitatea evenimentelor sportive sau artistice, iar rezervarea lor, chiar și după plata avansului, necesită, după rezervarea online, confirmarea offline a unui agent specializat!

**c.** În niciun caz turistul nu va fi obligat să cumpere ceva ce nu s-a confirmat, chiar dacă s-a făcut plata integrală. Astfel, lui i se pot restitui integral sumele achitate, în cazul în care nu este de acord cu noua disponibilitate și preț.

d. Orice rezervare va fi reconfirmata cu turistul, doar daca e cazul, iar odata devenita **ferma (numai dupa ce s-a incheiat si semnat contractul de servicii si a fost incasat avansul)**, rezervarea antreneaza penalizari de 100% din valoarea pachetului turistic, chiar daca s-a achitat doar avans de 50% la inscriere.

e. Recomandam Turistului, fara a-i putea impune, incheierea \*Asigurarii Turist Plus Premium la GENERALI SA (<https://www.generali.ro/calatorii/produse/>), pentru evitarea riscului unor pierderi materiale cauzate de aparitia unor probleme de natura personala. Asigurarea are conditiile proprii si Turistul este dator sa se informeze personal.

f. Avantaj pachet turistic EVENTURIA: turistul va primi intotdeauna confirmarea serviciilor dupa plata avansului si incheierea contractului de servicii turistice. Datorita complexitatii unor evenimente, ceea ce este disponibil in momentul interogarii si ofertarii poate disparea pana in momentul achizitionarii. Fara incheierea contractului de servicii turistice, emiterea facturii fiscale si plata/incasarea unui avans minim de 50% din valoarea pachetului, nu pot fi garantate serviciile oferite initial de catre agentie, deoarece platile in avans si penalizarile sunt de pana la 100% din valoarea lui, odata confirmat de catre furnizori.

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

h. Disponibilitatea si preturile comunicate de catre agentie pentru aceste pachete EVENTURIA sunt valabile la momentul comunicarii. In cazul in care turistul a amanat mai mult timp pentru a lua o decizie, este indicat sa ceara o noua oferta.

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

j. In cazul in care intervine un eveniment extern de forta majora (imbolnavirea artistilor, anulara evenimentului, conditii meteo nefavorabile) si evenimentul se anuleaza, Turistul are dreptul sa fie despăgubit cu contravaloarea serviciilor neconsumate, respectiv biletul de intrare la eveniment/prețul înscris pe acesta! Restul pachetului turistic ramane perfect valabil, iar decizia de anulare intra sub incidenta **Cap. VI. Renuntari, penalizari, despagubiri**, alin. **6.1. > 6.9.** cf. contract.

**k. Tipul biletelor:** Biletele de intrare la eveniment pot fi cartonate sau electronice. Tipul acestora depinde de fiecare organizator de eveniment, nu exista reguli general-valabile si nici asemanari sau coincidente. Biletele electronice se vor livra pe e-mail. Pentru bilete cartonate/printate si livrate in Romania se va percepe o taxa de curierat extra de aprox. 50 euro / livrare (pretul poate varia in functie de destinatie si de cele mai multe ori este inclus in pretul comunicat/ofertat initial al pachetului de servicii turistice). Pentru a evita costurile suplimentare, recomandam alegerea optiunii de ridicare a biletelor de la box - office-ul evenimentului, insa doar la acele evenimente unde este posibil si acest lucru va fi comunicat punctual turistului.

In cazul meciurilor, unde turistii primesc niste carduri/abonamente la receptia hotelului/pick-up point, acestia trebuie sa returneze cardul primit exact la punctul de unde a fost ridicat (receptie hotel/pick-up point), altfel vor fi penalizati cu 250 euro/card nepredat.

**l. Livrarea biletelor:** Biletele de intrare la evenimente se pot livra oricand, chiar si in ziua evenimentului, la receptia hotelului sau la pick-up point. In functie de complexitatea evenimentelor, organizatorul de evenimente poate decide, din punct de vedere al securitatii si/sau al unor politici proprii de comercializare, sa restrictioneze livrarea biletelor in Romania sau modul de intrare in posesia biletelor de acces la eveniment! Turistul va fi informat punctual de catre agent, in momentul cand acesta are date concrete de la furnizorii nostri de servicii! **Biletele odata comandate si confirmate de catre EVENTURIA sunt garantate 100% de catre noi**, de aceea turistii trebuie sa astepte pentru a fi anuntati cand si cum vor intra in posesia biletelor (fizic / prin posta / curier, pe e-mail / e-ticket, de la box office-ul evenimentului / cu imputernicire de la noi / la receptia hotelurilor sau din anumite puncte de colectare/livrare).

**m. Data livrării documentelor de calatorie:** achitarea ultimei transe de plata din contract nu are nicio legatura cu data sau posibilitatea livrării biletelor catre Turist! In functie de politicile proprii ale organizatorului de eveniment, agentul de turism ii va informa punctual pe turisti cu privire la DATA si MODALITATEA DE INTRARE in posesie a documentelor finale de calatorie si acces la eveniment, cel mai tarziu in data/ziua desfasurării evenimentului!

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

## V. Drepturile si obligatiile turistului

**5.1.** În cazul în care turistul nu mai poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa cesioneze contractul (daca este posibil), unei terte persoane care îndeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, **cu obligatia de a anunta în scris** Agentia cu cel puțin **5 zile** înaintea datei de plecare. Între turistul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si agentia de turism (debitor cedat) urmeaza a se încheia un **contract de cesiune** cu privire la pachetul de servicii turistice contractate si cesionate.

Pentru calatoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai daca exista posibilitatea transferarii locului de zbor. De asemenea, pentru calatoriile care necesita indeplinirea unor conditii speciale, ex: obtinerea vizelor

turistice, se va tine seama de acestea pentru cesiunea contractului. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine dupa caz fie cedentului, fie cesionarului, si **niciodata Agentiei de turism (debitorului cedat)**. In acest caz Agenția reziliaza contractul cu turistul care cesioneaza contractul și încheie un alt contract cu noul turist. **Turistul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul, sunt responsabili în mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari. Costurile suplimentare pot depasi pretul calatoriei/serviciilor turistice initiale.**

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

**5.2.** În cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare în Romania, turistul are obligatia sa respecte urmatorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face de regula la ora 18:00 a zilei de intrare si se termina de regula la ora 11:00 a zilei de iesire înscrise pe documentele de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, bilet de excursie, etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusiva a turistului. In functie de destinatie, orele de intrare, respectiv iesire, se pot modifica si sunt decise de unitatea hoteliera/prestator, nu intra in atributiile agentiei si nu poate fi trasa la raspundere agentia.

**5.3.** În cazul în care **preturile** stabilite în contract **sunt majorate cu peste 10%**, turistul poate **rezilia/denunta unilateral** contractul, avand însa dreptul la **rambursarea** imediata de catre Agentie a sumelor platite, inclusiv comisionul.

**5.4. Turistul** este obligat sa comunice Agentiei, în termen de **5 zile calendaristice** de la primirea înstiintarii prevazute la **cap. IV pct. 4.2** privind modificarea prevederilor esentiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea calatoriei, în cazul aplicarii clauzelor prevazute în **cap. IV pct. 4.7**. hotararea sa de a opta pentru:

- a) rezilierea/denuntarea** unilaterală a contractului fara plata penalitatilor sau
- b) acceptarea** noilor conditii ale contractului.

**5.5.** În cazul în care turistul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari în conditiile **cap. IV pct. 4.2**, se considera ca toate modificarile au fost acceptate si turistul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

**5.6.** În cazul în care **turistul reziliaza/denunta unilateral** contractul în temeiul **pct. 5.4**, sau Agentia anuleaza calatoria turistica înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

- a) sa accepte** la acelasi pret **un alt pachet** de servicii turistice **de calitate echivalenta sau superioara**, propus de Agentie;
- b) sa accepte** un pachet de servicii turistice **de calitate inferioara** propus de Agentie, **cu rambursarea imediata** a diferentei de pret, în sensul rambursarii diferentei de pret dintre cele doua pachete turistice, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;
- c) sa i se ramburseze imediat toate sumele** achitate în virtutea contractului, cu respectarea termenelor de plata si penalizari, in cazul in care anularea serviciilor se datoreaza doar din vina turistului.

**5.7.** În toate cazurile mentionate la **pct. 5.6.**, turistul are dreptul sa solicite Agentiei si o **despagubire**, cuantumul careia poate fi stabilit prin acordul comun al partilor sau în baza unei hotarari a instantei de judecata, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor în care:

- a) anularea** s-a facut datorita **nerealizarii numarului minim** de persoane mentionat în contract, iar Agentia a informat în scris turistul cu cel puțin **15 zile calendaristice** premergatoare datei plecarii;
- b) anularea** s-a datorat unui caz de **forta majora** (circumstante imprevizibile, independente de vointa celui care le invoca si ale caror consecinte nu au putut fi evitate în ciuda oricaror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervarile/epuizarea biletelor de eveniment/imbolnavirea artistilor, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unitatii de cazare/organizatorului de eveniment) sau unor cauze dintre cele prevazute la **cap. IV pct. 4.7**).
- c) anularea s-a facut din vina turistului**, caz in care datoreaza Agentiei pana la 100% din valoarea pachetului turistic.

**5.8.** Turistul are dreptul sa rezilieze/denunte unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denuntarea unilaterală îi este imputabila este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor **Cap. VI** din prezentul contract, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. **Despagubirea se poate ridica la maximul pretului pachetului de servicii turistice contractat.**

**5.9.** În cazul în care **turistul alege sa se mute la un alt hotel** decat cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara a renuntarii îi apartine. Agentia va rezolva cerintele turistului în limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmand a fi suportate de catre turist.

Daca **turistul solicita nemotivat schimbarea hotelului**, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu **rezilierea/denuntarea unilaterală a contractului**, cu aplicarea penalitatilor prevazute la **Cap. VI** din prezentul contract la momentul respectiv si încheierea unui nou contract.

**5.10.** Turistul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere **taxa de statiuone, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale**, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie.

**5.11.** Turistul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de agentie (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament, etc.), în vederea acordarii serviciilor turistice si doar cele înscrise pe voucher. În cazul în care turistul beneficiaza de bilete de odihna si tratament, este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale, la zi.

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

**5.13.** Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara îndeplinirea de catre turist a unor **formalitati suplimentare** (de ex. situatiile precum: numele turistului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, necesitatea efectuării unor vaccinuri, obtinerii de vize, restrictii de calatorie in anumite spatii, în cazul calatoriei cu minori, împuternicire din partea parintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoteste, cazier judiciar, sau orice alte documente suplimentare, orice tine de legalitate si probleme personale, **enumerarea fiind exemplificativa si nu limitativa**), Turistul are obligatia de a îndeplini toate cerintele legale si de a se informa pe cont propriu. Pentru o informare optima, Agentia recomanda si consultarea site-ului Politiei de Frontiera sau Ministerului Afacerilor Externe: [www.mae.ro](http://www.mae.ro) . În cazul în care turistul nu își respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile suplimentare necesare în vederea efectuării calatoriei pentru care a solicitat serviciile turistice, formalitati care nu sunt în sarcina Agentiei, Agentia este exonerata de orice raspundere în cazul imposibilitatii efectuării calatoriei, iar Turistul trebuie sa suporte toate cheltuielile/penalzarile pachetului de servicii turistice, provocate prin neglijenta proprie.

**5.14.** Agentia de turism recomanda turistilor contactarea acesteia cu **24 ore** înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc îmbarcare etc.) - tel. non-stop: 0740 091802 / 0755 013983.

**5.15.** În cazul în care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de turisti, **conditiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup** pentru care au fost achitate serviciile.

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

**5.17.** Turistul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecării, atat la dus, cat si la întors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectării de catre turist a prevederilor privind locurile de întâlnire si orele, vor fi suportate de catre acesta.

**5.18.** În cazul în care turistul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizeaza pachetul de servicii turistice refuza sa se mai întoarca în Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, turistul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

**5.19.** Turistul a luat la cunostinta ca, in cazul anularii Concertului/Evenimentului din motive independente care tin de organizarea calatoriei (imbolnavirea artistilor, suspendarea zborurilor din cauze ce tin de siguranta pasagerilor, calamitati naturale, orice alte motive care nu intra in atributiunile agentiei de turism, care furnizeaza doar serviciile respective constand in cazare + bilet de intrare la eveniment, ACTIV TOURS&TRAVELS fiind un INTERMEDIAR între furnizorul de EVENIMENT propriu-zis si consumatorul de servicii/turistul final si NU ORGANIZATORUL EVENIMENTULUI PROPRIU-ZIS), TURISTULUI i se vor restitui banii pe serviciile neconsumate - respectiv BILETUL DE INTRARE la EVENIMENT. In niciun caz TURISTUL nu poate sa-si anuleze pachetul de servicii si sa pretinda alte despagubiri, in aceasta situatie aplicandu-se conditiile de contractare, plata si penalizare ale unui pachet de servicii turistice, conform prezentului Contract-cadru de comercializare a pachetului de servicii turistice, incheiat cu Turistul!

**5.20.** In cazul anularii EVENIMENTULUI cf. **alin. 5.19**, TURISTUL este de acord, de principiu, sa-si consume serviciile contractate ca pachet turistic de Citybreak, acesta supunandu-se conditiilor generale de contractare si penalizare ale unui pachet turistic! In cazul in care, totusi, doreste sa-si anuleze tot pachetul, va suporta penalizarile cf. contract.

## **VI. Renuntari, penalizari, despagubiri**

**6.1.** În cazul în care turistul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, **el datoreaza Agentiei penalizari** dupa cum urmeaza:

**6.1.1.** În cazul **serviciilor turistice externe/interne:**

**A. Conditii de anulare/penalizari oferta STANDARD** (definitie: oferta standard este oferta cu pret de catalog, care nu contine niciun fel de reducere):

**a)** 50% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 59 zile - **30 zile** calendaristice înainte de data plecării;

**b)** 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu 29 zile calendaristice înainte de data plecării

sau pentru **neprezentarea la program.**

**B. Conditii de anulare / penalizari oferta EARLY BOOKING / LAST MINUTE / BLACK FRIDAY / REDUCERI / OFERTE SPECIALE, orice oferta care nu este \*standard etc.**

**a)** 50% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul cuprins între ziua confirmării rezervării si **data limita a termenului de Early Booking contractat;**

**b)** 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face **dupa termenul de Early Booking;**

**c)** 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 care contin reduceri, indiferent de data la care turistul solicita renuntarea.

**C. Conditii de anulare/penalizari oferta PACHETE ACTIV EVENTURIA (\*pachetele turistice de evenimente sportive, concerte, festivaluri, incentive EVENTURIA)**

**a)** 50% din pretul pachetului de servicii Activ Eventuria (exclusiv transportul), daca renuntarea se face cu 90 de **zile calendaristice înainte de data plecării;**

**b)** 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu 89 de **zile calendaristice înainte de data plecării sau pentru neprezentarea la program.**



c) 100% din pretul pachetului de servicii EVENTURIA, in cazul in care turistul a achizitionat acest pachet prin oferte speciale de tip **Early Booking, Black Friday, Last minute**, sau alte programe similare indiferent de data la care turistul solicita renuntarea.

**6.1.2** Conditiiile de anulare/penalizare indicate la **art. 6.1.1** sunt standard si se aplica in toate cazurile, cu exceptia celor in care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de anulare/penalizare (vezi conditiile ofertei sau ale programului turistic – exemple: programe de Revelion, turism individual, turism intern, croaziere, destinatii exotice, sistemele germane de rezervari Dertour si TUI, pachetele turistice de evenimente, biletele de avion normale/de linie/low-cost incluse in pachetele turistice care sunt nerambursabile/nemodificabile, biletele de intrare la eveniment care sunt nerambursabile/nemodificabile, pachetele turistice care apartin altor touroperatori si vandute de catre agentie in calitatea sa de agentie detailista etc). Pe langa penalitatile indicate mai sus, turistul va mai suporta si eventualele taxe (ex: taxa pentru obtinerea vizelor), daca acestea nu sunt incluse in valoarea contractului.

**6.1.2.1.** In cazul in care plata pentru serviciile turistice interne a fost facuta partial sau integral cu vouchere de vacanta, penalizarea se va deduce in primul rand din valoarea voucherelor de vacanta. Daca penalizarea este mai mare decat valoarea voucherelor, diferenta care depaseste valoarea voucherelor de vacanta se va retine din valoarea achitata prin alte instrumente de plata. In cazul in care valoarea voucherelor de vacanta este mai mare decat valoarea penalizarii, diferenta nu se restituie nici in vouchere si nici in numerar in cazul in care turistul nu doreste un alt serviciu turistic. Daca turistul isi manifesta dorinta de a achizitiona un alt serviciu turistic, pentru o perioada ulterioara, atunci diferenta dintre valoarea voucherelor si valoarea penalizarii se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul in care turistul poate solicita noul pachet de servicii turistice este de maxim 1 luna de la data rezilierii/denuntarii unilaterale a contractului / renuntarea la serviciile turistice initiale. In cazul in care turistul nu isi exprima optiunea in aceasta perioada, Agentia de turism nu ii mai poate oferi acestuia nici un pachet de servicii turistice ulterior.

**6.2.** În cazul în care, turistul, care a contractat un pachet de servicii turistice cu Agentia si a achitat un avans, nu se prezinta în termenul specificat în bonul de comanda sau în termenul comunicat în scris, pentru a achita ratele aferente sau **restul de plata**, contractul se considera reziliat de drept, iar **Agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate în beneficiul turistului cu retinerea penalizarilor** prevazute la **p. 6.1.** din prezentul contract, fara niciun altfel de somatie/atentionare.

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

**6.4.** În cazul în care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor retine toate taxele datorate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.

**6.5.** Penalizarile echivalente/100% cu cele indicate la punctul **6.1.1.**, respectiv **6.1.2.** se aplica si în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatie, daca nu poate pleca în calatorie, pentru ca documentele personale necesare în vederea efectuării calatoriei nu sunt conforme normelor legale, sau este în imposibilitatea de a parasi teritoriului tarii, din alte motive, ce tin de persoana acestuia.

**6.6.** Turistul trebuie sa depuna **în scris cererea de renuntare** la pachetul de servicii turistice la Agentia la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renuntare nu este luata în considerare.

**6.7.** Agentia va acorda despagubiri doar în functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.

**6.8.** Agentia nu raspunde în situatii de greva, conflicte politice si de razboi, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou international, precum si în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere. Toate aceste situatii care nu sunt imputabile nici unei parti se considera situatii de forta majora asa cum sunt definite de lege si exonereaza de raspundere Agentia.

**6.9.** Toate sumele mentionate la **pct. 6.1, 6.2, 6.4 si 6.5** din prezentul contract, se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii turistice achitat de turist, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

## **VII. Reclamatii**

**7.1.** În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, **acesta are obligatia de a întocmi, in nume personal, o sesizare în scris Prestatorului de servicii, la fata locului, clar si explicit, cu privire la deficientele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atat reprezentantului Agentiei, cat si Prestatorului de servicii turistice** (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentantilor locali ai touroperatorului, companiei aeriene, organizatorului de excursii locale, companiei de transferuri etc.). Turistul este totodata dator sa informeze Agentia pe loc cu privire la nemulțumirile sale, pentru a da posibilitatea acesteia sa intervina si sa vada daca il poate ajuta cu medierea între Turist si Prestatorul final.

Datele de contact ale Agentiei:

Telefon: 004 021 33 55 455 / NON-STOP: 004 0740 091 802 – 004 0755 013 983

Fax: 004 0348 439 132

e-mail: [info@activtours.ro](mailto:info@activtours.ro) / [activtours.eventuria@gmail.com](mailto:activtours.eventuria@gmail.com)

**7.2.** Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. În cazul în care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, turistul va depune la Prestator o reclamatie scrisa, va lua numar de inregistrare si va pastra o copie. Apoi, el va depune, la sediul Agentiei, o reclamatie în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea calatoriei, Agentia urmand ca, în termen de 30 zile calendaristice, sa comunice turistului despagubirile care i se cuvin, dupa caz. Orice reclamatie a turistului va fi re-confirmata, in scris, cu prestatorul de servicii/unitatea de cazare si/sau transportatorul si va avea ca obiect doar serviciile neprestate. Nu vor fi luate in considerare reclamatii care au ca obiect diferite nemulțumiri/neajunsuri, care **nu au fost comunicate în scris** nici prestatorului de servicii (hotelul/transportatorul), nici agentiei, pe perioada efectuării sejurului, pentru a se fi încercat remediarea acestora in timp util si in favoarea turistului.

**7.3.** Orice reclamatie a Turistului trebuie facuta pe loc, doar in scris si doar in nume personal, mai intai la Prestatorii de servicii/furnizori locali, dupa care si la Agentie, cf. **art. 7.2.** Reclamatii verbale/telefonice nu pot fi luate in considerare, insa pot ajuta la clarificarea/rezolvarea eventualelor nemulțumiri sau neintelegeri între Turist si Prestatorul final, prin interventia/medierea Agentiei in timp util.

### **VIII. Asigurari**

**8.1.** Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolventitatii sau falimentului Agentiei, astfel:

**a.** In cazul in care pachetul de servicii este organizat si vandut pe cont propriu de catre SC GROUP G4 PROMOTION S.R.L. - ACTIV TOURS&TRAVELS in calitate de agentie **touroperatoare**, la Societatea de Asigurare **OMNIASIG**, cu sediul în Bucuresti, str. Aleea Alexandru nr. 51, sector 1, tel. 0214057420, fax 0213114490, Sucursala ARGES, /J40/10454/2001, R.A. 047/10.04.2003, Polita de asigurare seria I nr. **26242/13.04.17**, fara **fransiza**, valabila pana la data de 29.04.2018, care este afisata pe pagina web a agentiei de turism <http://www.activtours.ro/pagini/stiri/1>

**b.** In cazul in care pachetul de servicii este vandut de SC GROUP G4 PROMOTION S.R.L. - ACTIV TOURS & TRAVELS, in calitate de **agentie detailista**, in contul altei agentii touroperatoare, turistul este asigurat la Societatea de Asigurare proprie touroperatorului organizator al programului turistic, care este mentionata, in contractul de fata, in Tabel 1./rubrica Touroperator 1.1.b.

#### **8.2. Conditiiile în care turistul va fi despagubit de catre societatea de asigurare sunt:**

**8.2.1.** In cazul in care Agentia nu efectueaza repatrierea turistului, acesta are obligatia de a anunta imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. In aceasta situatie societatea de asigurare nu are obligatia de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa dupa intoarcerea turistului in Romania, in conditiile politiei de asigurare incheiate între Agentie si societatea de asigurare.

**8.2.2.** In cazul in care turistul solicita Agentiei contravaloarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie sa trimita documentele justificative catre Agentie prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. Turistul are obligatia sa pastreze fotocopii de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agentiei rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data incheierii derularii pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

**8.2.3.** Turistul are obligatia de a notifica societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, in legatura cu solicitarea adresata Agentiei privind rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, in termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmarii de primire prevazute la cap. VIII pct. 8.2.2.

**8.2.4.** In cazul in care, in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmarii de primire a documentelor justificative de catre Agentie, turistul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.

**8.2.5.** In termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, turistul are obligatia de a transmite societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, cererea de despagubire insotita de documentele justificative.

**8.2.6.** Documentele justificative constau in principal in:

**a)** contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;

**b)** confirmarile de primire precizate la pct. 8.2.2, 8.2.3 si 8.2.5 din prezentul capitol;

**c)** fotocopiile de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;

**d)** fotocopiile de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Societatea de asigurare are dreptul sa solicite turistului si alte documente justificative.

**8.2.7.** Despagubirea nu poate depasi suma achitata de turist in contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum si sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale in vigoare.

**8.2.8.** Despagubirea va fi platita in termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de catre societatea de asigurare a documentelor justificative de la turist.

**8.2.9.** In cazul in care dupa plata despagubirii, Agentia plateste debitul catre turist, acesta are obligatia de a restitui asiguratorului despagubirea primita, in termen de 5 (cinci) zile lucratoare de la data primirii de la Agentie a sumelor reprezentand debitul.

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

**8.3.** Agentia nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politele de asigurare contractate prin intermediul Agentiei, deoarece aceasta este doar intermediar între turist si asigurator.

### **IX. Documentele contractului se constituie ca anexa la acesta si sunt urmatoarele:**

**a)** voucherul, biletul de odihna/tratament, biletul de excursie, bonul de comanda, dupa caz;

**b)** programul turistic, în cazul actiunilor turistice;

**c)** oferte ale Agentiei puse la dispozitia turistului, în format tiparit sau pe suport electronic.

### **X. Dispozitii finale**

**10.1.** Prezentul contract a fost încheiat în doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.

**10.2.** Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. **107/1999** privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, republicata.

**10.3.** Toate unitatile de cazare, precum si mijloacele de transport sunt clasificate de catre organismele abilitate ale tarilor de destinatie, conform procedurilor interne si normativelor locale acolo unde acestea exista, care difera de la o tara la alta si de la un tip de destinatie la altul.

**10.4.** Turistul declara ca Agentia de turism l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice în conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. **107/1999**. Prin semnarea acestui contract, sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice inclusiv în cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice, turistul își exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, în conformitate cu oferta Agentiei de turism.

**10.5** Conform dispozitiilor Legii nr. 677/2001 pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, SC GROUP G4 PROMOTION S.R.L. este operator de date cu caracter personal inscris sub nr. 1641 si prelucreaza datele cu caracter personal furnizate de dvs. prin acest document, avand ca scop colectarea datelor pentru emiterea biletelor de avion, furnizarea de servicii turistice si a serviciilor de cazare. Prin furnizarea datelor dumneavoastra personale, înțelegeți și sunteți de acord cu transferarea acestora catre companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii nostri contractuali din tara si/sau strainatate. Administram datele dumneavoastra personale pe durata necesara pentru furnizarea serviciilor de mai sus sau pentru o durata de 5 ani de la data incheierii contractului. Daca, pe viitor, compania va fi achiziționata de o terța parte, este posibil ca datele sa fie transmise pentru continuarea fara probleme a activității de afaceri. Furnizam datele dumneavoastra autoritaților competente și forurilor de judecata la cerere și în cazul in care acest lucru este solicitat de legislatia relevanta

**10.6.** Litigiile aparute între parti se rezolva pe cale amiabila, în caz contrar partile înțeleg sa se adreseze instantelor de judecata competente de la sediul turoperatorului.

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

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

\*\*Am luat la cunostinta de conditiile speciale de rezervare si penalizari ale pachetelor speciale de tip EVENIMENTE-CONCERTE, EARLY BOOKING / CHARTER si DERTOUR / Touroperatorii Germani cf. <http://www.activtours.ro/pagini/stiri/1>

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

Agentia de turism,

**Nume și prenume .....**

**Turist / Reprezentant**

**Nume și prenume .....**

Ștampila Semnătura:..... Semnătura:.....