

**CONTRACT DE COMERCIALIZARE  
A PACHETELOR DE SERVICII DE CALATORIE**

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 Natiunilor 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 / activtours.eventuria@gmail.com, web: www.activtours.ro, www.eventuria.ro, www.ofertadevacanta.ro, Cod Fiscal RO15308727, inregistrata la Registrul Comertului sub numarul J03/406/2003, pentru **agentia de turism organizatoare ACTIV EVENTURIA by ACTIV TOURS&TRAVELS**, marca inregistrata OSIM nr. 138708/23.04.2015, titulara a Licentei de turism (Anexe) nr. 700/22.01.2019, avand **Polita de Asigurare emisa de OMNIASIG nr. I50957**, valabila in perioada: 10.12.2018 - 09.12.2019 (achitata INTEGRAL cu OP la 28.11.2018), data la care va fi reinnoita, cf. legislatiei in vigoare, privind rambursarea cheltuielilor de repatriere si/ sau a sumelor achitate de catre calatori, afisata pe pagina web a agentiei de turism, 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

Dl./dna. ...., domiciliat/domiciliata in ..... telefon ..... e-mail ..... posesor/posesoare al/a cartii de identitate seria ..... nr. ...., eliberata de ..... la data de ....., CNP ..... in calitate de Calator si/sau REPREZENTANT pentru SC ....., Cod Fiscal ....., Nr. RC. ...., adresa: .....

Au convenit, de comun acord si cunoscand toate conditiile, la incheierea prezentului contract.

**1. Obiectul contractului**

**1.1.** Il constituie vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii turistice inregistrat in voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, alt inregistrat anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

- a. Pachetul de servicii este organizat si vandut pe cont propriu de catre ACTIV EVENTURIA by ACTIV TOURS&TRAVELS in calitate de agentie organizatoare;
- b. Pachetul de servicii este vandut de ACTIV EVENTURIA by ACTIV TOURS&TRAVELS in calitate de agentie intermediara, in contul agentiei organizatoare (\*este mentionata in Tabel 1./rubrica Touroperator 1.1.b.).

**1.2. Servicii contractate / numar de persoane/ nume si prenume beneficiari:**

DESTINATIE:	
HOTEL/CAMERA:	Nr. nopti:
MASA:	Pret/pers./sejur:
PERIOADA:	PRET TOTAL SERVICII:
*SERVICII INCLUSE:	
OBS: (se mentioneaza daca turistul ia mai multe camere, nu doreste asigurare STORNO, MEDICALA etc.)	
* Organizator: 1.1. b.	SC.....SRL, 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.

In cazul vanzarii serviciilor turistice online/website sau prin intermediar (alte platforme e-commerce detinute de terti), va fi necesara o reconfirmare offline a serviciilor achizitionate, telefonic si in scris, in decurs de 3-5 zile lucratoare, in vederea intelegerii si acceptarii tuturor conditiilor contractuale de catre calatorul, care a achizitionat prin intermediul acestora, un pachet de servicii. In cazul neconfirmarii serviciilor (cazare, transport etc), agentia va oferi calatorului o varianta alternativa sau va returna integral avansul/sumele platit(e), fara niciun fel de retineri/penalizari.

**TERMENI SI CONDITII GENERALE**

**2. Incheierea contractului.** Contractul se incheie dupa caz in oricare din urmatoarele situatii:

**2.1.** In momentul semnarii lui de catre Calator sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii turistice inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice;

**2.2.** In cazul in care prezentul contract este pus integral la dispozitia Calatorului sub forma de catalog, pliant, alte inregistrari, site-ul agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, fax, telefon etc.), obligatia de informare a Calatorului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii in oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate de Agentie, nefiind necesara incheierea in forma scrisa a contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice de calatorie si/sau servicii

asociate, respectiv daca contractul prezentat Calatorului in modalitatile prevazute mai sus, contine informatiile prevazute la art. 7 alin. 2 din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 republicata privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie. Informatiile si fotografiile prezentate in cataloagele, ofertele speciale, site-urile, alte materiale publicitare prezinta si ilustreaza stilul hotelului/locatiei, caracteristicile generale ale camerelor, imaginile fiind orientative si au caracter informativ. Camera primita de calator poate sa nu corespunda in toate cazurile cu fotografia din cataloage, oferte speciale, site-uri, alte materiale publicitare. De asemenea, facilitatile fiecarui hotel (alte servicii precum dar nu numai: parcare gratis/contra-cost, taxa de oras, wellness, diverse caracteristici ale sistemului de masa, distanta fata de anumite repere de interes, nr. de mp si tipul de camera, felurile de mancare si frecventa acestora, conceptele de masa etc., enumerarea nefiind exhaustiva) reprezinta proprietatea exclusiva a prestatorului/hotelului si ele pot suferi modificari si/sau ajustari, cf. politicii comerciale proprii, fara ca hotelul sa fie obligat sa informeze agentia si, in consecinta, calatorul; de aceea, calatorul trebuie sa se informeze, in functie de ceea ce-l intereseaza, direct pe site-ul locatiei respective si sa actioneze/clarifice/reclame in scris la fata locului, in cazul unor neconcordante. Informatiile si fotografiile prezentate in cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare sunt orientative si au caracter informativ, fara insa a afecta calitatea si cantitatea serviciilor contractate de calator.

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

**2.4.** 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 calatorul si nu se accepta rambursari/modificari, doar diferente de plata/retur intre 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, de care calatorul este constient si le accepta de la inceput. In niciun caz Calatorul nu mai poate renunta la biletele comandate ferm, 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 a celor comandate initial, aceste upgrade-uri vor fi oferite de catre Agentie cu titlu gratuit Calatorului.

**2.5.** Informatiile privind statele pe teritoriul carora, la data incheierii prezentului contract, este decretata stare de urgenta ori in privinta carora Ministerul Afacerilor Externe a formulat alerte de calatorie, sub forma de avertismente sau attentionari, sunt publice si pot fi consultate accesand <http://www.mae.ro/travel-alerts> . Prin urmare, calatorul intelege sa contracteze serviciile ce fac obiectul prezentului contract fiind informat asupra acestor informatii sau alerte.

**2.6.** Contractul inceteaza de drept odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii de calatorie inregistrat in documentele de calatorie.

### **3. Pretul contractului si modalitati de plata**

**3.1.** Pretul contractului este de XXXX si se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si T.V.A. Daca pretul nu este specificat in prezentul contract, atunci acesta este specificat in bonul de comanda (daca exista), alte documente de calatorie, cataloage, pliante, alte inscrieri puse la dispozitie calatorului, site-ul agentiei, alte mijloace de comunicare electronica si/sau pe factura fiscala eliberata de Agentie.

In situatia contractarii serviciilor turistice in regim early booking/rezervari timpurii sau oferte speciale/last minute/pachete turistice de evenimente Eventuria, reducerea este inclusa in pachet, iar procentul precizat se aplica numai serviciilor de cazare. In acest caz, orice modificare a contractului, solicitata de calator, determina anulara rezervarii cu penalizarile aferente si refacerea acesteia la pretul si conditiile din momentul reinscrierii. De asemenea, nerespectarea conditiilor de plata aplicate rezervarilor tip EarlyBooking/Rezervari Timpurii/Oferte speciale determina modificarea pretului pachetului conform ofertei standard.

**3.2. Modalitati de plata:**

**3.2.1.** La incheierea contractului se achita: un avans in suma de ---XXXX--- din pretul contractului, apoi se va achita pana la data de XX.XX.20XX suma de -----XXXX-----, pana la data de XX.XX.20XX suma de ---XXXX---.

Depasirea termenului de plata determina aplicarea unei penalitati de 0,3% pentru fiecare zi de intarziere, procent aplicat la suma scadenta si neachitata.

**3.2.2.** in cazul in care la incheierea contractului s-a perceput un avans, plata finala se va face astfel:

**a)** pentru serviciile turistice care necesita confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plata comunicate de agentie in scris, prin bonul de comanda/e-mail, sau alte mijloace de comunicare.

**b)** pentru serviciile turistice care nu necesita confirmare din partea prestatorilor, dupa cum urmeaza:

#### **A. termene de plata oferta STANDARD**

20% din pretul pachetului turistic - la inscriere;

50% din pretul pachetului turistic - cu minim 60 zile inaintea plecarii;

30% din pretul pachetului turistic - cu minim 30 zile inaintea plecarii.

100% la rezervare, cand termenul de plata este mai mic de 20 de zile inainte de data calatoriei.

\*sau alte transe/rate de plata, la date stabilite de comun acord cu calatorul si mentionate in contract.

#### **B. termene de plata oferta EARLY BOOKING / OFERTE SPECIALE / LAST MINUTE**

20% din pretul pachetului turistic - la inscriere;

50% din pretul pachetului turistic - la termenul limita al pragului Early Booking aplicat la inscriere;

30% din pretul pachetului turistic - cu minim 30 zile inaintea plecarii.

100% la rezervare, cand termenul de plata este mai mic de 20 de zile inainte de data calatoriei sau in cazul anumitor oferte speciale/last minute.

\*sau alte transe/rate de plata, la date stabilite de comun acord cu calatorul si mentionate in contract.

### **C. termene de plata oferta SERVICII TURISTICE EVENTURIA (\*pachetele turistice de evenimente)**

- 50% din pretul pachetului turistic la inscriere;

- 50% din pretul pachetului turistic cu 30 de zile inainte de data calatoriei.

\*sau alte transe/rate de plata, la date stabilite de comun acord cu calatorul.

\*sau alte transe/rate de plata, la date stabilite de comun acord cu calatorul si mentionate in contract.

**3.3.** Conditiiile de plata de mai sus (oferta standard si oferta early booking) se aplica in toate cazurile, cu exceptia celor in care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de achitare (vezi conditiile ofertei sau ale programului turistic la rezervare).

**3.4.** In situatia pachetelor turistice de evenimente, promovate sub numele generic EVENTURIA, cunoscute ca produse proprii ale marcii inregistrate nr. 138708/23.04.2015 ACTIV EVENTURIA by ACTIV TOURS&TRAVELS, care contin si biletele de intrare la evenimente sportive/culturale/muzicale, avansul de achitat este minim 50% si aceste pachete turistice, odata confirmate de agentie si agreate de calator, devin ferme, iar penalizarile sunt de 100%. La aceste pachete recomandam insistent incheierea unei asigurari storno travel la confirmare, pentru acoperirea cheltuielilor in cazul unor evenimente neprevazute asigurate, de natura personala, ale calatorului.

**3.5.** Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract, sau in RON, la cursul de vanzare comunicat de Banca Raiffeisen in ziua emiterii facturii fiscale, conform art. 290 alin. 2 Cod Fiscal. Plata se poate face cash/la sediile agentiei din Bucuresti sau Pitesti, cu card, prin POS sau cu virament bancar/depunere in conturile firmei SC GROUP G4 PROMOTION SRL, pe baza facturii fiscale emise de catre Agentie, cu mentiunea ca toate comisioanele si spezele bancare revin in sarcina platitorului, astfel:

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

Lei/RON - RO56RZBR0000060003112697- Raiffeisen Bank

Euro/EUR - RO45RZBR0000060003543963 - Raiffeisen Bank

Lei/RON - ING Bank RO16INGB0000999901141828 – ING Bank

Euro/EUR – RO26INGB0000999901141842 - ING Bank

**3.6.** Plata serviciilor turistice interne (cu locul de desfasurare in Romania) se efectueaza in RON si se mai poate efectua si cu vouchere de vacanta. Plata serviciilor turistice se face respectand prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice si anexelor acesteia. In cazul in care calatorul renunta la pachetul de servicii turistice achizitionat cu vouchere de vacanta, agentia ii poate oferi acestuia un pachet de servicii turistice la o valoare initiala, mai putin penalitatile aferente, calculate conform prevederilor capitolului VI pct. 6.1. din prezentul contract, sau ii poate oferi calatorului 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.

**3.7.** Conform OUG nr. 8/2009, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii turistice de catre calator, agentia de turism nu poate restitui calatorului contravaloarea voucherelor de vacanta in bani. Voucherele de vacanta pot fi restituite calatorului 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.

**3.8.** 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.

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

### **4. Drepturile si obligatiile Agentiei**

**4.1.** Agentia se obliga sa furnizeze Calatorului un bon de comanda, numai in 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 tourooperatori/prestatori de servicii. in cazul solicitarii unor pachete de servicii turistice care se regasesc in oferta proprie a agentiei de turism, sau in cazul in care exista deja confirmare asupra rezervarii din partea altor prestatori, agentia poate furniza calatorului un bon de comanda, doar daca considera necesar. In general, comunicarea intre 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 calatoric, fara comunicarea in scris.

**4.2.** In cazul modificarii uneia dintre prevederile esentiale ale contractului cum ar fi: serviciile incluse in pachet, datele de calatorie, modificarea categoriei unitatii de cazare, Agentia are obligatia de a informa calatorul cu cel putin 15 zile calendaristice inainte de data inceperii calatoriei. in cazurile prevazute la pct. 4.8. literele a), b), c) din prezentul contract, informarea se va face in timp util.

**4.3.** In cazul achizitionarii unui pachet de servicii turistice avand in 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 inscrisa in programul turistic. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste calatorii conform Regulamentului nr. 261/2004 implementat prin HG nr. 1912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra in competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentand contractul intre pasager si transportator, iar reclamatiiile calatorului se vor adresa doar in nume personal si doar Transportatorului. In cazul acestor pachete de servicii de calatorie, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile de sejur turistic, acestea fiind destinate transportului. In cazul anularii zborului ca urmare a insolvabilitatii, falimentului, lichidarii sau incapacitatii de plata a Transportatorului Aerian, Agentia va depune toate diligentele si va actiona cu buna-credinta pentru a oferi alternative pentru efectuarea serviciilor. Cu toate acestea, Agentia este exonerata de orice raspundere pentru eventualele prejudicii, de orice natura, cauzate

calatorilor, aceste daune fiind imputabile companiei aeriene in baza Regulamentului Parlamentului European nr. 261/04 implementat prin HG nr. 1912/2006. Agentia nu poate fi facuta raspunzatoare pentru modificarile de orar/ruta/traseu ale transportatorului, biletul de avion reprezentand contractul dintre calator si Transportator,

**4.4.** In 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 puncte (o punte inferioara, una superioara, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabina de aceeaasi categorie ca cea rezervata initial, caz in care calatorul nu va fi despagubit in nici un mod avand in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat. Alteori, destul de frecvent si prin simetrie, linia de croaziera poate modifica categoria cabinei (in special la cabinele din categoria Garantie) cu o cabina superioara ca si cea rezervata initial (cabina exterioara / balcon in loc de cabina interioara, suite in loc de balcon etc.), operatie denumita upgrade, caz in care calatorul nu va trebui sa plateasca diferenta de categorie, fiind un bonus din partea liniei.

**4.5.** Agentia poate modifica pretul contractului, in 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 schimbarilor legate de: variatiilor costurilor de transport, a redeventelor si a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare in porturi si aeroporturi, a taxelor de calator, ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Preturile stabilite in contract nu pot fi majorate in cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecarii.

**4.6.** 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 intr-un fel sau altul pachetul calatoric achizitionat de catre client sau daca aceste modificari pot duce la aparitia de taxe suplimentare pentru realizarea pachetului calatoric contractat.

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

- a) sa ofere calatorului alternative corespunzatoare in vederea continuarii calatoriei turistice fara majorarea pretului, respectiv serviciile turistice oferite sa fie de aceeaasi calitate si cantitate. In cazul oferirii unor servicii turistice de calitate superioara celor achizitionate initial, cu titlu gratuit, calatorul informat intelege sa le accepte, fara alte pretentii;
- b) sa restituie calatorului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile turistice achitate si cele efectiv prestate in timpul calatoriei turistice.

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

- a) cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza calatorului;
- b) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora cf. legii sau unor imprejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita inclusiv dar fara a se limita la: modificarea companiei aeriene, modificari de orar sau de itinerar, intarzieri in traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accidente, blocaje, lucrari sau reparatii pe drumurile publice), neindeplinirea grupului minim urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor pentru toti participantii. Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate calatorului ca urmare a intarzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje si a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice si nu este obligata sa ramburseze contravaloarea serviciilor achizitionate.
- c) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unui tert care nu are legatura cu furnizarea serviciilor prevazute in contract, iar cauzele care au determinat neindeplinirea obligatiilor au un caracter imprezvizibil si inevitabil.

In situatia de suprarezervare (overbooking) a unui hotel, determinata de activitatea hotelierilor, inainte sau dupa inceperea calatoriei, Agentia va oferi varianta de hotel in aceeaasi zona sau intr-o zona apropiata, la aceeaasi categorie sau de o categorie superioara fara sa modifice pretul; in cazul in care situatia de suprarezervare (overbooking) este anuntata calatorului, sau reprezentantului acestuia, cu minim 3>1 zile inainte de data plecarii, calatorul poate accepta varianta propusa sau poate anula calatoria fara penalizari, fara insa a avea dreptul de a solicita despagubiri suplimentare.

**4.9.** Agentia are obligatia sa furnizeze in scris calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu calatorul (e-mail, fax, sms, whatsapp etc.), cu cel putin 7>2 zile inainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

- a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de calator in fiecare dintre mijloacele de transport incluse;
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax, adrese e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contactarea organizatorului si/sau a detailistului;
- c) pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului.
- d) obligatiile calatorului prevazute la pct. 5.10, 5.11, 5.12 si 5.13.

**4.10.** Excursiile optionale se efectueaza la fata locului cu agentii locale, care poarta intreaga responsabilitate pentru organizarea si desfasurarea acestor excursii. Sumele aferente excursiilor optionale nu se incaseaza in numele si pentru Agentia ACTIV EVENTURIA by Activ Tours&Travels. Preturile excursiilor optionale pot fi mai mari decat cele cumparate de la receptia hotelurilor, avand in vedere ca turistii vor avea la dispozitie mijloace de transport de la hotel la obiective si retur, ghid etc. Pretul excursiilor se calculeaza in general, pentru grupuri de aproximativ 25 de persoane. In cazul neintrunirii acestui numar minim, fie tarifele pot fi majorate proportional, fie excursia poate fi anulata, iar calatorii putand opta pentru achizitionarea excursiei de la receptia hotelului in functie de disponibilitati.

**4.11.** Agentia, parte in contract, este obligata sa acorde prompt asistenta calatorului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau a unui eveniment pe care nici agentia de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita, cu conditia ca turistul calator sa contacteze agentia la telefon/whatsapp non-stop 004 0755013983 sau 004 0740091802 si sa o informeze asupra situatiei survenite si in special cu privire la:

a) furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale și asistența consulara; b) efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea calatorului în găsirea unor servicii de calatorie alternative. Agentia are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistentă în cazul în care calatorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență. Comisionul nu depășește în niciun caz costurile efective suportate de Agentie.

**4.12.** În cazul cesionării contractului de servicii turistice către un alt calator (cesionar), Agentia informează persoana care transferă contractul (cedentul), în conformitate cu pct. 5.1 din prezentul contract, cu privire la costurile efective ale transferului, iar cei doi, cedent și cesionar, vor fi solidari la plata costurilor integrale survenite datorită modificărilor condițiilor inițiale de contractare. În niciun caz Agentia nu poate suporta costuri de cesionare și nici nu este obligată să intervină în acest proces (să găsească ea cesionar etc.).

**4.13.** În cazul pachetelor de servicii turistice de tip EVENIMENTE (sportive, concerte, festivaluri, incentive) / EVENTURIA pot interveni anulari, de comandari sau reprogramări ale evenimentului, care nu tin de competența Agentiei și nu i se pot imputa. Acestea pot fi inclusiv, 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 ține de voința sau bunăcredința Agentiei. Aceste evenimente nu pot fi imputate în niciun caz Agentiei, ele fiind cazuri de forță majoră, independente de puterea de acțiune a Agentiei sau de voința Calatorului. În aceste cazuri, Calatorul a luat la cunoștință de condițiile enumerate în alin. 5.7 și alin. 5.8 și va primi contravaloarea serviciilor neefectuate/efectuate parțial, în condițiile prestatorului final de servicii.

**4.14.** Agentia 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 Calatorului, în calitatea sa de cumpărător. În acest sens, dar nu limitativ, Agentia 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 Calator. Agentia va comunica Calatorului întotdeauna standardele de clasificare a unităților de cazare cf. datelor primite de la furnizorii săi și orice reclamație /nemulțumire Calatorul este dator să o facă direct la Prestatorul de servicii, pe loc, pe durata sejurului, în nume personal, să ia număr de înregistrare și să-și păstreze o copie, pe care să o prezinte la Agentie, ca dovadă a producerii evenimentului neplăcut.

**4.15. Termenii și condițiile speciale pentru produsul turistic EVENTURIA, pe care turistul le ia la cunoștință și cu care este pe deplin de acord, odată cu semnarea prezentului contract. Pachetele turistice de evenimente EVENTURIA sunt acele pachete turistice preplatite care contin cazare + bilet de intrare la eveniment:**

a. Serviciile de calatorie care contin bilete de intrare la evenimente sunt nerambursabile/nemodificabile, odată confirmate ferm, având penalizări de 100%, care pot reprezenta integral sumele contractate. La unele evenimente, biletele pot fi transmisibile, de aceea, va fi posibilă și cesionarea pachetului turistic, în condițiile contractuale cf. cap. 5, alin. 5.1.

b. Pretul acestor pachete turistice de servicii poate fi diferit de opțiunile existente în piață pe segmente separate (cazare separat/hotel diferit) și bilet separat, existente pe diferite website-uri de profil. Pretul acestor pachete contine toate taxele și comisioanele companiilor intermediare, TVA și/sau alte costuri (de livrare etc.). Pretul și disponibilitatea acestor pachete sunt dinamice și 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, (re)confirmarea offline a unui agent specializat.

c. În cazul în care oferta inițială nu s-a confirmat după plata avansului sau suma integrală, Agentia nu obligă Calatorul să cumpere ceva ce nu s-a confirmat. Dacă noua disponibilitate și pret nu i se par acceptabile, Agentia îi va restitui integral sumele achitate la cererea expresă a Calatorului.

d. Orice rezervare va fi reconfirmată cu Calatorul, doar dacă e cazul, dacă au survenit schimbări față de oferta inițială, iar odată rezervarea devenită fermă antrenează penalizări de 100% din valoarea serviciilor contractate, chiar dacă s-a achitat doar avans de 50% (numai după ce s-a încheiat și semnat contractul de servicii, a fost încasat avansul și serviciile au fost confirmate ferm).

e. Datorită condițiilor stricte de rezervare și comercializare (penalizări) a acestor servicii turistice, Agentia recomandă Calatorului, fără a-i putea impune, încheierea \*Asigurării Turist Plus Premium la GENERALI SA (<https://www.general.ro/calatorii/produse/>), pentru evitarea riscului unor pierderi materiale cauzate de apariția unor probleme de natură personală (printre care: îmbolnăvire, deces rude >gr. II, concediere, divorț). Asigurarea are condițiile proprii și Turistul este dator să se informeze personal asupra produsului și a evenimentelor asigurate.

f. Avantajul pachetului de servicii de calatorie EVENTURIA: Calatorul va primi confirmarea serviciilor după plata avansului și încheierea contractului de servicii. Datorită complexității unor evenimente, ceea ce este disponibil în momentul interogării și ofertării poate dispărea până în momentul achiziționării. Fără încheierea contractului de servicii de calatorie, emiterea facturii fiscale și plata/incasarea unui avans minim de 50% din valoarea pachetului, nu pot fi garantate serviciile oferite inițial de către Agentie, deoarece plățile în avans și penalizările sunt de până la 100% din valoarea contractată, odată confirmate aceste servicii de către furnizori.

g. Calatorul este informat că trebuie să fie ferm decis când achiziționează aceste pachete de servicii de calatorie EVENTURIA, cu condiții restrictive diferite de restul pachetelor turistice, pentru a se putea bucura de toate avantajele unor pachete sigure și preplatite. Agentia va face diligențe în alegerea celei mai potrivite variante pentru calator, însă cererea este foarte mare și opțiunile extrem de limitate, de aceea o decizie rapidă, în timp util, este binevenită.

h. Disponibilitatea și prețurile comunicate de către agentie pentru aceste pachete de servicii EVENTURIA sunt valabile doar în momentul comunicării. În cazul în care turistul a amanat mai mult timp pentru a lua o decizie, este indicat să ceară o nouă ofertă și i se vor reconfirma disponibilitatea și noul preț.

i. După confirmarea fermă a pachetului de servicii EVENTURIA, în cazul în care plata nu este făcută în timpul stabilit, intra în vigoare penalizări de până la 0.3%/zi pentru întârzierea plății.

j. În cazul în care intervine un eveniment extern de forță majoră (îmbolnăvirea artiștilor, anularea evenimentului, condiții meteo nefavorabile) și evenimentul se anulează, Turistul are dreptul să fie despăgubit cu contravaloarea serviciilor neconsumate, respectiv biletul

de intrare la eveniment la pretul inscris pe acesta. Restul pachetului turistic ramane valabil, iar decizia unilaterală a Calatorului de anulare a serviciilor va intra sub incidenta cap. 6. Renuntari, penalizari, despagubiri, alin. 6.1. > 6.11., 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, inasa 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 sume intre 250 euro si 600 euro (sumele se pot schimba)/card nepredat si aceste sume vor fi facturate si imputate Calatorului, post-eveniment.

**l. Livrarea biletelor:** Biletele de intrare la evenimente se pot livra oricand, chiar si in ziua evenimentului, la receptia hotelului sau la pick-up point. In functie de complexitatea evenimentelor, organizatorul de evenimente poate decide, din punct de vedere al securitatii si/sau al unor politici proprii de comercializare, sa restrictioneze livrarea biletelor in Romania sau modul de intrare in posesia biletelor de acces la eveniment! 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 Calatorul trebuie sa astepte pentru a fi anuntat cand si cum va intra in posesia biletelor (fizic / prin posta / curier, pe e-mail / e-ticket, de la box office-ul evenimentului / cu imputernicire de la noi / la receptia hotelurilor sau din anumite puncte de colectare/livrare, ale caror adrese si indicatii exacte le va primi in timp util pentru a participa la eveniment).

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

**n. Biletele de intrare la eveniment,** odata comandate si procurate de catre furnizorii nostri, nu mai pot fi returnate, rambursate, anulate! Cele care sunt si nominale, nu permit nici modificari de nume, fiecare eveniment avand conditii proprii de comercializare. In toate cazurile, penalizarile sunt de 100% din valoarea biletelor achizitionate. In cazul in care inasa, categoria de bilet comandata initial nu corespunde categoriei primite uneori si datorita complexitatii unor evenimente, din diferite motive, inclusiv dar fara a se limita la acestea: ratiuni de securitate, epuizare de stoc, liste de asteptare, schimbari de repartizare a sectoarelor in sali etc., Calatorului 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 odata comandate, platite si primite/livrate, penalizarea fiind de 100% din valoarea pachetului de servicii contractate.

**4.16.** Atunci cand o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata astfel cum s-a convenit prin prezentul contract, Agenția ofera, fara costuri suplimentare pentru calator, 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 in care serviciile alternative propuse au drept consecința un pachet de o calitate mai scazuta decat cea specificata in prezentul contract, Agentia acorda calatorului o reducere adecvata si rezonabila a pretului. Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse doar in cazul in care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit prin prezentul contract sau reducerea de pret acordata este considerata justificat inadecvata.

**4.17.** Daca este imposibil sa se furnizeze servicii alternative sau calatorul respinge serviciile alternative propuse in conformitate cu pct. 4.16 al doilea paragraf din prezentul contract, calatorul are dreptul, dupa caz, la reducerea pretului si/sau la despagubiri rezonabile si justificate, fara a inceta contractul de servicii privind pachetul de calatorie.

## 5. Drepturile si obligatiile Calatorului

**5.1.** In cazul in care Calatorul nu poate sa mai participe la calatoria turistica, acesta poate sa cesioneze contractul (daca este posibil), unei terte persoane (cesionar) care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia cu cel putin 5 zile inainte de data de plecare. Intra calatorul care nu poate participa la calatoria calatorica contractata (cedentului), terta persoana (cesionarul) si agentia de turism (debitor cedat) urmeaza a se incheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate si cesionate.

Pentru calatoriile individuale, in cazul in 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 incheierii contractului de cesiune revine, dupa caz, fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata Agentiei de turism (debitorului cedat). In acest caz Agenția reziliaza contractul cu Calatorul care cesioneaza contractul si incheie un alt contract cu noul calator. Calatorul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul, sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

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

**5.2.** In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, calatorul 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 12 a zilei de iesire inscrise 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 in sarcina exclusiva a Calatorului. In functie de destinatie, orele de intrare, respectiv iesire, se pot modifica si sunt decise de unitatea hoteliera, uneori sunt trecute pe website, alteori

turistii sunt informati la check-in.

**5.3.** In cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorarii, calatorul poate rezilia/denunta unilateral contractul, avand insa dreptul la rambursarea imediata de catre Agentie a sumelor platite, inclusiv comisionul.

**5.4.** Calatorul este obligat sa comunice Agentiei, in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la cap. 4, pct. 4.2 privind modificarea prevederilor esentiale ale contractului sau in timp util inainte de inceperea calatoriei, in cazul aplicarii clauzelor prevazute in cap. 4, pct. 4.7. literele b) si c), hotararea sa de a opta pentru:

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

**5.5.** In cazul in care calatorul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile cap. 4, pct. 4.2., se considera ca toate modificarile au fost acceptate si calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

**5.6.** In cazul in care calatorul reziliaza/denunta unilateral contractul in temeiul pct. 5.4. sau Agentia anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, calatorul 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, in sensul rambursarii diferentei de pret dintre cele doua pachete turistice, la momentul incheierii noului contract de prestare de servicii;
- c) sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate in virtutea contractului.

**5.7.** In toate cazurile mentionate la pct. 5.6., calatorul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire, al carei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al partilor sau in baza unei hotarari a instantei de judecata, pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

a) anulara s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar Agentia a informat in scris calatorul cu cel putin:

- (i) 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai mult de șase zile;
- (ii) 7 zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza intre doua și șase zile;
- (iii) 48 de ore inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai puțin de doua zile;

b) anulara 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 in ciuda oricaror eforturi depuse, in aceasta nefiind incluse suparezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unitatii de cazare) sau unor cauze dintre cele prevazute la pct. 4.8. lit. b si lit. c;

c) anulara s-a facut din vina calatorului.

**5.8.** Calatorul are dreptul sa rezilieze/denunte unilateral in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care incetarea ii este imputabila, este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. 6, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Despagubirea se poate ridica la maximul pretului pachetului de servicii de calatorie contractat.

**5.9.** In cazul in care calatorul alege sa se mute la un alt hotel decat cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Agentia va rezolva cerintele calatorului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmand a fi suportate de catre calator. Daca calatorul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea/denuntarea unilateral a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la Cap. 6 din prezentul contract si incheierea unui nou contract.

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

**5.11.** Calatorul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de Agentie (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament, etc), in vederea acordarii serviciilor de calatorie. In cazul in care calatorul beneficiaza de 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.** Calatorul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza, fara ca acestea sa faca parte din prezentul contract, sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar Agentia nu are nici o responsabilitate asupra presatiilor in cauza. Clasificarea unitatilor de cazare si a mijloacelor de transport sunt cele oficiale pentru fiecare tara in parte, calatorul ia act si este de acord cu aceasta.

**5.13.** Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre calator a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, etc), calatorul are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Agentia recomanda si consultarea site-ului <http://www.politiadefrontiera.ro>. De asemenea, in cazul calatoriei in anumite destinatii care necesita obtinerea unei vize, Agentia recomanda consultarea site-ului: <http://www.mae.ro/node/1422>, pentru informatii complete privind regimul vizelor. In cazul in care calatorul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile suplimentare necesare in vederea efectuarii calatoriei, care nu sunt in sarcina Agentiei (de ex. necesitatea obtinerii vizei sau necesitatea de a avea pasaport sau/si carte de identitate sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei.

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

**5.14.** Calatorul are obligatia de a contacta Agentia cu 24 ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc imbarcare, etc.).

**5.15.** In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de calatori, termenii si conditiile generale se extind

in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

**5.16.** Calatorul 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 calator ca urmare a nerespectarii acestui aliniat.

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

## **6. Renuntari, penalizari, despagubiri**

**6.1.** In cazul in care calatorul renunta din vina sa la pachetul de servicii de calatorie care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:

- a) 50% daca anularea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice inainte de data plecarii;
- b) 80% daca anularea se face in intervalul 16-30 de zile calendaristice inainte de data plecarii;
- c) 100% daca anularea se face:

- nu se prezinta la program;

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

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

- in cazul in care calatorul nu respecta conditiile generale ale Agentiei, prezinta acte incomplete sau false, nu are pasaport sau nu achita integral excursia in termenele stipulate. Aceste penalizari se aplica la pretul contractului, mentionat la cap. 3, art. 3.1., in prezentul contract.

**d) 100% pentru pachetele turistice de evenimente, Eventuria, imediat dupa confirmarea ferma.** Neplata integrala a pachetului turistic de evenimente nu exonereaza Calatorul, in caz de renuntare, de la cuantumul penalizarilor si sumele de plata, care vor fi recuperate prin apel la instanta de judecata competenta de la sediul Agentiei.

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

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

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

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

**6.6.** In cazul in care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, calatorului i se vor retine toate taxele datorate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia. **6.7.** In cazul in care calatorul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii de calatorie refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, calatorul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

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

**6.9.** Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract, conform prevederilor pct. 5.7.

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

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

## **7. Reclamatii**

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



necesare pentru remedierea situatiei survenite intre 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 / activtours.eventuria@gmail.com

**7.2.** Daca oricare dintre serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu cerintele prezentului contract, Agentia 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. Daca Agentia, in conformitate cu primul paragraf lit. a) sau b) din prezentul alineat, nu remediaza neconformitatea, calatorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzatoare a pretului pentru orice perioada in care a existat o neconformitate, cu exceptia cazului in care Agentia dovedeste ca neconformitatea este imputabila calatorului.

**7.3.** In cazul in care neconformitatea afecteaza in mod substanțial executarea pachetului, iar Agentia a omis sa o remedieze intr-un termen rezonabil stabilit de catre calator, acesta poate rezilia prezentul contract fara plata unor penalitati de reziliere si, dupa caz, poate sa ceara, reducerea pretului si/sau despagubiri rezonabile si justificabile.

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

**7.5.** Vor fi luate in considerare numai reclamatiiile in scris si facute in nume personal. Orice reclamatie a Calatorului trebuie facuta pe loc, in scris si in nume personal, mai intai la Prestatorii de servicii/furnizori locali, dupa care si la Agentie. Reclamatiiile verbale/telefonice nu pot fi luate in considerare, inasa pot ajuta la clarificarea/rezolvarea eventualelor nemulțumiri sau neintelegeri intre Calator si Prestatorul final, prin interventia si medierea de catre Agentie in timp util.

**8. Asigurari** - Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de el in cazul insolabilitatii sau falimentului Agentiei la Societatea de Asigurare OMNIASIG S.A., 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. I50957 / valabila in perioada: 10.12.2018 – 09.12.2019](#) si achitata INTEGRAL cu OP la 28.11.2018, care este afisata pe pagina web a agentiei de turism: [https://www.activtours.ro/termeni-si-conditii\\_4](https://www.activtours.ro/termeni-si-conditii_4) Conditiiile in care calatorul va fi despagubit de catre societatea de asigurare sunt:

**8.1.** In cazul in care Agentia nu efectueaza repatrierea calatorului, 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 o rambursa dupa intoarcerea calatorului in Romania, in conditiile politiei de asigurare incheiate intre Agentie si societatea de asigurare.

**8.2.** In cazul in care calatorul 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. Calatorul are obligatia sa pastreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Calatorul 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 de calatorie sau de la data repatrierii.

**8.3.** Calatorul 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 pct. 8.2.

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

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

**8.6.** Documentele justificative constau in:

a) contractul de comercializare a pachetului de servicii de calatorie;

b) confirmarile de primire precizate la pct. 8.2, 8.3 si 8.5 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 calator;

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 calatorului si alte documente justificative.

**8.7.** Despagubirea nu poate depasi suma achitata de calator in contractul de comercializare a pachetului de servicii de calatorie, precum si sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor pct.10.2.

**8.8.** Din despagubire se scade fransiza mentionata pe polita de asigurare.

**8.9.** 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 calator.

**8.10.** In cazul in care dupa plata despagubirii Agentia plateste debitul catre calator, 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.

**8.11.** Facultativ, calatorul 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.

**8.12.** Agentia nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in polițele de asigurare contractate prin intermediul Agentiei, deoarece aceasta este doar intermediar intre calator și asigurator.

**9. 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, in cazul actiunilor turistice;  
c) cataloagele/pliantele/ofertele Agentiei puse la dispozitia calatorului, in format tiparit sau pe suport electronic la adresa [www.activtours.ro](http://www.activtours.ro), [www.eventuria.ro](http://www.eventuria.ro), [www.ofertadevacanta.ro](http://www.ofertadevacanta.ro)

#### 10. Procedura de solutionare alternativa a litigiilor ("SAL")

**10.1.** Solutionarea alternativa a litigiilor ("SAL") reprezinta un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se ofera posibilitatea de solutionare a litigiilor pe care le pot avea cu comerciantii, atunci cand se confrunta cu o problema legata de achizitionarea unui produs sau serviciu. Astfel, reclamatii impotriva comerciantilor sunt prezentate voluntar de catre consumatori, urmand a fi solutionate intr-un mod independent, impartial, transparent, rapid si echitabil.

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

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

#### 11. Dispozitii finale

**11.1.** Contractul impreuna cu termenii si conditiile generale au fost incheiate in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.

**11.2.** Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face in conformitate cu termenii si conditiile generale si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 2/2018.

**11.3.** Agentia recomanda Calatorului incheierea unei asigurari storno pentru a acoperi eventualele penalitati de anulare; calatorii se pot informa in agentii despre cazurile acoperite de asigurarea storno. Asigurarea se va incheia si achita la momentul semnarii contractului de comercializare a pachetului de servicii de calatorie si plata avansului pachetului, fiind valabila de la data incheierii si pana in ziua plecarii. Calatorul x **doreste**, x **nu doreste asigurare storno** (sau asigurare complexa de calatorie care include si asigurarea storno - "Turist Premium Plus").

Agentia,

ACTIV EVENTURIA by ACTIV TOURS&TRAVELS

Reprezentantul,

Semnatura .....

Calator,

Nume/Prenume

Semnatura .....

**11.4.** Calatorul declara ca a fost informat in mod expres de catre Agentie, respectiv a luat la cunostinta si este de acord cu POLITICA DE CONFIDENTIALITATE CU PRIVIRE LA PRELUCRAREA DATELOR CU CHARACTER PERSONAL disponibila si afisata in Agentie, cat si pe site-ul Agentiei la <https://www.activtours.ro/protectie-date>, in contextul intrarii in vigoare a Regulamentului European privind protectia datelor nr.679/2016 ("GDPR"). Prin semnarea contractului, calatorul declara in mod expres si este de acord inclusiv ca datele sale cu caracter personal sa fie transferate catre parteneri din tari terte, respectiv din afara spatiului european sau din afara spatiului economic european, doar in scopul realizarii obiectului prezentului Contract, respectiv in vederea achizitionarii serviciilor turistice mentionate la art. 1.

**11.5.** Calatorul declara ca Agentia l-a informat complet cu privire la conditiile generale de Comercializare a pachetelor de servicii de calatorie in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr.2/2018, atat in e-mail, cat si pe website:

<https://www.activtours.ro/informare-cf-oug-2-2018>. Prin semnarea prezentului contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice, calatorul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, in conformitate cu oferta Agentiei.

**11.6.** Calatorul declara ca Agentia l-a informat in prealabil cu privire la situatia generala a tarii de destinatie, iar calatorul si-a asumat raspunderea de a verifica alertele de calatorie la [www.mae.ro/travel-alerts](http://www.mae.ro/travel-alerts)

**11.7.** Clauzele din prezentul contract au aplicabilitate generala, iar in situatia in care, in cadrul anexelor, exista termeni si conditii specifice anumitor servicii de calatorie, respectivele conditii vor prevala fata de clauzele acestui contract.

**11.8.** Litigiile care nu pot fi solutionate pe cale amiabila vor fi solutionate pe cale judecatoreasca, instanta competenta fiind Judecatoria Pitesti, instanta de judecata competenta de la sediul Agentiei.

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

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

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

[https://www.activtours.ro/termeni-si-conditii\\_4](https://www.activtours.ro/termeni-si-conditii_4)

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

In conformitate cu Art. 1203 din Noul Cod civil, partile confirma si accepta in mod expres Termenii si conditiile generale considerate a fi clauze neuzuale: 3.1., 3.2., 4.3.-4.6., 4.9.-4.15, 5.3., 5.6.-5.10, cap. 6, 7.2.-7.3., 8.2., 8.3., 8.5., 8.7., 8.8., 11.8

Agentia de turism,

ACTIV EVENTURIA by ACTIV TOURS&TRAVELS

Sediul \_\_\_\_\_

Reprezentant (nume, prenume) \_\_\_\_\_

Functia \_\_\_\_\_

Semnatura/Stampila \_\_\_\_\_

Calatorul (nume, prenume)

Semnatura \_\_\_\_\_

Persoana juridica \_\_\_\_\_

Reprezentata prin \_\_\_\_\_

Semnatura/Stampila \_\_\_\_\_

