

CONTRACT-CADRU
de comercializare a pachetelor de servicii turistice
Nr. ____ din ____

Părțile contractante:

Societatea Comercială S.C. CSA SUPPLIER S.R.L. cu sediul social Hemeius, Str. Catinei nr. 25, Bacau, Punct de lucru: Str. Ana Ipatescu 3, Bacau, cod unic de înregistrare RO36533683, Nr. Registrul Comertului J04/1148/2016, Tel. 0740 270 959, email: office@csatravel.ro, titulară a agenției de turism CSA TRAVEL, punct de lucru în Bacau, Str. Ana Ipatescu, Nr.3, Bacau, posesoare a Licenței de turism nr. 1541, cu polita de insolvabilitate și faliment Polita Asigurare Seria I, Nr. 59724 eliberată la 26.01.2025, valabila până la 25.01.2026, reprezentată prin **Alina Elena Hongu**, în calitate de administrator, denumită în continuare Agenția,

și

Domnul/Doamna _____, CNP _____, cu domiciliul în _____, Judet _____, telefon +40 _____, posesor/posesoare al CI cu seria și număr _____, eliberat de **SPCLEP** _____ la data de _____, denumit în continuare **Beneficiar** au convenit la încheierea prezentului contract.

1. Obiectul contractului

Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice, înscris în voucher, bon de comanda, bilet de odihnă tratament, bilet de excursie factură sau confirmare, anexat la prezentul contract, și eliberarea documentelor de plată.

Pachetul de servicii turistice este asigurat de **Societatea SC** _____. Aceasta este responsabilă să asigure derularea operativă a programelor și serviciilor prevăzute în program sau comanda călătorului. În acest sens, călătorii au opțiunea de a se adresa fie Agenției pentru soluționarea unui posibil diferent, fie direct Touroperatorului în cazul intrării acestuia în insolvență/faliment. În calitatea sa de agenție revânzătoare, Agentul, CSA TRAVEL, este obligat să informeze corect călătorii asupra serviciilor asigurate în program și condițiilor de participare la excursie. Acesta, la solicitarea călătorilor, poate să ofere informații detaliate despre organizator.

Combinăția de servicii de călătorie pusă la dispoziția dumneavoastră este un pachet în înțelesul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin urmare, veți beneficia de toate drepturile UE care se aplică pachetelor. **Societatea SC** _____ **în calitate de Agenție de turism organizatoare va fi pe deplin responsabilă pentru executarea corespunzătoare a pachetului în ansamblu.** În plus, conform legislației, societatea deține protecție pentru a vă rambursa plățile și, în cazul în care transportul este inclus în pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastră în cazul în care devine insolvență.

Drepturi principale în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018:

I. Încheierea contractului

I.1. Contractul se încheie, după caz, în oricare din următoarele situații:

- a)** în momentul semnării lui de către calator sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice;
- b)** în momentul în care calatorul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agenție, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă. Este responsabilitatea agenției de turism de a informa calatorul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervări de servicii, Agenția poate solicita un avans de până la 50% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care calatorul solicită serviciile.

c) în momentul eliberării documentelor de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în care pachetele de servicii turistice fac parte din oferta standard a agenției de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

1. În cazul în care conținutul bonului de comandă nu diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice și confirmarea s-a efectuat în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, calatorul care decide să renunțe la călătoria turistică datorează Agenției penalități conform cap. V.

2. În cazul în care conținutul bonului de comandă diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice primite în scris de la Agenție sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, calatorul poate considera că voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite.

I.2. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția calatorului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul Agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax etc.), obligația de informare a calatorului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de Agenție, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv dacă prezentul contract prezentat calatorului în modalitățile prevăzute mai sus conține clauzele prevăzute la art. 12 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, republicată.

I.3. Contractul încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii turistice înscris în documentele de călătorie.

II. Prețul

1. Prețul contractului este _____ **EUR** și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A.

2. Prețul contractului este specificat în bonul de comanda și pe factură, în cazul serviciilor externe, și în cataloagele agenției, pentru oferta standard, bonul de comanda pentru servicii la cerere și factură, în cazul serviciilor interne și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și TVA-ul. Avansul este de minimum 30 % din preț pentru servicii interne și este de minimum 30% sau cel prevăzut în bonul de comanda pentru serviciile externe.

3. Plata finală se va face astfel:

a. pentru serviciile externe, conform bonului de comandă, dar nu mai târziu de 15 zile înainte de începerea sejurului/pachetului de servicii turistice.

b. pentru serviciile interne, în maximum 3 rate, a câte 25% din preț fiecare, achitate la intervale egale până cu cel târziu 15 zile înainte de data începerii sejurului.

4. Plata programelor turistice speciale intern/extern, la care se acordă reduceri semnificative față de tarifele standard: "inscrieri timpurii" / "early booking", se efectuează integral în momentul rezervării sau prin acout minim 30% din pret, cu plata integrală până la termenul mentionat pentru fiecare program in parte.

5. Plata serviciilor pentru alte oferte speciale ("Senior voyage", "Litoralul pentru toti" etc.) se efectueaza conform conditiilor din oferta si se supun regulilor de renuntare mentionate in acestea.

6. Plata serviciilor externe aferente contractului se poate efectua in valuta specificata in contract sau in Ron la cursul comercial din ziua facturarii.

7. Plata obligatiilor ce decurg din contract se poate face cash la casieria agentiei, prin transfer bancar sau depunere de numerar in conturile Agentiei.

8. Pentru neplata în termen a c/v. facturilor emise, călătorul datorează penalități de 1% pentru fiecare zi de întârziere, calculate începând cu a 8-a zi de la emiterea facturii sau din momentul listării voucherului până la achitarea integrală a debitului restant și sistarea unilaterală a prezentului contract, cu aplicarea de penalități conform condițiilor de anulare și întreruperea imediată a tuturor serviciilor aflate în derulare, situație în care CĂLĂTORUL răspunde pentru efectele produse și va suporta toate consecințele, fără a pretinde niciun fel de despăgubiri din partea Agenției, neavând nicio relevanță faptul ca valoarea totală a penalitatilor va ajunge sa depășească cuantumul debitului datorat.

1. În cazul în care Agenția este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului, are obligația să informeze călătorul cu cel puțin 15 zile înainte de data plecării.

2. Apariția cu mai puțin de 15 zile înainte de plecare a unor situații neprevăzute de Agenție și nedeterminate de aceasta, cum ar fi: schimbarea hotelului fără a avea însă o categorie inferioară, schimbarea companiei aeriene sau a orarului de zbor, determină obligația Agenției de a informa călătorul imediat ce ia la cunoștință de modificarea intervenită. Astfel de situații nu sunt considerate a modifica prevederile esențiale ale contractului nefiind de natură a afecta excursia (circuitul, sejurul). În astfel de situații Agenția poate să modifice pretul contractului.

3. Compania Aviatică are dreptul de a modifica orele de zbor fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic. Prin urmare, agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul excursiei. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste călătorii conform regulamentului Parlamentului European nr. 261/04. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intra sub competența transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și compania aviatică.

În cazul achiziționării unui pachet de servicii turistice având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste turistii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anularii sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1.912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intra în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

4. Agenția poate să modifice pretul contractului, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, ale redevențelor și ale taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi și ale taxelor de turist ori ale cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, prin asigurarea sprijinului necesar, chiar în situația în care aceste obligații trebuiau îndeplinite de o altă agenție sau de un alt prestator de servicii.

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

- să ofere călătorului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea pretului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;
- să restituie călătorului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;
- în cazul în care nu pot fi oferite călătorului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al călătorului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

6. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, călătorul solicită întreruperea sejurului, indiferent de motivele acestuia, agenția nu este răspunzătoare pentru rambursarea serviciilor neutilizate.

7. În situația achiziționării unui produs de tip croaziera: uneori, destul de rar dar nu exclus, linia de croaziera poate modifica din motive ce tin de siguranța navigării numărul cabinei și locația acesteia pe punți (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupa sau spre prova, etc.), dar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care călătorul nu va fi despăgubit în nici un mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat. Alteori, destul de frecvent și prin simetrie, linia de croaziera poate modifica categoria cabinei (în special la cabinile din categoria Garantie) cu o cabină superioară ca și cea rezervată inițial (cabină exterioară / balcon în loc de cabină interioară, suita în loc de balcon, etc.), operație denumită upgrade, caz în care călătorul nu va trebui să plătească diferența de categorie, fiind un bonus din partea liniei.

8. În caz de overbooking Agenția are obligația de a propune călătorului altă ofertă (cazare alternativă) de aceeași categorie sau de categorie superioară, fără costuri suplimentare. În cazul în care, în situația de overbooking călătorii sunt cazați într-un hotel de categorie inferioară față de hotelul rezervat, călătorilor li se va restitui diferența de pret. În ambele cazuri călătorul are dreptul să accepte sau să refuze alternativa oferită de Agenție și să solicite returnarea integrală a sumei achitate de acesta.

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

- când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează călătorului;
- când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificări de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport etc.).

10. În cazul transportului aerian, deteriorarea sau pierderea bagajului calatorilor nu este imputabila agentiei, ci companiei aeriene. Solicitarile pentru recuperarea bagajului pierdut si pentru eventualele despagubiri se vor adresa direct companiei aeriene care a efectuat transportul.

IV. Drepturile și obligațiile călătorului

1. În cazul in care calatorul nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa cesioneze contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia cu cel putin 16 zile inaintea datei de plecare. In acest caz Agentia 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 (taxa modificare nume, taxa anulare, etc). In cazul in care mijlocul de transport este avionul, cesionarea poate fi efectuata numai daca transportatorul aerian permite aceasta modificare.

2. În cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament, calatorul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor in Romania, respectiv: in statiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 18:00 a zilei de intrare si se termina la ora 12:00 a zilei inscrite pe voucher ori pe biletul de odihna si/sau de tratament.

3. În cazul in care calatorul a achizitionat un produs de tip "croaziera", acesta trebuie sa ajunga in orasul de plecare cu cel putin o zi inainte de imbarcare pentru a evita neplacerile sau chiar pierderea croazierii.

4. În cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, avand dreptul la rambursarea de catre Agentie a sumelor platite inclusiv comisionul.

5. În cazul in care calatorul doreste sa efectueze plata catre agentie prin transfer bancar, pentru serviciile achizitionate, in acest caz toate spetele bancare vor revenii partii care initiaza plata, respectiv calatorului.

6.1. Călătorul este obligat să comunice Agentiei, in termen de 3 zile calendaristice de la primirea instiintării prevazute la cap. III pct. 1, hotararea sa de a opta pentru:

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

6.2. In cazul in care Agentia anuleaza calatoria turistica, inaintea datei de plecare, in conditiile prevazute de art. 15 din O.G. nr. 107/1999, calatorul are dreptul:

- a) să accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara, propus de Agentie;
- b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioara, propus de Agentie, cu rambursarea imediata a diferentei de pret;
- c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate, in cazul in care nu exista penalitati

6.3. In toate cazurile mentionate calatorul are dreptul sa solicite Agentiei cv avansului/sumei achitate sau o despagubire pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

- a) anularea s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar Agentia a informat in scris calatorul cu cel putin 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 in ciuda oricaror eforturi depuse, in aceasta nefiind incluse suparezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene);
- c) anularea s-a facut din vina calatorului.

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

7. Călătorul are dreptul sa rezilieze in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care rezilierea ii este imputabila, este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Daca calatorul solicita schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalitatilor legale la momentul respectiv, si incheierea unui nou contract.

8. Călătorul 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.

9. Călătorul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament), in vederea acordarii serviciilor turistice. 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.

10. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de catre călător a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei etc), acesta va îndeplini

toate cerintele legale. Pentru o informare optima, agentia recomanda consultarea site-ului 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. În cazul in care turistul nu isi respectă obligatia de a se informa cu privire la conditiile de calatorie (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.

11. In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de calatorii, conditiile contractului se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care s-au achitat serviciile.

12. Agentia a informat complet calatorii cu privire la conditiile generale de calatorie, conform ofertei. Prin semnarea acestui contract, calatorii isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de calatorie conform ofertei achizitionate.

V. Renunțări, penalizări, despăgubiri

1.1. În cazul în care calatorul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, datorează Agenției penalizări din contravaloarea totala a sejurului după cum urmează:

- Penalizare 30% cu mai mult de 30 zile inainte de plecare
- Penalizare 100% intre 0-30 zile inainte de plecare.

1.2. Pentru ofertele de tip Early Booking, penalizările sunt de:

- a) Penalizare 30%, începând cu data rezervarii până la data cand expira oferta Early Booking;
- b) Penalizare 100% dupa data limită de Early Booking. Oferta nu permite modificari de nume sau perioada;

1.3 Penalizare de 100% daca anularea se face din urmatoarele motive:

- nu se prezinta la program;
- într-un interval mai mic de 16 zile calendaristice inainte de data plecarii (ori in ziua plecarii);
- în cazul in care calatorul nu este lasat sa treaca una din frontierele de pe traseul excursiei, din motive care sunt legate exclusive de persoana sa sau din motive care nu pot fi imputate agentiei;
- în cazul in care calatorul nu respecta conditiile generale ale agentiei, prezinta acte incomplete sau false, nu are pasaport/documente de calatorie valabile sau nu achita integral excursia in termenele stipulate;

2. In cazul in care calatorul care a contractat un pachet servicii turistice cu agentia si a achitat un avans nu se prezinta in termenul specificat pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat iar agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul calatorului, cu retinerea integrala a sumelor platite de catre calator pana la acea data.

3. 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.

4. In cazul in care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, calatorului i se vor retine toate taxele achitate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acestora.

5. In cazul in care calatorul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii turistice 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. Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica si in cazul in care calatorului nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca nu are actele in regula sau daca este intors de la granita de catre politia de frontiera.

7. Calatorul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice, cu numar de inregistrare la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.

8. Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract. In cazul in care Agentia organizeaza serviciile cuprinse in contract (organizator) daunele materiale ce pot fi primite de catre calator pot fi maxim de doua ori pretul pachetului de servicii turistice inscris in contract, calatorul avand obligatia sa faca dovada prejudiciului material suferit.

9. In cazul programelor speciale pentru turism intern/extern in care se acorda reduceri semnificative fata de oferta standard: „inscrieri timpurii”, „early booking”, „litoralul pentru toti”, „senior voyage” etc., nu se accepta modificari de orice fel (de nume, perioada, tip camera, servicii, etc.), anulari, renuntari pentru rezervarile efectuate indiferent de motive(boala, probleme familiale, etc.) acestea fiind supuse regulilor speciale mentionate pentru fiecare program in parte si pentru care penalizarea este de 100% indiferent de momentul in care s-a solicitat anularea/modificarea cererii initiale.

10. În cazul în care plata pentru serviciile de calatorie interne a fost făcută cu, sau și cu vouchere de vacanță, penalizarea se va deduce în primul rând din valoarea voucherelor de vacanță. Dacă penalizarea este mai mare decât valoarea voucherelor de vacanță,

diferența care depășește valoarea voucherelor de vacanță se va reține din valoarea achitată prin alte instrumente de plată. În cazul în care valoarea voucherelor de vacanță este mai mare decât valoarea penalizării, diferența nu se restituie nici în vouchere și nici în numerar în cazul în care calatorul nu dorește un alt serviciu turistic. În situația în care calatorul își manifestă dorința de a achiziționa un alt serviciu turistic, pentru o perioadă ulterioară, atunci diferența dintre valoarea voucherelor și valoarea penalizării se va utiliza pentru acest nou serviciu.

11. Organizatorul/Intermediarul este exonerat de orice răspundere în cazul în care după începerea calatoriei, serviciul de grăniceri/politia de frontieră sau alta autoritate competentă refuză să acorde calatorului dreptul de ieșire/tranzit/intrare pe teritoriul unui stat, necesar pentru efectuarea serviciilor de calatorie. Calatorului i se va reține în această situație contravaloarea totală a pachetului de servicii de calatorie.

12. Organizatorul/Intermediarul nu răspunde în situații de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, situații de urgență, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situații care nu sunt imputabile nici unei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Organizatorul/Intermediarul.

13. Pentru a evita eventuale situații de confuzii sau neînțelegeri, calatorii au obligația ca la înscriere să citească Condițiile Generale de Participare la programul turistic.

VI. Reclamații

1. În cazul în care calatorul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate la fața locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului).

2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, calatorul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum cinci (5) zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice calatorului despăgubirile care i se cuvin. Agenția își rezervă dreptul de a nu lua în considerare reclamațiile făcute la finalul excursiei sau la întoarcerea în țară dacă acestea nu au fost adresate în scris la data producerii evenimentului către prestatorul care a furnizat serviciile.

VII. Asigurări

Călătorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului Agenției la Societatea de SOCIETATEA DE ASIGURARE – OMNIASIG INSURANCE GROUP S.A. str. Aleea Alecu Andrei, nr. 51, sector 1, București, Polita Asigurare Seria I, Nr. 59724 eliberată la 26.01.2025, valabilă până la 25.01.2026. Facultativ, calatorul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, ori a unui contract de asigurare pentru bagaje.

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

- a) voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, după caz;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice.

IX. Dispoziții finale

1. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.
2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului **nr. 107/1999** privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări și completări prin Legea **nr. 631/2001**, cu modificările ulterioare.
3. Contractul poate fi prezentat și sub forma unui catalog, pliant sau alt înscris, dacă calatorul este informat despre aceasta și dacă documentul conține informațiile prevăzute de art. 10 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 107/1999, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.

Bacau, Str. Ana Ipatescu, Nr.3 Bacau
Mobil: 0769 966 771
office@csatravel.ro

Agenția recomandă încheierea 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 o data cu contractul si plata avansului pachetului turistic si este valabila de la data incheierii si pana in ziua plecarii.

Agenția,

Reprezentant călător,

SC CSA SUPPLIER SRL

Agent:



Bacau, Str. Ana Ipatescu, Nr.3 Bacau
Mobil: 0740 270 959
office@csatravel.ro

