

Anexa la contractul de comercializare a pachetelor

de servicii turistice nr. _____ din data _____

Conditii Precontractuale

Calatorul/reprezentantul calatorului, domnul/doamna _____ a fost oferat cu urmatoarele:

,declara ca Agentia de turism intermediara, societatea **PALACE TOUR SRL**, cu sediul in Craiova, str. Sf Dumitru, nr.2, bl.1, inregistrata la Registrul Comertului sub nr. J16/1569/1991, avand cod de inregistrare fiscala RO2319821, tel. 0251.41.01.01, email office@palacetour.ro, site web www.palacetour.ro, titulară a Licenței de turism nr. 789 , pentru agenția de turism **PALACE TOUR** asigurare de insolabilitate _____ denumita in continuare **“Agentia de turism intermediara”, in calitate de intermediar al societatii _____** , în calitate de ORGANIZATOR, denumita in continuare **“Agentia de turism organizatoare”**, i-a facut, inainte de incheierea contractului de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, informarea de mai jos si i-a transmis toate celelalte date necesare pentru incheierea contractului in deplina cunostinta de cauza, dupa cum urmeaza:

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

Drepturi principale in temeiul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018:

- calatorii primesc toate informatiile esentiale privind pachetul anterior incheierii contractului privind pachetul de servicii de calatorie
- exista intotdeauna cel putin un comerciant care raspunde pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in contract
- calatorilor li se pune la dispozitie un numar de telefon de urgenta sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legatura cu agentia de turism organizatoare sau cu agentul de turism.

- calatorii pot transfera pachetul unei alte persoane, in urma unei instiintari efectuate in mod rezonabil si eventual a platii unor costuri suplimentare, in conditiile stabilite in acordurile incheiate de Palace Tour cu furnizorii sai.

- pretul pachetului poate fi marit numai daca cresc costurile specifice (de exemplu, preturile carburantilor) si daca acest lucru este prevazut in mod expres in contract, si in orice caz nu mai tarziu de 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului. In cazul in care cresterea pretului este mai mare de 8% din pretul pachetului, calatorul poate inceta contractul. In cazul in care agentia de turism organizatoare isi rezerva dreptul de a creste pretul, calatorul are dreptul la o reducere de pret daca apare o scadere a costurilor relevante.

- calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare si pot obtine rambursare in cazul in care oricare dintre elementele esentiale ale pachetului, altul decat pretul, s-a modificat in mod semnificativ. In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, comerciantul raspunzator de pachet anuleaza pachetul, calatorii au dreptul la rambursare.

- calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, inainte de inceperea executarii pachetului, in circumstante exceptionale, de exemplu in cazul unor probleme grave de securitate la destinatie care sunt susceptibile de a afecta pachetul in plus, calatorii au posibilitatea de a inceta contractul in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului, in schimbul achitarii unei penalitati de incetare adecvate si justificabile.

- in cazul in care, dupa inceperea executarii pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite calatorului servicii alternative corespunzatoare, fara a implica plata unor costuri suplimentare. Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, in cazul in care serviciile nu sunt executate in conformitate cu contractul si acest fapt afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar agentia de turism organizatoare nu remediaza problema. Calatorii au de asemenea dreptul la o reducere a pretului in cazul in care serviciile de calatorie nu sunt executate sau sunt executate in mod necorespunzator.

- agentia de turism organizatoare trebuie sa ofere asistenta in cazul in care calatorul se afla in dificultate.

- in cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa, platile vor fi rambursate. In cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa dupa inceperea executarii pachetului, iar transportul este inclus in pachet, repatrierea calatorilor este garantata.

Agentia de turism organizatoare _____

Calatorii pot contacta aceasta entitate sau, dupa caz, autoritatea competenta - Ministerul Turismului - Adresa: Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, Bucuresti, Telefon: 004 021 303 78 37, Fax: 004 021 303 78 93, email: registratura@mturism.ro, in cazul in care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolventei agentiei de turism organizatoare.

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

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

a) Principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie:

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

- locatia, principalele caracteristici si, dupa caz, categoria turistica a unitatilor de cazare conform normelor din tara de destinatie;

- serviciile de masa oferite;

- vizitele, excursiile sau alte servicii incluse in pretul total convenit al pachetului;

- daca nu este clar din context, faptul ca oricare dintre serviciile de calatorie vor fi furnizate calatorului ca parte a unui grup si, in acest caz, in masura posibilului, dimensiunea aproximativa a grupului;

- daca posibilitatea calatorului de a beneficia de alte servicii turistice depinde de comunicarea orala efectiva, limba in care vor fi furnizate serviciile respective: romana si/sau engleza;

- calatoria sau vacanta nu este adaptata in general pentru persoanele cu mobilitate redusa si, la cererea calatorului, daca au fost solicitate, s-au transmis informatii precise privind gradul de adecvare a calatoriei sau vacantei, luand in considerare nevoile calatorului;

- numarul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet sa poata fi executate si termenul prevazut la art. 13 alin. (5) lit. e) din OG nr. 2/2018 inainte de inceperea executarii pachetului pana la care este posibila incetarea contractului, daca nu se intruneste acest numar;

Agentia de turism organizatoare poate anula pachetul de servicii de calatorie in cazul in care numarul de persoane inscrise pentru participare este mai mic decat numarul minim mai sus mentionat, iar calatorul este instiintat nu mai tarziu de:

- 20 de zile calendaristice inainte de inceperea executarii pachetului, in eventualitatea in care calatoria dureaza mai mult de 6 zile;
- 7 zile calendaristice inainte de inceperea executarii pachetului in eventualitatea in care calatoria dureaza intre 2 si 6 zile;
- 48 ore inainte de inceperea executarii pachetului in eventualitatea in care calatoria dureaza mai putin de 2 zile.

- detaliile serviciilor de asigurare care pot fi incluse in pachetul de calatorie – calatorul va fi despagubit de compania de asigurari daca intampina probleme medicale sau nu mai poate calatori conform conditiilor politei de asigurare.

Atentie: bolile cornice nu sunt asigurate prin asigurarile medicale de calatorie.

- Pentru mai multe detalii contactati asiguratorul.
- Costul asigurarii medicale de calatorie depinde de tara de destinatie.
- Asigurarile sunt recomandate si nu sunt obligatorii pentru toate destinatiile.
- In cazul in care apare un eveniment asigurat, inainte de a beneficia de serviciile incluse in polita, calatorul este obligat sa sune la numarul de urgenta specificat pe polita pentru deschiderea dosarului de dauna.
- In cazul in care decontarea nu se realizeaza la fata locului (destinatie) este necesar sa se prezinte asiguratorului toate actele doveditoare (ex:facturi , chitante , retete, etc.) in vederea efectuarii decontului. Pentru despagubire se va depune un dosar la asigurator in cadrul departamentului daune conform instructiunilor date de catre asigurator.

Toate aceste detalii se pot regasi de asemenea in detaliile pachetului comercializat, in contract, in programul detaliat sau orice alta anexa aferenta produsului comercializat.

b) Pretul total al pachetului de servicii de calatorie este de _____

c) Conditii si modalitatile de plata.

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

Pentru pachetele standard calatorul are obligatia sa achite 30% din pretul total al pachetului de servicii in termen de 24 de ore de la incheierea contractului cu Agentia, iar restul sumei trebuie achitata pana cel tarziu cu 30 de zile inainte de plecarea in calatoria turistica/inceperea programului turistic. Daca prezentul contract este incheiat cu mai putin de 30 zile inainte de sejur, pretul total va fi achitat integral la data semnarii contractului. Acestea sunt conditiile standard insa vor fi inlocuite de cele speciale, intotdeauna aplicandu-se conditiile cele mai restrictive (oferte speciale, early-booking, black-friday, targuri de turism etc.).

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

Daca in momentul rezervarii nu se achita avansul aferent, ci doar se blocheaza locurile in vederea achitarii acestuia in maxim 48 de ore (2 zile lucratoare), se percepe o taxa de 10 euro pentru fiecare persoana platitoare. In cazul in care rezervarea devina ferma, prin achitarea avansului in maxim 48 de ore (2 zile lucratoare) de la efectuarea acesteia, taxa de rezervare se scade din costul total al pachetului. In caz contrar, daca nu se achita contravaloarea avansului aferent in 48 de ore (2 zile lucratoare) rezervarea va fi anulata automat fara posibilitatea returnarii taxei de rezervare.

Modalitati de plata: Plata se va putea efectua in euro sau lei (curs bnr din ziua platii + 2% coeficient de risc valutar), dupa caz, in numerar, prin virament bancar, prin POS, depunere la ghiseul unitatilor bancare indicate in cuprinsul facturii emise de Agentie sau prin link de plata online transmis in prealabil calatorului.

d) Informatii generale despre cerintele legate de pasaport si vize: In functie de destinatie este necesara prezentarea unui pasaport valabil minimum 6 luni de la iesirea din tara. Intrucât sunt posibile în orice moment modificări ale condițiilor de călătorie sau de trecere a frontierelor, Turistul are obligația de a verifica informatiile actualizate pe site-ul Ministerului Afacerilor Externe al României (www.mae.ro) respectiv al Politiei de Frontiera <http://www.politiadefrontiera.ro>, și de a îndeplini toate cerințele la data călătoriei.

Documente necesare minorilor: imputernicire notariala de accept pentru parasirea tarii din partea parintilor care nu il insotesc si cazier judiciar al celui care insoteste minorul fara parinti. Atentie! Minorii cu varste mai mici de 14 ani au nevoie de pasaport valabil

minim 6 luni de la iesirea din tara. Minorii cu varste cuprinse intre 14 si 18 ani se supun legislatiei adultilor.

NU SUNT ACCEPTATE urmatoarele documente pentru trecerea frontierei: buletine vechi cu file, carti de identitate provizorii, certificat de nastere, iar pentru unele destinatii nu sunt acceptate pasapoartele temporare (valabile 1 an). Pentru mai multe detalii calatorul se poate adresa Politia de Frontiera la nr. de telefon: 021.9590.

In plus, reprezinta **responsabilitatea calatorului** de a se asigura ca detine toate documentele solicitate de tara/tarile de destinatie: formulare completate corect, dovada diverselor vaccinuri, vize, coduri QR- a nu se limita la acestea.

f) Informatii privind posibilitatea calatorului de a inceta contractul oricand inainte de inceperea executarii pachetului, cu plata unei penalitati de incetare corespunzatoare sau, dupa caz, a penalitatilor de incetare standardizate solicitate de agentia de turism organizatoare.

h) Informatii privind asigurarea facultativa sau obligatorie care sa acopere costurile incetarii contractului de catre calator sau costurile de asistenta, inclusiv taxele de repatriere, in caz de accident, de boala sau de deces.

Subsemnatul/a, _____ în calitate de Călător, declar că Agenția de turism intermediara, Palace Tour, în numele și pe seama Agentiei organizatoare, _____, m-a informat, mi-a transmis si mi-a explicat toate informațiile necesare încheierii Contractului de comercializare a pachetelor de servicii care se regasesc in cuprinsul prezentei, informatii pe care le-am inteles si mi le insusesc.

Semnatura calator,

Data:

CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII DE CALATORIE

Nr. _____ din data _____

I. Partile Contractante

Societatea **PALACE TOUR SRL**, cu sediul in Craiova, str. Sf Dumitru nr. 2 Bl .1, inregistrata la Registrul Comertului sub nr. J16/1569/1991, avand cod de inregistrare fiscala RO2319821, cont bancar RO76BACX000000769314000 deschis la UniCredit Bank, tel. 0251.41.01.01, email office@palacetour.ro, site web www.palacetour.ro, titulară a Licenței de turism nr. 789 , pentru Agenția de Turism **PALACE TOUR** asigurare de insolvabilitate **Polita** _____ reprezentata prin MALMARE SORIN, in calitate de Manager, denumita in continuare “**Agentia de turism intermediara**”, in calitate de **intermediar al:**

Societatea _____ în calitate de ORGANIZATOR, denumita in continuare “**Agentia de turism organizatoare**”,

si Calatorul/reprezentantul Calatorului, domnul/doamna _____ , denumit in continuare “Calatorul”, au convenit la incheierea prezentului Contract, denumit in continuare “Contractul”.

II. Obiectul Contractului

2.1. Il constituie vanzarea de catre Agentia de turism organizatoare prin agentia de turism intermediara a pachetului de servicii de calatorie compus din mai multe servicii de calatorie astfel cum sunt inscrise si detaliate in anexele prezentului Contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

2.2 Rezumatul Contractului: serviciile de calatorie care fac obiectul prezentului contract se regasesc in Anexa 2 denumita in continuare **BON DE COMANDA REZERVARE SERVICII TURISTICE.**

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

NU doresc sa inchei asigurare storno asigurare medicala asigurare travel

DORESC sa inchei asigurare

storno, pentru turistii:

.....
.....

medicala, pentru turistii:

.....
.....

travel, pentru turistii:

.....
.....

Semnatura ##CLIENT_NAME## _____

III. Pretul si modalitatile de plata

3.1 Pretul total al pachetului de servicii de calatorie descrise in Anexa 2 - **BON DE COMANDA REZERVARE SERVICII TURISTICE** este de _____

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

3.3 Taxa de rezervare reprezintă acoperirea costurilor Agenției generate de activitatea desfășurată pentru activitățile de analiză, negociere, ofertare, contractare etc. în scopul oferirii pachetului turistic către turist și este adusa la cunostinta titularului contractului conform prevederilor articolului 3.2; Taxa de rezervare va fi retinuta de Agentie inclusiv la incetarea contractului in ipoteza unui caz de forta majora/circumstantele inevitabile si extraordinare conform prevederilor Art.6, alineatul 2 coroborate cu Art.13, alineatul 4 din O.G. 2/2018 Art.1341, alineatul 1 si Art.1635, alineatul 1 din Codul Civil.

3.4 Plata serviciilor turistice aferente contractului se poate efectua in valuta specificata in contract sau in RON la cursul de referinta a BNR+2% din ziua platii.

3.5 Modalitati de plata. Plata se poate face in EUR sau in RON, cash sau cu card la un sediu Palace Tour.

Pachetele se pot achita:

- prin banca – depunere directa sau transfer bancar, in unul din conturile mentionate pe factura

Plata serviciilor turistice interne se poate efectua si cu vouchere de vacanta. 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.

IV. Termene de plata

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

4.2 Conditii standard sunt: la inscriere se achita un avans de 30% din pretul pachetului, urmand ca plata finala sa se faca cu pana la 21 de zile inainte de plecare. Insa acestea vor fi inlocuite de cele derogatorii de la regula generala, comunicate conform art. 4.1 de mai sus, intotdeauna aplicandu-se conditiile derogatorii, ori de cate ori acestea sunt mentionate in factura, oferta, rezumatul sau anexele contractului intotdeauna aplicandu-se conditiile cele mai restrictive pentru turist (aceste conditii speciale/derogatorii pot fi mentionate in materiale precum: oferte speciale, early-booking, black-Friday, targuri de turism, etc.).

4.3 Nerespectarea de catre Calator a termenelor de plata da dreptul Agentiei de turism organizatoare respectiv intermediare sa rezilieze Contractul fara notificare in prealabil si sa solicite despagubiri pentru daunele suferite.

V. Conditii Generale

Agentia de turism organizatoare _____

VI. Drepturile si obligatiile Agentiei de turism organizatoare

6.1 Agentia de turism organizatoare se obliga sa depuna toate eforturile pentru asigurarea serviciilor contractate in conditii normale si la timp.

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

6.3 Agenția de turism organizatoare își rezervă dreptul să modifice sau să anuleze programul turistic în anumite cazuri: calamități naturale, epidemii/pandemii, mișcări sociale, greve, războaie, schimbări politice, întârzieri, anulari sau închideri temporare ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, fără a notifica turistii dacă acestea intervin într-un interval de timp prea scurt pentru a anunța toți participanții. Aceleași situații pot determina schimbarea tipului sau categoriei mijloacelor de transport ori a unităților de cazare. Pentru modificările sau anulările făcute de agenția de turism organizatoare din aceste motive, nu se datorează turistului nicio despăgubire. De asemenea, în situația în care turistul renunță la călătorie după ce agenția de turism organizatoare a fost nevoită din cauzele mai sus enumerate exemplificativ, să modifice tipul sau categoria mijloacelor de transport, ori unitățile de cazare, acesta datorează agenției de turism penalități, conform art. 9.3 de mai jos și altor prevederi contractuale speciale, derogatorii de la norma contractuală generală. Neprezentarea la îmbarcare, refuzul de îmbarcare sau alte asemenea situații nu dau dreptul turistului de a cere restituirea prețului plătit.

În cazul anulării călătoriei de către agenția de turism organizatoare din motive precum cele enumerate exemplificativ mai sus, sau când turistul renunță la călătorie, după ce agenția intermediară l-a informat asupra modificărilor intervenite, agenția de turism intermediară va restitui suma plătită de turist.

Restituirea prețului către turist se va face în termen de 14 zile de la data la care se recuperează sumele plătite agenției de turism organizatoare, furnizorilor de servicii turistice (hoteli, transportatori etc), aferente pachetului turistic respectiv.

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

6.4 Agentia de turism organizatoare este raspunzatoare pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in contract. In situatia in care programul turistic a fost realizat, nu se pot pretinde daune sau penalizari si nici rambursarea pretului.

6.5 Agentia de turism organizatoare si agentia de turism intermediara nu sunt raspunzatoare pentru erorile de rezervare imputabile calatorului sau cauzate de circumstante inevitabile si extraordinare.

6.6 Inainte de inceperea executarii pachetului de servicii, Agentia de turism organizatoare poate modifica in mod unilateral si alte clauze ale contractului privind pachetul de servicii de calatorie decat cele legate de pret, atunci cand modificarea este nesemnificativa si calatorul a fost informat in scris cu privire la modificare. Nu este considerată modificare a contractului indicarea de către Agenție a unității de cazare sau modificarea ulterioară a acesteia în ipoteza în care turistul a încheiat contractul pentru un pachet de servicii turistice care descria generic unitatea de cazare si categoria sa (spre exemplu: cazare in hotel 4* litoral Antalya).

6.7 In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, Agentia de turism organizatoare este constransa sa modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie ce fac obiectul prezentului contract sau nu poate indeplini cerintele speciale ale turistului, pe care in prealabil le acceptase, sau propune sa mareasca pretul pachetului cu mai mult de 8%, va informa calatorul, in scris, cu privire la modificarile propuse si impactul acestora asupra pretului pachetului, iar turistul are posibilitatea ca, intr-un termen de 48 de ore sa accepte modificarea propusa sau sa inceteze contractul fara a plati vreo penalitate de incetare. Totuși, în astfel de cazuri, agentia de turism organizatoare este in drept să retina o taxa de serviciu de 10% din valoarea contractului, care reprezintă contravaloarea muncii depuse până la acel moment în beneficiul turistului (cautarea variantelor de vacanță, contactarea partenerilor interni sau externi, discutii, negocieri, inclusiv cu turistul, intocmirea si semnarea contractului si a documentelor de călătorie, operațiuni de incasare si de plati etc.). Atunci cand e cazul, Agentia de turism organizatoare prin agentia de turism intermediara va comunica turistului si pachetul de substitutie oferit si pretul acestuia. In cazul in care modificarile aduse contractului privind pachetul de servicii de calatorie au drept consecinta scaderea calitatii sau a costului pachetului, turistul are dreptul la o reducere corespunzatoare a pretului. Daca modificarea intervine dupa inceperea calatoriei, informarea se va face in cel mai scurt timp de la momentul cand a fost cunoscuta de Agentia de turism organizatoare.

Turistul are la dispozitie un termen de 48 de ore de la primirea informarii de a anunta Agentia de turism organizatoare despre decizia sa. In cazul lipsei unui raspuns in termenul mentionat mai sus, se considera ca turistul a acceptat modificarile propuse

de Agentia de turism organizatoare prin agentia de turism intermediara si nu mai poate inceta contractul sau solicita vreo despagubire.

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

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

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

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

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

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

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

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

VII. Drepturile si obligatiile turistului

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

7.2 Pretul, continutul si programul pachetului de servicii pot fi descrise si in pliante, brosure, programe detaliate etc., anexate acestui contract sau afisate pe website-ul Agenției.

Agentia de turism organizatoare cat si cea intermediara nu raspund pentru prestarea defectuoasa a serviciilor specificate in sectiunea "Pretul nu include", acestea fiind optionale si prestate de catre partenerii locali ai Agentiei de turism organizatoare sau de catre alti prestatori.

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

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

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

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

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

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

7.8 Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre turist a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele

turistului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, efectuarea unor vaccinuri, teste specifice, completare formulare solicitate pentru acces in tarile de destinatie, etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale.

7.9 Turistul are obligatia sa verifice documentele de calatorie (bilete, vouchere, asigurari etc.) precum si alte documente eliberate de Agentia de turism organizatoare si agentia de turism intermediara, sa retina toate informatiile furnizate de reprezentantii agentiei, indiferent de forma prezentarii (scris sau verbal). Agentia de turism organizatoare cat si cea intermediara nu vor fi responsabile de nicio sesizare ulterioara semnarii documentelor si confirmarii produselor cu privire la corectitudinea celor comunicate mai sus si, nicio modificare, anulare nu va fi acceptata, decat in conditiile contractuale.

7.10 Turistul are obligatia sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentia de turism organizatoare ori intermediare. Acestea sunt mentionate in programele anexe si difera in functie de clasificarea hotelului si de destinatie.

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

7.12 Agentia de turism organizatoare prin agentia de turism intermediara transmite informarea de plecare pe e-mail sau telefon, inainte de plecare. Turistul se obliga sa anunte agentia de turism intermediara daca si-a modificat datele de contact confirmate in momentul incheierii prezentului contract, si anume e-mail [[beneficiar_email]] si telefon [[beneficiar_telefon]] .

Acestea sunt singurele canale de comunicare cu clientul si vor fi folosite de catre Agentia de turism intermediara pentru transmiterea diferitelor informatii ce tin de rezervarea efectuata.

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

VIII. Modificarea pretului contractului

8.1 Pretul pachetului de servicii turistice este stabilit prin contract.

Orice modificare, referitoare la schimbarea unitatii de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea persoanelor titulare de contract sau orice element principal ce face obiectul contractului, la cererea titularului din contract se taxeaza de catre Agentia de turism organizatoare prin agentia de turism intermediara cu o suma ce va fi comunicata turistului dupa solicitarea modificarii, iar modificarea se va face numai daca exista aceasta posibilitate si daca nu intra in contradictie cu penalizarile de anulare a pachetului.

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

8.2 Dupa incheierea contractului privind pachetul de servicii de calatorie, preturile pot fi marite unilateral de Agentia de turism organizatoare. Cresterile de preturi sunt posibile numai ca o consecinta directa a schimbarilor legate de cel putin unul dintre urmatoarele aspecte:

(i) pretul transportului de pasageri care rezulta din costul carburantilor sau al altor surse de energie,

(ii) nivelul taxelor sau al comisiunelor aplicabile serviciilor de calatorie incluse in contract, impuse de parti terte care nu sunt direct implicate in executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de imbarcare sau debarcare in porturi si aeroporturi;

(iii) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

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

IX. Modificari, Renuntari, Penalizari,, Despagubiri

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

9.2 Orice modificare, referitoare la schimbarea unitatii de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea persoanei titular de contract sau orice alt element principal ce face obiectul contractului, la cererea titularului acestuia, se poate face numai daca exista aceasta posibilitate si daca nu intra in contradictoriu cu penalizarile de anulare a

pachetului. Toate solicitarile de modificare sau anulare se accepta doar in scris si se solutioneaza conform conditiilor aferente fiecarui program/produs.

9.3 In cazul in care turistul renunta din vina sa la Pachetul de servicii care face obiectul prezentului contract el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:

##PENALIZARI##

9.4 Agentia de turism organizatoare poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie si poate oferi calatorului rambursarea completa a tuturor platilor efectuate pentru pachet (cu exceptia taxei de serviciu), dar nu este raspunzatoare pentru plata unor despagubiri suplimentare, in unul dintre urmatoarele cazuri:

a) numarul de persoane inscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decat numarul minim stabilit in contract, iar Agentia de turism organizatoare il instiinteaza pe calator cu privire la incetarea contractului in termenul stabilit in contract, dar nu mai tarziu de:

- 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai mult de sase zile;

- 7 sapte zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza intre doua si sase zile;

- 48 de ore inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai putin de doua zile;

b) Agentia de turism organizatoare nu poate executa contractul din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare si instiinteaza calatorul cu privire la incetarea contractului, fara intarziere si inainte de inceperea executarii pachetului. Restituirea sumelor plătite de turist, in ipoteza lit.b) de mai sus se va face avându-se în vedere toate prevederile cap.VI.

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

9.6 Daca o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata asa cum s-a convenit in contract, Agentia de turism organizatoare va oferi, fara costuri suplimentare pentru turist, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, pe cat posibil echivalente sau de mai buna calitate decat cele specificate in contract, inclusiv in cazul in care intoarcerea calatorului la locul de plecare nu este asigurata astfel cum s-a convenit. In cazul schimbarii cazarii, se va oferi o alta unitate de cazare in aceeasi locatie sau zona, in cea mai apropiata varianta fata de cea initiala, disponibila la momentul respectiv. Atunci cand serviciile alternative propuse de Agentia de turism organizatoare au drept consecinta un pachet de o calitate

mai scazuta decat cea specificata in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, calatorul va beneficia de o reducere adecvata a pretului, stabilita de agentie.

Turistul poate respinge serviciile alternative numai daca acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit in contract sau daca reducerea de pret acordata este inadecvata.

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

X. Reclamatii si litigii, asistenta calatorilor si raspunderea contractuala

10.1 In cazul in care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris la fata locului, clar si explicit, cu privire la deficiente constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atat reprezentantului Agentiei de turism organizatoare prin agentia de turism intermediara, cat si prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentantilor locali ai turoperatorului).

10.2 Atat Agentia de turism organizatoare ca si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, turistul poate depune la sediul Agentiei de turism intermediare o reclamatie in scris, in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, Agentia urmand ca, in termen de 30 zile calendaristice, sa comunice turistului raspunsul punctual, referitor la situatia semnalata. Nu se vor accepta sesizari care sunt depuse peste termenul admis. Vor fi luate in considerare numai reclamatii facute in nume personal. Nu vor fi acceptate reclamatii facute in numele mai multor persoane la finalul programului, despre care Palace Tour nu a fost informata in scris la data producerii evenimentului.

10.3 In cazul in care unul din serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu contractul privind pachetul de servicii turistice, Agentia de turism organizatoare, daca a fost informata imediat de calator prin agentia de turism intermediara, remediază neconformitatea, cu exceptia unuia din urmatoarele cazuri:

a) neconformitatea nu poate fi remediata;

b) remedierea implica cheltuieli disproporționate, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

In cazul in care, pentru astfel de motive, Agentia de turism organizatoare nu remediază neconformitatea, turistul are dreptul la o reducere de pret. Daca Agentia de turism

organizatoare nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil, calatorul poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare.

10.4 Agenția de turism organizatoare este absolvită de orice răspundere pentru neconformitățile despre care nu a fost informată imediat de către turist.

10.5 Turistul nu are dreptul la despăgubiri pentru daune în cazul în care neconformitatea apare într-una din următoarele situații:

a) este imputabilă calatorului;

b) este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie și este imprevizibilă sau inevitabilă;

c) este cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

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

10.7 Prin prezentul contract părțile, de comun acord, convin că despăgubirea care trebuie plătită de Agenția de turism organizatoare, atunci când aceasta este datorată turistului, nu poate depăși valoarea contractuală a serviciilor turistice prestate necorespunzător și al cărui beneficiar este acesta.

10.8 În cazul unor divergențe în legătură cu încheierea sau executarea prezentului contract, părțile vor depune toate eforturile pentru rezolvarea amiabilă a litigiului. De asemenea, pot utiliza și mecanismele de soluționare alternativă a litigiilor, denumite SAL, în conformitate cu Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, cu modificările ulterioare.

10.9 Litigiile care nu pot fi soluționate pe cale amiabilă vor fi soluționate pe cale judecătorească, instanța competentă fiind cea de la sediul Agenției de turism organizatoare.

10.10 Agenția de turism organizatoare acordă asistență calatorului aflat în dificultate prin

(i) furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară și

(ii) efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea turistului în găsirea unor servicii de călătorie alternative. Atunci când turistul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență, Agenția de turism organizatoare are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență.

10.11 Pentru contactarea Agenției de turism organizatoare, inclusiv pentru a solicita asistență atunci când se află în dificultate sau să reclame orice neconformitate sesizată în timpul executării pachetului, turistul poate folosi următoarele date de contact:

Agenția organizatoare: _____

Agenția intermediară: telefon 0251 412 036, e-mail: office@palacetour.ro

XI. Clauze finale

11.1 Contractul corespunde prevederilor legale în vigoare la data redactării. Acesta poate suferi modificări impuse de noua legislație. Subsemnatul _____ declar pe proprie răspundere că am luat la cunoștință toate clauzele prevăzute în Contract și Anexele la Contract (programul turistic, detaliile serviciilor turistice, informarea precontractuală, alte informații) ca sunt rezultatul negocierilor și sunt de acord cu ele integral și necondiționat.

11.2 În interesul prezentului contract, atunci când obiectul acestuia îl constituie un pachet de servicii de călătorie, termenii de mai jos sunt echivalenți și au înțelesul prevăzut în OG nr. 2/2018, după cum urmează:

- **turist = calator** = orice persoană care dorește să încheie un contract sau care are dreptul să călătorească pe baza unui contract încheiat în condițiile prezentei ordonanțe
- **turoperator** = agenție de turism organizatoare = agenția de turism care desfășoară activitatea de organizare
- **agenție detailista** = agenție intermediară = agenția de turism care desfășoară activitatea de intermediere.

Agenția de turism,

Palace Tour SRL

Reprezentant,

Calator,