

CONTRACT
de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie
Nr. /

Partile contractante:

S.C BONUS TRAVEL SRL, cu sediul în Bucuresti, Bulevardul Unirii, Nr. 55, Bl. E4a, Sc.1, Et. 1, Ap. 2, Sect. 3, Cod de Inregistrare Fiscala 26325839, inregistrata la Registrul Comertului sub numarul J40/11773/2009, titulară a Licenței de turism nr. 847/2019, tel: 021 315 30 20 / 021 315 30 21, email: office@bonustravel.ro reprezentată prin Andreea Catana in calitate de Manager Agentie, denumită în continuare Agenția,

Si

Calatorul d-na/dl cu domiciliul în ,legitimat cu C.I., seria , nr. , CNP ,telefon , denumit in continuare calator (titular de contract), au convenit la încheierea prezentului contract.

1. Obiectul contractului

1.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de catre Agentie a pachetului de servicii de calatorie sau a serviciilor de calatorie asociate, înscris în bonul de comanda, voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie sau alt înscris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

2. Informatii precontractuale

2.1. Înainte de semnarea prezentului contract, calatorul trebuie sa primeasca formularul cu informatiile standard (Anexa 1), precum si urmatoarele informatii:

2.1.1. destinatia (destinatiile) calatoriei, itinerariul si perioadele sejurului, cu datele corespunzatoare si în cazul în care cazarea este inclusa, numarul de nopti incluse;

2.1.2. mijloacele de transport, caracteristicile si categoriile acestora, locurile, datele si orele de plecare si de întoarcere aproximative, duratele si locurile opririlor intermediare si ale legaturilor de transport.

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

2.1.4. serviciile de masa oferite;

2.1.5. vizitele, excursiile sau alte servicii incluse în pretul total convenit al pachetului;

2.1.6. dimensiunea aproximativa a grupului (atunci când este cazul);

2.1.7. limba în care vor fi furnizate serviciile turistice, daca este cazul;

2.1.8. gradul de adecvare a calatoriei pentru persoanele cu mobilitate redusa si, la cererea calatorului, gradul de adecvare a calatoriei sau a vacantei, luând în considerare nevoile calatorului;

2.1.9. pentru calatoriile minorilor neînsoțiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului;

2.1.10. denumirea comerciala si sediul social ale agentiei de turism organizatoare si, daca este cazul, ale agentiei de turism intermediare, precum si numerele de telefon si, dupa caz, adresele de e-mail ale acestora;

2.1.11. pretul total, inclusiv taxele si orice costuri suplimentare;

2.1.12. modalitatile de plata;

2.1.13. numarul minim de persoane, respectiv 75% din capacitatea mijlocului de transport, necesar pentru ca serviciile din pachet sa poata fi executate si termenul pentru posibila anulare din acest motiv;

2.1.14. cerintele legate de pasaport si vize, precum si informatii referitoare la formalitatile legate de sanatare;

2.1.15. încetarea contractului oricând înainte de începerea executarii pachetului, cu plata unei penalitati de încetare corespunzatoare sau, dupa caz, a penalitatilor de încetare standardizate solicitate de Agentie;

2.1.16. asigurarea storno sau asigurarea medicala pe perioada calatoriei.

2.2. Informarea este considerata îndeplinita daca calatorul a primit toate informatiile de la art. 2.1. pe un suport durabil (printate sau email)

2.3. Informatiile precontractuale furnizate calatorului cu privire la serviciile de calatorie (2.1.1. - 2.1.8.;2.1.11 - 2.1.15), sunt parte integranta a contractului privind pachetul de servicii de calatorie si nu pot fi modificate decât prin acordul explicit al partilor contractante.

3. Încheierea contractului

3.1. Contractul se încheie în momentul semnării lui de catre calator sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii de calatorie, inclusiv în cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice (e-mail, online).

3.2. Conform Regulamentului (UE) 2016/679 cu privire la protectia datelor cu caracter personal, este necesar ca titularul de contract sa dea o "Declaratie de consimțământ privind prelucrarea datelor personale" din Anexa 2.

3.3. Contractul înceteaza de drept odata cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii de calatorie înscris în documentele de calatorie.

3.4. Informatiile privind statele pe teritoriul carora, la data încheierii prezentului contract, este decretata stare de urgenta ori când Ministerul Afacerilor Externe din Romania a formulat alerte de calatorie, sub forma de avertismente sau attentionari, sunt publice si pot fi consultate accesând <http://www.mae.ro/travel-alerts>. Calatorul va încheia prezentul contract fiind informat asupra acestor informatii sau alerte.

4. Pretul contractului si modalitati de plata

4.1. Pretul contractului este de se compune din costul serviciilor de calatorie efective, comisionul Agentiei si TVA. Daca pretul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comanda, alte documente de calatorie sau pe factura.

4.2. Modalitati de plata: la încheierea contractului se percepe un avans conform fiecărei oferte sau, dupa caz, plata integrala a contravalorii pachetului de servicii de calatorie.

4.3. Platile se vor face conform datelor scadente de pe factura si Bon de comanda.

4.4. Plata serviciilor de calatorie externe aferente contractului se poate efectua într-o singura moneda, în valuta specificata în contract sau în RON la cursul de vânzare spot comunicat de Banca GARANTIBANK INTERNATIONAL in ziua emiterii facturii, conform art. 290 alin. 2 Cod Fiscal.

5. Drepturile si obligatiile Agentiei

5.1. Agentia se obliga sa furnizeze calatorului toate informatiile prevazute la pct.2.1. din prezentul contract.

5.2. Înainte de începerea executarii pachetului, Agentia își rezerva dreptul de a modifica în mod unilateral clauzele nesemnificative ale contractului privind pachetul de servicii de calatorie, cu exceptia pretului contractului, cu informarea calatorului cu privire la modificarile efectuate, pe un suport durabil.

5.3. În cazul în care, înainte de începerea executarii pachetului, Agentia este constrânsa sa modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie (2.1.1.- 2.1.8.) sau nu poate îndeplini cerintele speciale ale calatorului pe care le-a acceptat, are obligatia de a informa calatorul, fara întârzieri nejustificate, pe un suport durabil, cu privire la aceste modificari si la consecintele lipsei reactiei calatorului în termenul prevazut la art. 6.2. si, dupa caz, la pachetul de substitutie oferit si pretul acestuia.

Schimbarea locului de cazare se considera modificare semnificativa a contractului, iar Agentia va oferi cea mai apropiata varianta din locatia respectiva de o calitate echivalenta sau superioara.

5.4. În cazul achizitionarii unui pachet de servicii de calatorie având în componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, Agentia nu este raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decât cea înscrisa în programul de calatorie. Pentru întârzieri, compania aeriana este obligata sa asiste calatorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European si al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare si de asistenta a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare si anularii sau întârzierii prelungite a zborurilor si de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin HG nr. 1.912/2006.

5.5. În cazul pachetelor de servicii de calatorie, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

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

5.7. Agentia poate modifica pretul contractului în sensul majorarii acestuia, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, a nivelului taxelor sau al comisiunilor aplicabile serviciilor de calatorie incluse in contract, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de îmbarcare sau debarcare în porturi si aeroporturi, ori a cursului de schimb valutar relevant pentru pachetul respectiv si numai dupa trimiterea unei notificari, însoțita de o justificare a creșterii respective si de modul de calcul, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile calendaristice înainte de începerea executarii pachetului.

5.8. Daca Agentia este constrânsa sa mărească pretul pachetului cu mai mult de 8% din pretul total al pachetului, informeaza calatorul, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile calendaristice înainte de începerea executarii pachetului.

5.9. Agentia poate aplica o reducere a pretului, dupa încheierea contractului si înainte de începerea executarii pachetului, care sa corespunda unei scaderi a costurilor prevazute la art. 5.7., aceasta având dreptul sa deduca cheltuielile administrative efective din rambursarea datorata calatorului. La cererea calatorului, Agentia prezinta dovezi ale cheltuielilor administrative respective.

5.10. În cazul în care, dupa începerea calatoriei turistice, o parte semnificativa din serviciile de calatorie prevazute în contract nu poate fi executata astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de calatorie, Agentia ofera, fara costuri suplimentare pentru calator urmatoarele:

5.10.1. servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, pe cât posibil

echivalente sau de mai buna calitate decât cele specificate în contract. În cazul schimbării cazării, se considera a fi serviciu alternativ corespunzător pentru continuarea derulării pachetului oferirea cazării în aceeași locație, în cea mai apropiată variantă față de cea inițială;

5.10.2. reducerea adecvată a pretului, în cazul în care serviciile alternative propuse, au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în contractul privind pachetul de servicii de călătorie;

5.10.3. reducerea pretului și/sau la despăgubiri pentru serviciile neprestate, fără a înceta contractul de servicii privind pachetul de călătorie, în cazul în care este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau călătorul respinge serviciile alternative propuse;

5.10.4. transportul retur al călătorului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta cu transport echivalent, fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare.

5.11. Agenția poate reduce corespunzător pretul pachetului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate constatată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, cu excepția cazului în care neconformitatea este imputabilă călătorului.

5.12. Agenția este răspunzătoare pentru daunele pe care le suferă călătorul ca urmare a existenței neconformității, cu excepția cazurilor în care neconformitatea:

5.12.1. este imputabilă călătorului;

5.12.2. 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;

5.12.3. este provocată de cauze de forță majoră sau de circumstanțe inevitabile și extraordinare, pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita.

5.13. Agenția poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie și poate oferi călătorului rambursarea completă a tuturor plăților efectuate pentru pachet, dar nu este răspunzătoare de plata unor despăgubiri suplimentare, în unul din următoarele cazuri:

5.13.1. numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decât numărul minim stabilit în contract, iar Agenția îl înștiințează, în timp util, pe călător cu privire la încetarea contractului, dar nu mai târziu de:

- 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de 6 zile;

- 7 zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între 2 - 6 zile;

- 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de 2 zile;

5.13.2. nu poate executa contractul în caz de forță majoră (definită în art. 7.10.) sau din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, pe care Agenția nu le poate prevedea sau evita precum și în caz de neîndeplinire a numărului minim de persoane ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții, iar Agenția înștiințează călătorul cu privire la încetarea contractului, fără întârziere și înainte de începerea executării pachetului.

5.14. În situațiile prevăzute la art. 5.13., Agenția poate oferi călătorului soluții alternative, pe cât posibil echivalente calitativ, în condiții similare de transport și cazare, fără a fi însă obligată la plata unor despăgubiri suplimentare sau a altor cheltuieli ce nu sunt incluse în pachet.

5.15. Agenția are obligația să comunice călătorului, în scris sau prin alt suport durabil, cu cel puțin 2 zile calendaristice înainte de data plecării, următoarele informații: orele programate de plecare/întoarcere, escale și legături, date de contact, în cazul acestora au fost modificate și agenția a fost informată asupra acestor modificări.

5.16. Agenția acordă asistență adecvată fără întârzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate, inclusiv în circumstanțe inevitabile și extraordinare, în special prin:

5.16.1. furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară;

5.16.2. efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea călătorului în găsirea unor servicii de călătorie alternative.

5.17. Agenția are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență în cazul în care călătorul 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 Agenție.

5.18. Agenția de turism organizatoare este responsabilă de buna executare a serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, indiferent dacă aceste servicii urmează să fie furnizate de aceasta sau de un alt furnizor de servicii de călătorie.

5.19. În măsura în care este imposibil să se asigure întoarcerea călătorului astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, Agenția suportă costul cazării necesare, pe cât posibil de categorie echivalentă, pentru o perioadă care nu depășește 3 nopți pe

calator. Daca în legislatia specifica privind drepturile pasagerilor, sunt prevazute perioade mai lungi aplicabile mijloacelor de transport relevante pentru întoarcerea calatorului, se aplica perioadele respective.

5.20. În cazul în care calatorul, care a contractat un pachet de servicii de calatorie pentru care a achitat un avans nu mai achita, în termenele specificate pe factura sau în bonul de comanda, ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera încetat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate în beneficiul calatorului cu retinerea din avans a penalitatilor prevazute la art. 7. Diferenta, daca exista, se va rambursa calatorului.

5.21. În situatia de suprarezervare (overbooking) a unui hotel, determinata de activitatea hotelierilor, înainte sau dupa începerea calatoriei, Agentia este obligata sa ofere o alta varianta de hotel în aceeasi zona sau într-o zona cât mai apropiata, la aceeasi categorie sau de o categorie superioara fara sa modifice pretul.

6. Drepturile si obligatiile calatorului

6.1. Calatorul poate transfera contractul privind pachetul de servicii de calatorie unei persoane care îndeplineste toate conditiile aplicabile contractului respectiv, dupa ce notifica Agentia, pe un suport durabil, cu cel puțin 7 zile lucratoare înainte de începerea executarii pachetului despre acest transfer. Conditiiile transferului sunt urmatoarele:

6.1.1. Persoana care transfera contractul privind pachetul de servicii de calatorie si persoana careia îi este transferat contractul raspund în solidar pentru achitarea soldului si a tuturor comisiunelor, tarifelor si altor costuri suplimentare generate de acest transfer.

6.1.2. Agentia informeaza persoana care transfera contractul cu privire la costurile efective ale transferului. Aceste costuri sunt rezonabile si nu depasesc costurile suportate efectiv de Agentie ca urmare a transferului contractului privind pachetul de servicii de calatorie.

6.1.3. Agentia prezinta persoanei care transfera contractul dovezi cu privire la costurile suplimentare, comisiunile sau alte costuri generate de transferarea contractului privind pachetul de servicii de calatorie.

6.2. Calatorul trebuie sa informeze Agentia, în termen de maxim 5 zile lucratoare de la primirea notificarilor prevazute la art. 5.3. si 5.8., cu privire la hotarârea sa de a opta pentru acceptarea modificarilor propuse sau pentru încetarea contractului, fara a plati vreo penalitate de încetare.

6.3. În cazul în care calatorul nu comunica Agentiei optiunea sa sau decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificarile prevazute în art. 5.3. si art. 5.8., se va considera ca modificarile au fost acceptate, iar calatorul nu va putea solicita despagubiri ulterioare.

6.4. În cazul în care calatorul opteaza pentru încetarea contractului privind pachetul de servicii de calatorie, acesta are dreptul:

6.4.1. sa accepte un alt pachet, atunci când este oferit de Agentie, daca este posibil, de o calitate echivalenta sau superioara;

6.4.2. sa accepte un pachet de servicii de calatorie de o calitate inferioara, cu reducerea corespunzatoare a pretului sau un pachet cu un pret mai redus;

6.4.3. sa i se ramburseze toate platile efectuate în virtutea contractului în cazul în care calatorul nu accepta un alt pachet.

6.5. Calatorul poate înceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie în orice moment înainte de începerea executarii pachetului, având dreptul la rambursarea platilor efectuate, cu scaderea penalitatii de încetare corespunzatoare.

6.6. În cazul în care, calatorul înceteaza contractul datorita unor circumstante inevitabile si extraordinare care se produc la locul de destinatie sau în vecinatatea imediata a acestuia si care afecteaza în mod semnificativ executarea pachetului sau transportul pasagerilor la destinatie, nu va plati nici o penalitate de încetare.

6.7. Calatorul are dreptul sa solicite Agentiei o despagubire în cazul în care Agentia înceteaza contractul privind pachetul de servicii de calatorie, cu exceptia cazurilor prevazute de art. 5.13.

6.8. Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse de Agentie potrivit art. 5.10., doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de calatorie sau reducerea de pret acordata este inadecvata.

6.9. Calatorul are obligatia sa respecte urmatorul program de acordare a serviciilor de calatorie: cazarea (check-in) se face, de regula, dupa ora 14.00 a zilei de intrare si se termina (check-out), de regula, pâna la ora 12.00 a zilei de iesire înscrise pe documentele de calatorie (voucher). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pâna cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusiva a calatorului.

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

6.11. Calatorul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de Agentie (voucher, etc.) în vederea acordarii serviciilor de calatorie.

6.12. Calatorul ia la cunostinta ca alte servicii pe care le achizitioneaza care nu fac parte din contractul cu

Agentia sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local si sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, Agentia neavând nicio responsabilitate asupra prestatiilor în cauza.

6.13. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara îndeplinirea de catre calator a unor formalitati suplimentare (de exemplu, calatoria împreuna cu minori, situatia în care numele calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligatia de a îndeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Agentia recomanda si consultarea site-ului <https://www.politiadefrontiera.ro/>. În cazul în care calatorul nu își respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile suplimentare necesare în vederea efectuării calatoriei care nu sunt în sarcina Agentiei (de exemplu, în cazul calatoriei cu minori, împuternicire din partea parintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoteste sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerata de orice raspundere în cazul imposibilitatii efectuării calatoriei.

6.14. Agentia recomanda calatorilor contactarea acestora cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).

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

6.16. Calatorul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acestora 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 alineat.

6.17. Calatorul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecării atât la dus, cât si la întors, 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 întâlnire si orarele vor fi suportate de catre acesta.

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

7. Penalitati, rambursari si despagubiri

7.1. În cazul în care calatorul anuleaza/înceteaza, contractul privind pachetul de servicii de calatorie, în orice moment înainte de începerea executării pachetului, datoreaza Agentiei penalitati dupa cum urmeaza:

a) 30 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 zile calendaristice înainte de data plecării;

b) 50 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16-30 zile calendaristice înainte de data plecării;

c) 100 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 15 zile calendaristice înainte de plecare sau prin neprezentarea la program;

d) 100 % din prețul pachetului de servicii, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special (de exemplu, Early Booking, Oferte Speciale etc.) , indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

e) Penalizarile pentru biletele de avion pe curse regulate sunt specificate la achiziționare, în functie de conditiile impuse de fiecare transportator.

7.2. În cazul în care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatie, daca nu poate pleca în calatorie pentru ca documentele personale necesare în vederea efectuării calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a parasi teritoriului tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia, penalitatea va fi de 100%.

7.3. Calatorul trebuie sa depuna în scris cererea de încetare a pachetului de servicii de calatorie la Agentia la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de încetare nu este luata în considerare.

7.4. În cazul în care calatoria nu a început, valoarea despagubirii este egala cu valoarea sumelor achitate efectiv de catre calator, în baza contractului privind pachetele de servicii de calatorie, în masura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolventei Agentiei.

7.5. În cazul în care în contractul privind pachetele de servicii de calatorie este inclus transportul de pasageri si calatorul se afla în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare, datorita insolventei Agentiei, despagubirea este egala cu contravaloarea serviciilor de calatorie neprestate calatorului si achitate de acesta, la care se adauga costul repatrierii.

7.6. Agentia efectueaza rambursarile prevazute în prezentul contract, fara întârzieri nejustificate si, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile lucratoare de la data încetării contractului privind pachetul de servicii de calatorie.

7.7. În cazul rambursării prevazuta în art. 6.5., se va scadea penalitatea de încetare corespunzatoare din valoarea rambursării.

7.8. Calatorul are dreptul sa primeasca despagubiri adecvate din partea Agentiei pentru orice daune pe care le sufera ca urmare a unei neconformitati. Despagubirea se acorda fara întârzieri nejustificate.

7.9. Calatorul nu are dreptul la despagubiri în cazurile enumerate de art. 5.12. si art. 5.13.

7.10. Agentia nu raspunde în caz de forta majora, care este definita ca fiind orice eveniment extern,

imprevizibil, absolut invincibil si inevitabil, cum ar fi greva, conflict politic, razboi, calamitati naturale (cutremur, inunda.ii, furtuna etc), incendii, epidemii, pericol public, atac terorist, embargou international, interdictii ale organelor de administratie publica etc., precum si în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere.

7.11. Toate sumele mentionate la prezentul articol se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

7.12. Drepturile la despagubiri sau la reducerea pretului nu aduc atingere drepturilor calatorilor în temeiul Regulamentelor si conventii internationale aplicabile.

7.13. În cazul unor evenimente invocate de calatori (îmbolnaviri, decese), care se vor dovedi cu acte, penalitatile aplicate vor fi cele percepute de furnizorii serviciilor de calatorie. În acest caz, calatorul își poate recupera sumele achitate prin activarea asigurarii storno.

8. Reclamatii

8.1. În cazul în care unul din serviciile de calatorie nu se executa în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de calatorie, calatorul are obligatia de a informa în scris, de la fata locului si fara întârzieri nejustificate, atât reprezentantul Agentiei, cât si prestatorii de servicii de calatorie (conducerea hotelului, a restaurantului, reprezentantii locali ai Agentiei organizatoare), în legatura cu orice neconformitate pe care o constata pe parcursul executarii unui serviciu de calatorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de calatorie, tinând cont de circumstantele cazului. Datele de contact ale Agentiei: 021 315 30 20; 0733 917 307; 0762 251 699, office@bonustravel.ro, unde calatorul poate solicita asistenta atunci când se afla în dificultate sau poate reclama orice neconformitate sesizata în timpul executarii pachetului.

8.2. În cazul în care prestatorii de servicii de calatorie refuza nejustificat sau nu rezolva neconformitatea reclamata de calator si nu invoca cazurile prevazute la art. 8.3., acesta trebuie sa contacteze, de la fata locului, Protectia consumatorului din tara respectiva.

8.3. Atât Agentia, cât si prestatorul de servicii de calatorie vor actiona pentru remedierea neconformitatii, cu exceptia unuia din urmatoarele cazuri:

8.3.1. neconformitatea nu poate fi remediata;

8.3.2. remedierea implica cheltuieli disproportionante, tinând cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

8.4. Fara a aduce atingere exceptiilor prevazute la art. 8.3. în cazul în care Agentia nu remediaza neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de calator, acesta poate face el însusi acest lucru si poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Calatorul nu trebuie sa specifice un termen daca Agentia refuza sa remedieze neconformitatea sau daca este necesara o remediere imediata.

8.5. În cazul în care neconformitatea afecteaza în mod substantial executarea pachetului, iar Agentia a omis sa o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de catre calator, acesta poate înceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie fara plata unei penalitati de încetare si, dupa caz, poate sa ceara reducerea pretului si/sau despagubiri.

8.6. Calatorul poate trimite cereri sau reclamatii în legatura cu executarea pachetului, într-un termen rezonabil dupa întoarcerea din calatorie, în mod direct agentiei de turism intermediare de la care a achizitionat pachetul. Agentia de turism intermediara transmite agentiei de turism organizatoare, fara întârzieri nejustificate, cererile sau reclamatii. Aceasta va comunica calatorului modul de solutionare a reclamatiei, în termen de 30 de zile de la primirea acesteia.

8.7. Calatorul are posibilitatea sa apeleze si la entitatea de solutionare alternativa a litigiilor (entitatea SAL), care solutioneaza litigiile în conformitate cu O.G. nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti, precum si la platforma europeana de solutionare online a litigiilor (platforma SOL) în temeiul Regulamentului (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European.

9. Asigurari

9.1. Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolabilitatii sau falimentului Agentiei, la Societatea de Asigurare – Reasigurare Omniasig Vienna Insurance Group SA, din Bucuresti, Aleea Alexandru, nr. 51, sector 1, telefon: (+40) 21 405 74 20, e-mail: office@omniasig.ro, cu Polita de asigurare nr. 52079 eliberata in data de 02.10.2019 valabila pâna la data de 08.10.2020, având suma asigurata de 50.000 USD, care este afisata pe pagina web a agentiei de turism www.bonustravel.ro

10. Documentele contractului.

10.1. Constituie parte integranta din contract urmatoarele: voucherul, biletul de odihna/tratament, biletul de excursie, bonul de comanda, dupa caz; programul turistic, oferte, formularul cu informatiile standard, declaratia de consimtamânt privind prelucrarea datelor personale, datele de la Protectia Consumatorului, precum si alte înscrieri/ site-ul www.bonustravel.ro, ale Agentiei puse la dispozitia calatorului, în format tiparit sau pe alt suport durabil.

11. Dispozitii finale

11.1. Prezentul contract a fost încheiat în doua exemplare, câte unul pentru fiecare parte.


11.2. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie si servicii de calatorie asociate se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor O. G. nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate.

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

11.4. Calatorul declara ca Agentia l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie si servicii de calatorie asociate, în conformitate cu prevederile O. G.nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate.

11.5. Litigiile aparute între parti se rezolva pe cale amiabila, în caz contrar partile înțeleg sa se adreseze instantelor de judecata competente.

11.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

<p>Agenția de turism, Bonus Travel Reprezentant legal Catana Andreea Funcția : Manager Agentie Semnătura Ștampila</p> 	<p>Am citit contractul si anexele si am primit un exemplar al acestora</p> <p>Turistul (numele și prenumele)</p> <p>Semnătura:</p>
--	--