

**CONTRACT - CADRU**  
**privind pachetul de servicii de calatorie**  
**Nr. .... din .....**

**Partile contractante:**

Societatea **ANA BUSINESS SERVICES SRL**, cu sediul in Bucuresti, sector 5, str. Verigei, nr. 3, bl.1, scr.3, apt.132, numar de inregistrare la Registrul Comertului J40/9724/2011, cod de inregistrare fiscala RO28977928, capital social 25.000 Lei, conturi bancare deschise la Banca Transilvania (Lei – RO37 BTRL 0410 1202 F298 05XX, Euro – RO12 BTRL 0410 4202 F298 05XX), numar de telefon 031.408.26.40, pentru organizatorul: **Ana Tour & Travel**, titulara a Licentei de turism nr. 12/22.10.2018, reprezentata prin Sinziana Stoica, in calitate de Administrator, denumita in continuare Organizator;

si Calatorul,

Domnul/Doamna ....., domiciliat/-a in ....., posesor/ posesoare a cartii de identitare cu seria ....., numar ....., au convenit la incheierea prezentului contract.

Valoarea contractului este de ....., avansul este de ..... si s-a achitat la data prezentului contract, iar diferenta se va achita pana la data de .....

**I. Obiectul contractului**

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

**II. Incheierea contractului**

2.1. Contractul se incheie dupa caz in oricare din urmatoarele situatii :

a) in momentul semnarii lui de catre turist sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii turistice inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice;

b) in momentul in care calatorul primeste confirmarea scrisa a rezervarii de la organizator, in cel mult 60 de zile calendaristice de la data intocmirii bonului de comanda. Este responsabilitatea organizatorului de a informa calatorul prin orice mijloace convenite in scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) daca rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervari de servicii, organizatorul poate solicita un avans de pana la 60%, din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, in functie de data la care calatorul solicita serviciile.

1. In cazul in care continutul bonului de comanda nu difera de continutul confirmarii calatoriei turistice si confirmarea s-a efectuat in termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnarii bonului de comanda, calatorul care decide sa renunte la calatoria turistica, datoreaza organizatori penalitati conform cap. VI din prezentul contract.

2. In cazul in care continutul bonului de comanda difera de continutul confirmarii calatoriei turistice primite in scris de la organizator sau daca aceasta confirmare nu s-a facut in termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnarii bonului de comanda, calatorul poate considera ca voiajul nu a fost rezervat si are dreptul la rambursarea imediata a tuturor sumelor deja platite.

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

2.2. In cazul in care prezentul contract este pus integral la dispozitia calatorului sub forma de catalog, pliant, alte inscripuri, site-ul agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, etc), obligatia de informare a calatorului este considerata indeplinita prin inscrierea tuturor informatiilor necesare in oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate de organizator, nefiind necesara incheierea in forma scrisa a contractului de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, respectiv daca contractul prezentat calatorului in modalitatile prevazute mai sus, contine informatiile prevazute la art. 7 alin. (3) din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate. Informatiile si fotografiile prezentate in cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare prezinta si ilustreaza stilul hotelului, caracteristicile generale ale camerelor, imaginile fiind orientative si au caracter informativ. Camera primita de calator poate sa nu corespunda in toate cazurile cu fotografia din cataloage, oferte speciale, site-uri.

2.3. Contractul inceteaza de drept odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii turistice in scris in documentele de calatorie.

**III. Pretul contractului si modalitati de plata**

3.1. Pretul contractului este specificat in contract, in anexa si pe factura. Pretul cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul organizatorului si Tva. Daca pretul nu este specificat in prezentul contract, atunci acesta este specificat in bonul de comanda (daca exista), proforma, alte documente de calatorie, cataloage, pliante, alte inscripuri puse la dispozitie calatorului, site-ul organizatorului, alte mijloace de comunicare electronica si/sau pe factura.

3.2. Modalitati de plata:

3.2.1. La incheierea contractului se percepe un avans (valoarea acestuia fiind diferita in functie de oferta), din pretul stabilit sau, dupa caz, plata integrala a contravalorii pachetului de servicii turistice.

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

a) pentru serviciile turistice care necesita confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plata comunicate de organizator in scris prin bonul de comanda sau alte mijloace de comunicare.

b) pentru serviciile turistice care nu necesita confirmare din partea prestatorilor, dupa cum urmeaza, conform termenelor de plata comunicate de organizator in scris prin bonul de comanda sau alte mijloace de comunicare.

3.3. Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract sau in RON la cursul de referinta a BNR din ziua emiterii facturii, la care se adauga un procent de risc valutar in marime de 2%.

3.4. Plata serviciilor turistice interne (cu locul de desfasurare in Romania) se poate efectua si cu vouchere de vacanta. Plata serviciilor turistice se face respectand prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice si anexelor acesteia. In cazul in care Calatorul renunta la pachetul de servicii turistice achizitionat cu vouchere de vacanta, organizatorul ii poate oferi acestuia un pachet de servicii turistice la o valoare initiala, mai putin penalitatile aferente, calculate conform prevederilor capitolului VI pct. 6.1. din prezentul contract, sau ii poate oferi Calatorului un pachet de servicii turistice la o valoare mai mare fata de pachetul achizitionat initial din care au fost scazute penalitatile aferente prevazute la cap. VI, cu plata diferentei de pret.

3.5. Conform OUG nr. 8/2009, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii turistice de către Calător, Organizatorul nu poate restitui calătorului contravaloarea voucherelor de vacanță în bani. Voucherurile de vacanță pot fi restituite Calătorului de către organizator, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii turistice, doar dacă acestea nu au fost expediate emitențului de vouchere conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanță.

3.6. Pachetul de servicii turistice care poate fi achiziționat pe baza voucherelor de vacanță va cuprinde servicii de cazare (minim și obligatoriu), alimentație publică, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfășurare pe teritoriul României.

#### **IV. Drepturile și obligațiile Organizatorului**

4.1. Organizatorul se obligă să furnizeze calătorului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie/standard a organizatorilor de turism și care necesită confirmarea rezervării din partea altor prestatori. În cazul solicitării unor pachete de servicii turistice care se regăsesc în oferta proprie a organizatorilor de turism, sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, organizatorul poate furniza calătorului un bon de comandă, dacă consideră necesar. OVERBOOKING (suprarezervarea). În situația de suprarezervare (overbooking) a unui hotel, determinată de activitatea hotelierilor, înainte sau după începerea calătoriei, Organizatorul este obligat să anunțe turistii în cel mai scurt timp de apariția unei astfel de situații și să ofere o altă variantă de hotel în aceeași zonă sau într-o zonă cât mai apropiată, la aceeași categorie sau de o categorie superioară fără să modifice prețul.

4.2. În cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale contractului cum ar fi: prețul pachetului turistic, serviciile incluse în pachet, datele de calătorie, modificarea categoriei unității de cazare, organizatorul are obligația de a informa calătorul cu cel puțin 15 zile înainte de data începerii calătoriei.

În cazurile prevăzute la pct. 4.7. literele a), b), c) din prezentul contract, informarea se va face în timp util pentru a permite calătorului să decidă începerea calătoriei.

4.3. În cazul achiziționării unui pachet de servicii turistice având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, Transportatorul Aerian, fără a cere acordul organizatorilor de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Organizatorul nu este răspunzător 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 nr. 261/2004 implementat prin HG nr. 1912/2006. 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.

4.4. În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica din motive ce țin de siguranța navigării, numărul cabinei și locația acesteia pe punți (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupa sau spre prova, etc.), doar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care Calătorul nu va fi despăgubit în nici un mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

4.5. Organizatorul poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau micșorării - după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de preț ale contractului și numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a redeventelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor de turist, ori a cursurilor de schimb valutare aferente pachetului de servicii turistice contractat. Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

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

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

4.7. Organizatorul este răspunzător pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:

- a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează Calătorului;
- b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Organizatorul, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita inclusiv dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Organizatorul nu este răspunzător pentru prejudiciile cauzate Calătorului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice.
- c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui tert care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

4.8. Organizatorul are obligația să furnizeze în scris Calătorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu Calătorul (e-mail, fax, sms etc.), cu cel puțin 3 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

- a) orele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adrese e-mail ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a intermediarului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a intermediarului;
- c) pentru calatoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului.

4.9. Organizatorul parte în contract este obligat să acorde prompt asistență Calătorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau a unui eveniment pe care nici organizatorul, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita.

#### **V. Drepturile și obligațiile Calătorului**

5.1. În cazul în care calătorul nu poate să participe la calătoria turistică independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate să ceseze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice

contractat, cu obligatia de a anunta in scris Organizatorul cu cel putin 5 zile inaintea datei de plecare. In acest caz intre Calatorul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si organizatorul (debitor cedat) urmeaza a se incheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate si cesionate. Responsabilitatea incheierii contractului de cesiune revine dupa caz fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata Organizatorului (debitorului cedat). Calatorul care cedeaza pachetul sau pachetul de servicii, precum si cesionarul, sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

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

5.3. In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, Calatorul are obligatia sa respecte urmatorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face de regula la ora 18,00 a zilei de intrare si se termina de regula la ora 12:00, a zilei de iesire inscrite pe documentele de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, bilet de excursie, etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a Calatorului.

5.4. In cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 8%, Calatorul poate rezilia/denunta unilateral contractul, avand insa dreptul la rambursarea imediata de catre Organizator a sumelor platite, inclusiv comisionul.

5.5. Calatorul este obligat sa comunice Organizatorului, in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la cap. IV pct. 4.2 privind modificarea prevederilor esentiale ale contractului sau in timp util inainte de inceperea calatoriei, in cazul in care se aplica cauzele prevazute in cap. IV pct. 4.7. literele b) si c), hotararea sa de a opta pentru:

a) rezilierea/denuntarea unilateral a contractului fara plata penalitatilor sau

b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

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

5.7. In cazul in care Calatorul reziliaza/denunta unilateral contractul in temeiul pct. 5.5. sau Organizatorul anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, Calatorul are dreptul:

a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara, propus de Organizator;

b) sa accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioara propus de Organizator, cu rambursarea imediata a diferentei de pret, in sensul rambursarii diferentei de pret dintre cele doua pachete turistice, la momentul incheierii noului contract de prestare de servicii;

c) sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate in virtutea contractului.

5.8. In cazul in care pachetul de servicii turistice a fost achitat cu vouchere de vacanta si Calatorul nu accepta conditiile de la pct. 5.7. lit. a), organizatorul va restitui voucherele, daca acestea se afla inca in posesia sa, mai putin suma despagubirilor/penalitatilor.

5.9. In toate cazurile mentionate la pct. 5.7., Calatorul are dreptul sa solicite Organizatorului si o despagubire, cuantumul careia poate fi stabilit prin acordul comun al partilor sau in baza unei hotarari a instantei de judecata, pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

a) anularea s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar Organizatorul 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 supraz rezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unitatii de cazare) sau unor cauze dintre cele prevazute la cap. IV pct. 4.7 lit. b).

c) anularea s-a facut din vina Calatorului.

5.10. Calatorul are dreptul sa rezilieze/denunte unilateral in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care rezilierea/denuntarea unilateral a ii este imputabila este obligat sa despagubeasca Organizatorul pentru prejudiciul creat acesteuia, conform prevederilor Cap. VI din prezentul contract, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Despagubirea se poate ridica la maximul pretului pachetului de servicii turistice contractat.

5.11. In cazul in care Calatorul alege sa se mute la un alt hotel decat cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Organizatorul va rezolva cerintele Calatorului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmand a fi suportate de catre turist.

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

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

5.13. Calatorul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de organizator (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament, etc.), in vederea acordarii serviciilor turistice. In cazul in care Calatorul beneficiaza de bilete de odihna si tratament, este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale, la zi.

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

5.15. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre turist 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 are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Organizatorul recomanda si consultarea site-ului Politiei de Frontiera. In cazul in care Calatorul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la conditiile de calatorie (de ex. necesitatea obtinerii vizei, necesitatea de a avea pasaport sau/si carte de identitate sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Organizatorul este exonerat de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuării calatoriei.

5.16. Organizatorul recomanda turistilor contactarea acestuia cu 24 ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc imbarcare, etc.).

5.17. 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.

5.18. Calatorul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. Organizatorul nu se face vinovat de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de turist ca urmare a nerespectarii acestui aliniat.

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

5.20. 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.

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

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

6.1.1 pentru pachete din oferta standard, cu exceptia pachetelor mentionate la pct. 6.1.2.

a) cu mai mult de 40 zile zile inaintea sejurului: taxa de rezervare (25 Euro/persoana) si contravaloarea tuturor cheltuielilor de rezervare (emitere bilet de avion, plata serviciilor la sol, taxa viza, asigurare medicala de calatorie etc.);

b) 80% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 22-39 zile înainte de data plecării;

c) 100% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic sau egal cu 21 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.

6.1.2. pentru programe de tip "Early Booking" - Inscriseri Timpurii sau „Oferte Speciale” (Targuri, Expozitii, Simpozioane, Congrese, Evenimente religioase, sportive sau artistice, Carnaval, Paste, Craciun, Anul Nou etc): 100% din pretul pachetului de servicii turistice, in cazul in care Calatorul a achizitionat acest tip de pachet turistic, indiferent de data la care Calatorul solicita renuntarea.

6.2. In cazul in care calatorul care a contractat un pachet de servicii turistice cu Organizatorul si a achitat un avans, nu se prezinta in termenul specificat in contract/factura sau in termenul comunicat in scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat de drept, iar Organizatorul are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul Calatorului cu retinerea penalizarilor prevazute la art. 6.1. din prezentul contract.

Tipul ofertei si penalizarile, vor fi specificate in anexa contractului, in proforma si in oferta pre-contractuala.

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

6.4. In cazul in care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, Calatorului i se vor retine toate taxele datorate de Organizator prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.

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

6.6. Calatorul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice la Organizatorul la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.

6.7. Organizatorul va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.

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

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

## **VII. Reclamatii**

7.1. In cazul in care Calatorul 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 Organizatorului, cat si prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentantilor locali ai organizatorului). Datele de contact ale organizatorului: Telefon: 0314082640; E-mail: office@analastminute.ro

7.2. Atat Organizatorul, cat si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, Calatorul va depune la sediul Organizatorului o reclamatie in scris, in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, Organizatorul urmand ca, in termen de 30 zile calendaristice, sa comunice Calatorului despagubirile care i se cuvin, dupa caz.

## **VIII. Asigurari**

Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta, in cazul insolabilitatii sau falimentului Organizatorului la Societatea de Asigurare German Romanian Assurance, cu sediul in str. Emil Garleanu, nr.11, bl.A8, ap.49, Sector 3, Bucuresti, Polita de asigurare IF-i, nr. 4665, valabila pana la data de **27.09.2026**, in valoare de 10.000 Euro, polita care este afisata pe pagina web a Organizatorului: [https://www.vacante-online.ro/resources/quick-sell-vacante-online/2025/0924/Polita\\_asigurare\\_2025-2026.jpg](https://www.vacante-online.ro/resources/quick-sell-vacante-online/2025/0924/Polita_asigurare_2025-2026.jpg)

8.1. Conditiiile in care Calatorul va fi despagubit de catre societatea de asigurare sunt:

8.1.1. In cazul in care Organizatorul nu efectueaza repatrierea Calatorului, acesta are obligatia de a anunta imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. In aceasta situatie societatea de asigurare nu are obligatia de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa dupa intoarcerea Calatorului in Romania, in conditiile politiei de asigurare incheiate intre Organizator si societatea de asigurare.

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

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

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

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

8.1.6. Documentele justificative constau in principal in:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
- b) confirmarile de primire precizate la pct. 8.2.2, 8.2.3 si 8.2.5 din prezentul capitol;
- c) fotocopiiile de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
- d) fotocopiiile de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

Societatea de asigurare are dreptul sa solicite Calatorului si alte documente justificative.

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

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

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

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

8.2. Organizatorul nu se face vinovat de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politele de asigurare contractate prin intermediul Asiguratorilor, deoarece aceasta este doar intermediar intre turist si asigurator.

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

- a) voucherul, biletul de odihna/tratament, biletul de excursie, bonul de comanda, dupa caz; b) programul turistic, in cazul actiunilor turistice;
- c) cataloage/pliante/oferte/alte inscripuri/etc. ale Organizatorului, puse la dispozitia Calatorului, in format tiparit sau pe suport electronic.

**X Procedura de solutionare alternativa a litigiilor ("SAL")** 10.1. Solutionarea alternativa a litigiilor ("SAL") reprezinta un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se ofera posibilitatea de solutionare a litigiilor pe care le pot avea cu comerciantii, atunci cand se confrunta cu o problema legata de achizitionarea unui produs sau serviciu. 10.2. Astfel, reclamatii impotriva comerciantilor sunt prezentate voluntar de catre consumatori, urmand a fi solutionate intrun mod independent, impartial, transparent, rapid si echitabil. 10.3. Directia de solutionare alternativa a litigiilor (Directia SAL) din cadrul Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor ("ANPC"), are competenta sa solutioneze alternativ litigii nationale si transfrontaliere izvorate din contractele de vanzari sau din contractele de prestari servicii incheiate cu un comerciant care desfasoara activitati in Romania, in sectoarele de activitate in care ANPC este competenta. 10.4. Cererea de aplicare SAL, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL, si legislatia aplicabila poate fi consultata aici - <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>.

**XI. Dispozitii finale si tranzitorii** 11.1. Prezentul contract a fost incheiat in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte. 11.2. In toate cazurile in care documentele de calatorie, parte integranta a prezentului contract, cuprind alte prevederi care sunt in neconcordanță cu prevederile prezentului contract, prevederile acestora vor prevala. 11.3. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate. 11.4. 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. 11.5. Calatorul declara ca Organizatorul, l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice, calatorul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, in conformitate cu oferta Organizatorului. 11.6. Calatorul declara ca a fost informat in mod expres de catre Organizator, respectiv a luat la cunostinta si este de acord cu POLITICA DE CONFIDENTIALITATE CU PRIVIRE LA PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL disponibila si afisata pe site-ul Organizatorului, in contextul intrarii in vigoare a Regulamentului European privind protectia datelor nr.679/2016 ("GDPR"). Prin semnarea contractului, calatorul declara in mod expres si este de acord inclusiv ca datele sale cu caracter personal sa fie transferate catre parteneri din tari terte, respectiv din afara spatiului european sau din afara spatiului economic european, doar in scopul realizarii obiectului prezentului Contract, respectiv in vederea achizitionarii serviciilor de calatorie mentionate in prezentul contract.

11.7. Litigiile aparute intre parti se rezolva pe cale amiabila in caz contrar partile inteleg sa se adreseze instantelor de judecata competente. 11.8. Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

Organizator  
Ana Tour & Travel

Calatorul / Reprezentantul Calatorului:  
.....

Reprezentata de Sinziana Stoica

Semnatura:

**Anexa Nr. 1 ..... la contractul nr. ....din data de .....**

Oferta constă în servicii turistice pentru următoarele persoane:

**Turisti:**

.....  
.....

**Perioada:**.....

**Locatie:** .....

**Descrierea serviciilor:**

.....  
.....  
.....

**Preț total:** .....

Organizator  
Ana Tour & Travel

Reprezentata de Sinziana Stoica

Calatorul / Reprezentantul Calatorului:  
.....

Semnătura: