

**CONTRACT - CADRU**  
**de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie**  
**Nr {Number} din data de {IssueDate}**

**Prezentul Bon de Comanda / Contract de comercializare a pachetului de servicii de călătorie se încheie între:**

Societatea comerciala ENKI BUSINESS S.R.L, agentia de turism Free Spirit Travel, cu sediul social in Bucuresti, Str. Caraiman, nr 59 si punct de lucru in Str. Ghiociei nr. 2, sector 2, telefon 021/6426452, cod unic de inregistrare RO 23481965, titulara a licentei de turism nr. 492 reprezentata prin Oana Pricop, in calitate de administrator, denumita in continuare Organizator,

**si calatorul/reprezentantul calatorului,**

{CustomerFullDetails} au convenit la incheierea prezentului contract.

Definitii:

In executarea prezentului contract urmasorii termeni vor avea intelesul oferit de Ordonanța nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative, astfel:

„ **agentie de turism** ” - unitate specializata a unui operator economic, detinator al unei licente de turism valabile, emise in conditiile legii, care poate desfasura activitati de organizare si/sau intermediere;

„ **activitate de organizare** ” - activitatea prin care agentia combina si vinde sau ofera spre vanzare pachete fie direct, fie prin intermediul unui alt comerciant sau impreună cu un alt comerciant, sau activitatea comerciantului care transmite datele calatorului unui alt comerciant. Agenția de turism care desfasoara activitatea de organizare este denumita agentie de turism organizatoare;

„ **activitate de intermediere** ” - activitatea prin care agenția, alta decât agenția organizatoare, vinde sau oferă spre vânzare, în calitate de intermediar, pachete combinate de către o agenție de turism organizatoare. Agenția de turism care desfășoară activitatea de intermediere este denumită agenție de turism intermediară;

„ **calator** ” - orice persoana care doreste sa incheie un contract sau care are dreptul sa calatoreasca pe baza unui contract incheiat in conditiile prezentei ordonante.

## **I. Obiectul contractului**

1.1 Constituie obiect al prezentului contract vanzarea de catre Agentia a pachetului de servicii de calatorie/a unui serviciu de calatorie in scris in voucher, bilet de odihna – tratament, bilet de excursie, anexat la prezentul contract si eliberarea documentelor de plata si a celor de calatorie.

1.2. Caracteristicile pachetului de servicii de calatorie sunt prezentate in oferta, iar aceasta este parte integranta a acestui contract.

## **II. Incheierea contractului**

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

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

b) in momentul in care Calatorul primeste confirmarea scrisa a rezervarii de la Agentie, in cel mult 5 zile calendaristice de la data transmiterii ofertei ferme. Este responsabilitatea Agentiei 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, agentia poate solicita un avans de pana la 50% din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, in functie de data la care Calatorul solicita serviciile, in coformitate cu prevederile art. IV

a) in momentul eliberarii documentelor de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, bilet de excursie, etc.), inclusiv in format electronic, in cazul in care pachetele de servicii de calatorie fac parte din oferta standard a agentiei de turism 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 inscrieri, site-ul Agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, fax, etc), obligatia de informare a calatorului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii in oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate de Agentie, nefiind necesara incheierea in forma scrisa a contractului cadru de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, respectiv daca prezentul contract 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. Camera

*Discover the Planet! Rediscover Yourself!*

Str. Ghiociei nr. 2, sector 2, București  
rezervari@free-spirit.ro / tel. 0728 001 111

[www.free-spirit.ro](http://www.free-spirit.ro)

primita de Calator poate sa nu corespunda in toate cazurile cu fotografia din cataloage, oferte speciale, site-uri, materiale publicitare.

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

### III. Pretul

3.1. Pretul contractului este de {TotalValue} si cuprinde costul serviciilor de calatorie efective, comisionul Agentiei, T.V.A (in cota legala la data efecturarii platii), precum si toate taxele, comisioanele, tarifele, costurile suplimentare, penalitățile de încetare suportate de Agentie.

3.2. Daca pretul nu este specificat in prezentul contract, atunci acesta este specificat in bonul de comanda (daca exista), alte documente de calatorie, alte inregistrari puse la dispozitia Calatorului si/sau pe factura.

### IV. Termene si modalitati de plata

4.1. Plata obligatiilor izvorand din Contract se va efectua de catre Calator catre Agentie prin transfer bancar in contul indicat de aceasta in factura fiscala sau factura proforma, dupa caz. In cazul in care Calatorul doreste sa efectueze plata catre Agentie prin transfer bancar pentru serviciile achizitionate, toate costurile bancare vor reveni partii care initiaza plata, respectiv Calatorului.

Transformarea obligatiilor de plata din moneda straina in RON, aferente platilor serviciilor de calatorie externe, se face la cursul de schimb valutar al bancii comerciale precizata pe facturile emise de catre Agentie.

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

### V. Drepturile si obligatiile Agentiei

5.1. Agentia se obliga sa furnizeze Calatorului, inainte de asumarea de catre calator a unui contract privind pachetul de servicii de calatorie, toate informatiile prevazute de art. 5 din Ordonanța nr. 2/2018:

a) principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie:

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

(ii) mijloacele de transport, caracteristicile si categoriile acestora, locurile, datele si orele de plecare si de intoarcere, duratele si locurile opririlor intermediare si ale legaturilor de transport. In cazul in care nu este inca stabilita ora exacta, Agentia informeaza Calatorul cu privire la ora aproximativa de plecare si de intoarcere;

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

(iv) serviciile de masa oferite;

(v) vizitele, excursiile sau alte servicii incluse in pretul total convenit al pachetului;

(vi) 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;

(vii) daca posibilitatea Calatorului de a beneficia de alte servicii turistice depinde de comunicarea orala efectiva, limba in care vor fi furnizate serviciile respective;

(viii) situatia in care calatoria sau vacanta este adaptata in general pentru persoanele cu mobilitate redusa si, la cererea Calatorului, informatii precise privind gradul de adecvare a calatoriei sau vacantei, luand in considerare nevoile Calatorului;

b) 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;

c) pretul total al pachetului, inclusiv taxele si, daca este cazul, toate comisioanele, tarifele, penalitatile de incetare si alte costuri suplimentare sau, atunci cand aceste costuri nu pot fi calculate in mod rezonabil anterior incheierii contractului, o indicatie cu privire la tipul de costuri suplimentare pe care calatorul ar putea sa fie obligat sa le suporte in continuare;

d) modalitatile de plata, inclusiv orice suma sau procentaj din pret care urmeaza sa fie achitate sub forma de avans si calendarul pentru achitarea soldului sau garantiile financiare care urmeaza sa fie achitate sau furnizate de calator;

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

f) informatii generale despre cerințele legate de pasaport si vize, inclusiv termenele aproximative de obtinere a vizelor si informatii referitoare la formalitatile legate de sanatate in tara de destinatie;

g) informatii privind posibilitatea Calatorului de a inceta contractul oricand inainte de inceperea executarii pachetului, cu plata unei penalitati de incetare corespunzatoare;

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.

5.2. In cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale contractului, cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de calatorie, pretul, modificarea categoriei unitatii de cazare, Agentia organizatoare are obligatia de a informa Calatorul cu cel puțin 20 (douazeci) zile inainte de data inceperii calatoriei.

5.3. In cazul achizitionarii unui pachet de servicii de calatorie avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, Transportatorul Aerian, fara a cere acordul Agentiei de turism care deruleaza programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agentia nu este raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea inscrisa in programul turistic. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste calatorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 implementat prin HG nr. 1912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra in competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentand contractul intre pasager si transportator. In cazul acestor pachete de servicii de calatorie ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

5.4. In situatia achizitionarii unui produs de tip croaziera, linia de croaziera poate modifica din motive ce tin de siguranta navigarii, numarul cabinei si locatia acesteia pe puncti (o punte inferioara, una superioara, mai spre pupa sau spre prova, etc.), doar cu o cabina de aceeasi categorie ca cea rezervata initial, caz in care Calatorul nu va fi despagubit in nici un mod avand in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat.

5.5. Agentia poate sa modifice pretul contractului, in sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor:

- a) pretului transportului de pasageri care rezulta din costul carburantilor sau al altor surse de energie;
- b) nivelul taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi;
- c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

O crestere de pret este posibila numai daca Agentia trimite Calatorului o notificare clara si inteligibila privind aceasta crestere, insotita de o justificare a cresterii respective si de un calcul, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului.

5.6. Agentia nu poate sa majoreze pretul pachetului cu mai mult de 8% decat cu acordul expres al Calatorului, care dupa primirea notificarii in acest sens are posibilitatea ca, intr-un termen rezonabil specificat de Agentie, care nu poate depasi 5 zile, (cu conditia ca cele 5 zile sa fie anterioare inceperii calatoriei) sa accepte modificarea propusa sau sa inceteze contractul fara a plati vreo penalitate de incetare.

5.7. In situatia in care are loc majorarea costurilor conform celor de mai sus, Calatorul are obligatia de a achita respectivele diferente conform clauzelor prezentului contract, intr-un termen maxim de 3 zile de la data emiterii facturii;

5.8. Agentia isi rezerva dreptul de a modifica in mod unilateral alte clauze ale contractului privind pachetul de servicii de calatorie decat cele legate de pret, inainte de inceperea executarii pachetului, doar in cazul in care sunt indeplinite, in mod cumulativ, urmatoarele conditii: a) modificarea este nesemnificativa; b) organizatorul il informează pe calator cu privire la modificare intr-un mod clar, inteligibil si bine evidentiat, pe un suport durabil.

5.9. In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, Agentia este constransa sa modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie prevazute la art. 5 alin. (1) lit. a) din Ordonanța 2/2018 sau nu poate indeplini cerințele speciale ale calatorului sau propune sa mareasca pretul pachetului cu mai mult de 8%, Calatorul are posibilitatea ca, intr-un termen de 2 zile sa accepte modificarea propusa sau sa inceteze contractul fara a plati vreo penalitate de incetare. Lipsa unui raspuns in termenul indicat se considera acceptare a noului contract si nu mai da dreptul Calatorului la a solicita despagubiri cauzate de modificarea contractului.

5.10. In cazul in care Calatorul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile art. 5.9 se considera ca toate modificarile au fost acceptate si Calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

5.11. In cazul in care contractul privind pachetul de servicii de calatorie este incetat ca urmare a manifestarii exprese de vointa a Calatorului in termenul indicat la art. 5.9. si Calatorul nu accepta un alt pachet propus, Agentia organizatoare ramburseaza toate platile efectuate de catre sau pe seama Calatorului, fara intarzieri nejustificate si, in orice caz, nu mai tarziu de 14 zile de la data incetării contractului.

5.12. In cazul in care dupa inceperea executarii pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, Agentia organizatoare este obligata sa ofere calatorului servicii alternative corespunzatoare, fara a implica plata unor costuri suplimentare, precum si sa ofere calatorului o reducere a pretului si/sau plata unor despagubiri pentru daune in cazul in care serviciile de calatorie nu sunt executate sau sunt executate in mod necorespunzator.

5.13. Agentia organizatoare este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contractul privind pachetul de servicii de calatorie, indiferent dacă aceste servicii urmeaza sa fie furnizate de aceasta sau de un alt furnizor de servicii de calatorie.

5.14. In cazul in care unul din serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de calatorie, Agentia remedieaza neconformitatea, cu exceptia unuia din urmatoarele cazuri: a) neconformitatea nu poate fi remediata; b) remedierea implica cheltuieli disproportionale, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate. In cazul in care Agentia nu remedieaza neconformitatea potrivit Calatorul beneficiaza de o reducere corespunzatoare a pretului pentru orice perioada in care a existat o neconformitate, cu exceptia cazului in care Agentia dovedeste ca neconformitatea este imputabila Calatorului.

5.15. Agentia este exonerata de obligatia de a acorda o reducere corespunzatoare a pretului in cazul unei neconformitati atunci cand: a) neconformitatea este imputabila calatorului;

b) este imputabila unei parti terte care nu are legatura cu furnizarea serviciilor de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie si este imprezibila sau inevitabila;

c) este cauzata de circumstante inevitabile si extraordinare.

5.16. Agentia nu raspunde pentru amanarile de orice fel determinate de indeplinirea formalitatilor solicitate de reprezentantele tarilor de destinatie sau tranzite, cum ar fi eliberarea vizelor cu intarziere, si nu datoreaza daune pentru eventualele prejudicii produse Calatorului de aceste intarzieri.

5.17. Agentia nu se face vinovata de eventuala ineficienta totala sau partiala a asigurarilor contractate prin intermediul Agentiei organizatoare, deoarece Agentia este doar intermediar intre turist si asigurator.

5.18. Agentia acorda asistenta adecvata fara intarzieri nejustificate calatorului aflat in dificultate prin: a) furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara; b) efectuarea comunicarii la distanta si sprijinirea Calatorului in gasirea unor servicii de calatorie alternative. Agentia organizatoare are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistentă in cazul in care Calatorul este cel care a provocat situatia de dificultate in mod intentionat sau din propria neglijenta. Comisionul nu depaseste in niciun caz costurile efective suportate de Agentie.

5.19. In cazul unui transfer al contractului privind pachetul de servicii de calatorie catre un alt Calator, Agentia e este obligata sa informeze persoana care transfera contractul (cedentul), cu privire la costurile efective ale transferului. 5.20 Agentia, cu suficient timp inainte de inceperea executarii pachetului, pune la dispozitia Calatorului toate chitantele, bonurile și biletele necesare, informatii privind ora programata a plecării si, dupa caz, termenul-limita pentru inregistrare, precum si orele programate ale opririlor intermediare, ale legaturilor de transport si ale sosirii.

## **VI. Drepturile si obligatiile Calatorului.**

6.1. In cazul in Calatorul nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa ceseze contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia cu cel putin 10 zile inaintea datei de plecare. Pentru calatoriile individuale, in cazul in care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai daca exista posibilitatea transferarii locului de zbor. Calatorul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

6.2. Transferul (cesiunea contractului) se poate realiza in conditiile:

a. anuntarii Agentiei in scris cu minim 10 de zile inaintea inceperii calatoriei;

b. platii unor costuri efective ale transferului si a oricaror costuri suplimentare suportate de Agentie: contravaloare taxe, penalizari, asigurari de sanatate, bilete de avion, cazare etc.;

c. cesionarul sa indeplineasca toate conditiile indeplinite de cedent.

In acest caz intre Calatorul care nu poate participa la calatoria contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si Agentia (debitor cedat) urmeaza a se incheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de calatorie contractate si cesionate. Responsabilitatea incheierii contractului de cesiune revine dupa caz fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata Agentiei (debitorului cedat).

6.4. In cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 8%, Calatorul poate rezilia contractul, avand dreptul la rambursarea de catre Agentie a sumelor platite fara a putea solicita din partea Agentiei despagubiri.

6.5. Calatorul este obligat sa comunice Agentiei, in termen de 2 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la cap. V art. 5.5, hotararea sa de a opta pentru:

a) rezilierea contractului fara plata penalitatilor; sau

b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

In situatia in care Calatorul nu isi exprima optiunea in termenul de mai sus, acesta intelege si este de acord ca pierde beneficiul alegerii, considerandu-se modificarea ca fiind acceptata.

6.6. In cazul in care Calatorul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile cap. V pct. 5.5 si 5.8. se considera ca toate modificarile au fost acceptate si Calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

- 6.7. In cazul in care Calatorul reziliaza contractul din cauze imputabile Agentiei sau Agentia anuleaza calatoria inaintea datei de plecare, Calatorul are dreptul:
- a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara, propus de Agentie;
  - b) sa accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioara, propus de Agentia, cu rambursarea in termen de maxim 14 zile a diferentei de pret dintre cele doua pachete de calatorie, la momentul incheierii noului contract de prestare de servicii;
  - c) sa i se ramburseze in termen de maxim 14 zile de la data incetarii contractului toate sumele achitate in virtutea contractului.
- 6.8. In toate cazurile mentionate in art. 6.7 Calatorul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, care nu poate fi mai mare de 0.5 % din valoarea contractului, cu exceptia cazurilor in care:
- a) anularea s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat, iar Agentia a informat in scris Calatorul cu:
    - (i) cel putin 20 zile calendaristice premergatoare datei plecarii;
    - (ii) sapte zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza intre doua si sase zile;
    - (iii) 48 de ore inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai putin de doua zile;
  - a) Agentia nu poate executa contractul din cauza unor circumstante inevitabile și extraordinare și instiinteaza Calatorul cu privire la incetarea contractului, fara intarziere si inainte de inceperea executarii pachetului;
  - b) anularea s-a facut din vina Calatorului;
- 6.9. Calatorul are dreptul sa inceteze in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care incetarea ii este imputabila, este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Despagubirea se poate ridica la maximum pretului pachetului de servicii de calatorie contractat.
- 6.10. Prin exceptie de la punctul 6.9., Calatorul are dreptul sa inceteze contractul privind pachetul de servicii de calatorie inainte de inceperea executarii pachetului, fara a plati vreo penalitate de incetare in cazul unor circumstante inevitabile si extraordinare care se produc la locul de destinatie sau in vecinatatea imediata a acestuia si care afecteaza in mod semnificativ executarea pachetului sau care afecteaza semnificativ transportul pasagerilor la destinatie, circumstante survenite dupa incheierea contractului si dovedite prin inscrisuri emise de Ministerul Afacerilor Externe, aviz emis de Camera de Comert si Industrie a Romaniei sau orice alt mijloc de proba.
- 6.11. In cazul incetarii contractului privind pachetul de servicii de calatorie, in conditiile art. 6.10., calatorul are dreptul la o rambursare completa a oricarei plati efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despagubire suplimentara.
- 6.10. In cazul in care Calatorul alege sa se mute la un alt hotel decat cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Agentia va rezolva cerintele Calatorului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmand a fi suportate de catre turist.
- 6.11. In cazul in care serviciile de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie nu sunt executate conform contractului, iar Agentia organizatoare este stabilita intr-un alt stat membru, calatorul se poate indrepta fie impotriva agentiei de turism intermediare stabilite pe teritoriul Romaniei, fie impotriva agentiei de turism organizatoare care este stabilita intr-un alt stat membru.
- 6.12. In cazul in care unul din serviciile de calatorie nu se execută in conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de calatorie, iar Agentia de organizatoare nu remediază neconformitatea intr-un termen rezonabil stabilit de calator, calatorul poate face el însusi acest lucru si poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Calatorul nu trebuie sa specifice un termen daca agentia de turism organizatoare refuza sa remedieze neconformitatea sau daca este necesara o remediere imediata.
- 6.13. Atunci cand o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de calatorie, Calatorul are dreptul, fara costuri suplimentare, la servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, pe cat posibil echivalente sau de mai buna calitate decat cele specificate in contract, inclusiv în cazul in care intoarcerea calatorului la locul de plecare nu este asigurata astfel cum s-a convenit. In cazul schimbarii cazarii, se considera a fi serviciu alternativ corespunzator pentru continuarea derularii pachetului oferirea cazarii in aceeași locatie, in cea mai apropiata varianta fata de cea initiala.
- 6.14. In cazul in care serviciile alternative propuse, conform art. 6.13, au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decat cea specificata in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, Calatorul are dreptul la o reducere adecvata a pretului.
- 6.15. Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse conform art. 6.13. doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit in contractul privind pachetul de servicii de calatorie sau reducerea de pret acordata este inadecvata.
- 6.16. In cazul in care neconformitatea afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar Agentia a omis sa o remedieze intr-un termen rezonabil stabilit de catre calator, acesta poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie fara plata unei penalitati de incetare si, dupa caz, poate sa ceara, reducerea pretului si/sau despagubiri.

6.17. Daca este imposibil sa se furnizeze servicii alternative sau calatorul respinge serviciile alternative propuse in conformitate, Calatorul are dreptul, dupa caz, la reducerea pretului si/sau la despagubiri, fara a inceta contractul de servicii privind pachetul de calatorie.

6.18. Calatorul beneficiaza de o reducere corespunzatoare a pretului pentru orice perioada in care a existat o neconformitate, cu exceptia cazului in care agentia de turism organizatoare dovedeste ca neconformitatea este imputabila Calatorului.

6.19. Calatorul poate adresa mesaje, cereri sau reclamatii in legatura cu executarea pachetului in mod direct agentiei de turism intermediare de la care a achizitionat pachetul respectiv. Agentia de turism intermediara transmite agentiei de turism organizatoare, fara intarzieri nejustificate, aceste mesaje, cereri sau plangeri.

6.20. Calatorii beneficiaza de protectia impotriva insolventei agentiei de turism organizatoare indiferent de locul lor de reședință, de locul de plecare sau de locul in care se efectueaza vanzarea pachetului si indiferent de statul membru in care este situata entitatea responsabila pentru protectia in caz de insolventa.

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

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

6.23. Calatorul are obligatia sa verifice documentele de calatorie (bilete, asigurari, etc) precum si alte documente eliberate de agentie. Orice fel de reclamatii, sesizari etc facute de Calator dupa momentul preluarii documentelor de calatorie nu mai pot fi facute, acesta suportand toate costurile pentru refacerea documentelor.

6.24. 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.

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

6.26. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre Calator a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele Calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Agentia recomanda si consultarea site-ului [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro). 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), Agentia organizatoare este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuării calatoriei.

6.27. Agentia recomanda Calatorilor contactarea acestora cu 24 ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc imbarcare, etc.).

6.28. 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.

6.29. 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 aliniat.

6.30 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.

6.31 Turistii care calatoresc insotiti de minori in varsta de pana la 18 ani sunt de acord și înțeleg că sunt responsabili pentru faptele acestora.

6.32 Turistii care calatoresc insotiti de minori in varsta de pana la 18 ani declara ca isi asuma exclusiv intreaga responsabilitate de supraveghere a acestora, inclusiv fata de orice autoritate publica si/sau persoana prejudiciata/terti in situatia in care survine o vatamare corporala a minorului sau orice fel de lezare a integritatii sale fizice sau psihice, pe durata efectuării sejurului, Agentia fiind complet exonerata de raspundere in acest sens, cu exceptia neglijentei proprii si/sau a raspunderii penale.

## VII. Renuntari, penalizari, despagubiri

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

- a) 30 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 91 de zile calendaristice inainte de data plecarii;
- b) 50 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 90 – 61 de zile calendaristice inainte de data plecarii;
- a) 100 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 60 – 0 zile calendaristice inainte de data plecarii sau (i) Calatorul nu se prezinta la program; (ii) in cazul in care calatorul nu este lasat sa treaca una din frontierele de pe traseul excursiei, din motive care sunt legate exclusiv de persoana sa sau din motive care nu pot fi imputate Agentiei organizatoare; (iii) in cazul in care Calatorul nu respecta conditiile generale ale Agentiei, prezinta acte incomplete sau false, nu are pasaport sau nu achita integral calatoria in termenele stipulate;

7.2 Pentru unele pachete de calatorie se pot aplica alte penalizari de anulare, in functie de conditiile impuse de furnizorii de servicii, sau in unele situatii (evenimente speciale, sarbatori, oferte early booking ) serviciile contractate nu se mai pot anula. In cazul in care conditiile de anulare impuse de furnizorii de servicii sunt altele decat cele mai sus mentionate, acestea vor fi trecute in oferta acceptata de catre Calator.

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

7.4. In cazul in care Calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie cu Agentia si a achitat un avans nu se prezinta in termenul specificat in bonul de comanda sau in termenul comunicat in scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul Calatorului cu retinerea penalizarilor prevazute la art. 7.1. din prezentul contract.

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

7.6. In cazul in care Calatorul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii de calatorie refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, Calatorul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

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

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

7.9. Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.

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

7.11. Toate sumele mentionate in prezentul capitol se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de Calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata si fara vreo alta formalitate prealabila.

## VIII. Reclamatii

8.1. In cazul in care Calatorul este nemulțumit de serviciile de calatorie primite, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris, clar si explicit, cu privire la deficientele constatate la fata locului, legate de realizarea pachetului de servicii de calatorie contractat, ce se va transmite prompt fie Agentiei organizatoare, cat si agentiei intermediare, daca este cazul, dar si prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului etc.).

8.2. Atat Agentia organizatoare, cat si agentia intermediara si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii, intr-un termen de maxim 8 ore, in zilele lucratoare. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, Calatorul va depune la Agentia organizatoare sau intermediara o reclamatie in scris, in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, Agentia organizatoare urmand ca, in termen de 30 zile calendaristice, sa comunice Calatorului despagubirile care i se cuvin. Calatorul intelege si este de acord ca termenul mentionat mai sus este unul de decadere.

8.3. Calatorul intelege si este de acord ca pentru excursiile optionale sau alte servicii contractate in afara pachetului oferit de Agentie (contractat de Calator la fata locului), in caz de nemulțumire, acesta se va adresa cu sesizare/reclamatie direct furnizorului aceluși serviciu/excursii etc., Agentia fiind exonerata de orice raspundere.

8.4. Instiintarile expediate prin scrisoare recomandata se considera a fi primite de destinatar la livrare. Instiintarile primite prin fax sau posta electronica sunt considerate a fi fost primite de destinatar odata cu confirmarea de primire. Toate notificarile, instiintarile sau orice alte comunicari adresate Agentiei se vor face la adresa:

Bucuresti, Str. Ghiocei nr.2, sector 2; e-mail: [rezervari@free-spirit.ro](mailto:rezervari@free-spirit.ro)

*Discover the Planet! Rediscover Yourself!*

Str. Ghiocei nr. 2, sector 2, București  
[rezervari@free-spirit.ro](mailto:rezervari@free-spirit.ro) / tel. 0728 001 111

[www.free-spirit.ro](http://www.free-spirit.ro)

## **IX. Asigurari**

9.1. Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de el in cazul insolabilitatii sau falimentului agentiei de turism de catre Societatea Omniasig-Vienna Insurance Group, din localitatea Bucuresti , Aleea Alexandru, nr. 51, sector 1, telefon 021-4057420 pe baza politei seria I nr 52257

9.2 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. Agentia 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 in agentia de turism de unde acesta a achizitionat pachetul de servicii turistice.

## **X. 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/etc. ale Agentiei puse la dispozitia Calatorului, in format tiparit sau pe suport electronic.

## **XI. Prelucrarea datelor cu caracter personal**

11.1. Calatorul este de acord si consimte in mod expres si neechivoc cu privire la prelucrarea datelor sale cu caracter personal de catre Agentie, in calitate de operator de date cu caracter personal, conform prezentului contract. In scopul executarii Contractului, datele cu caracter personal inseamna: numele, prenumele, data nasterii, sexul, varsta, starea civila, adresa (domiciliu/resedinta), adresa de e-mail, numar de telefon si fax, codul numeric personal, seria si numarul cartii de identitate/pasaportului, date de contact in caz de urgenta, imagini foto, date privind starea de sanatate a sa si/sau a membrilor familiei Calatorului, alte date cu caracter personal ce au fost aduse la cunostinta agentiei, in mod voluntar de catre turist.

11.2. Datele cu caracter personal pot fi prelucrate in urmatoarele scopuri: in scopul executarii contractului, in scop de marketing, atunci cand exista consimtamantul expres al Calatorului in acest sens sau in scopul indeplinirii unor obligatii legale ce revin Agentiei.

11.3. Calatorul, confirma si consimte ca Agentia poate divulga si transfera Datele sale cu caracter personal furnizorilor de servicii ai Agentiei, partenerilor contractuali ai Agentiei, autoritatilor de stat, si sau altor institutii publice sau terti in conformitate cu Legislatia privind Protectia Datelor, in vederea executarii obligatiilor contractuale sau legale ce ii revin.

11.4. Agentia va prelucra Datele cu caracter personal ale Calatorului pe intreaga perioada de timp necesara atingerii scopurilor menționate mai sus și chiar ulterior acestei perioade, astfel cum este prevazut in Politica de Protectie a datelor cu caracter personal a Agentiei, disponibila pe site-ul Agentiei, cu privire la care Calatorul confirma ca a avut acces, a fost informat si consimte asupra termenilor acesteia.

11.5. Calatorul declara si garanteaza Agentiei faptul ca prin intermediul Politicii de Protectie a datelor cu caracter personal, la care s-a facut referire mai sus, a fost informat in mod corespunzator la data semnarii prezentului Contract cu privire la toate aspectele legate de prelucrarea Datelor cu caracter personal, inclusiv:

- a) scopul/scopurile pentru care Datele cu caracter personal sunt prelucrate;
- b) identitatea operatorului, respectiv a Agentiei;
- c) identitatea responsabilului cu protectia datelor (DPO);
- d) destinatarii sau categoriile de destinatari ai Datelor cu caracter personal;
- e) existenta drepturilor prevazute de legislatia aplicabila in domeniul datelor cu caracter personal, respectiv dreptul de acces gratuit la date, dreptul la informare, dreptul de interventie asupra datelor, dreptul de opozitie la prelucrarea Datelor cu caracter personal si de a solicita stergerea acestora, precum si dreptul de a solicita si a obtine retragerea, anulara sau reevaluarea oricarei decizii luate in privinta sa, care produce efecte juridice si care se bazeaza exclusiv pe prelucrarea automata, precum si dreptul de a se adresa unei autoritati de supraveghere sau unei instante.

## **XII. Litigii**

12.1. Eventualele litigii survenite intre parti pe parcursul derularii prezentului contract se vor solutiona pe cale amiabila. In caz de nerezolvare amiabila a litigiilor, acestea vor fi solutionate conform prevederilor legale in vigoare, de catre instantele judecatoresti competente de la sediul Agentiei sau in cazul in care ambele parti agreeaza, prin intermediul Procedurii de solutionare alternative a litigiilor ("SAL").

12.2. Soluționarea alternativă a litigiilor ("SAL") reprezintă un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se ofera posibilitatea de soluționare a litigiilor pe care le pot avea cu comerciantii, atunci caand se confrunta cu o problema legata de achizitionarea unui produs sau serviciu.

Astfel, reclamiile impotriva comerciantilor sunt prezentate voluntar de catre consumatori, urmand a fi solutionate intr-un mod independent, imparțial, transparent, rapid și echitabil.



12.3. Direcția de soluționare alternativă a litigiilor (Direcția SAL) din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor ("ANPC"), are competența să soluționeze alternativ litigiile naționale și transfrontaliere izvorâte din contractele de vânzări sau din contractele de prestări servicii încheiate cu un comerciant care desfășoară activități în România, în sectoarele de activitate în care ANPC este competentă.

12.4. Cererea de aplicare SAL, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL, și legislația aplicabilă poate fi consultată aici - <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>.

### XIII. Dispoziții finale

13.1. Dacă o prevedere a acestui contract nu este aplicabilă juridic nu se aduce atingere celorlalte dispoziții. Într-un asemenea caz părțile se vor înțelege asupra unei soluții care să corespundă cel mai bine sensului și scopului acestui contract.

13.2. Având în vedere prevederile art. 1.202 și art. 1.203 din Codul Civil părțile declară ca toate clauzele prezentului contract au făcut obiectul negocierii directe, fiind înțelese ca atare și acceptate de părți, semnarea prezentului contract fiind rezultatul voinței părților și al acestei negocieri. Părțile declară și acceptă faptul că prezentul contract nu conține clauze neuzuale, acestea fiind rezultatul voinței părților și negocierilor purtate între părți.

13.3. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

13.4. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative.

13.5. Calatorul declară că anterior încheierii prezentului contract Agenția organizatoare i-a furnizat toate informațiile esențiale privind serviciile contractate, cum ar fi: destinația, itinerariul, perioada călătoriei, numărul de nopți incluse, mijloacele de transport, unitățile de cazare și serviciile de masă oferite, alte servicii incluse în pachet, numărul minim de persoane necesar efectuării serviciilor de călătorie, abilități lingvistice necesare calatorului pentru comunicarea orală, informații pentru persoane cu mobilitate redusă, informații generale despre regimul vizelor și pasapoartelor și privind formalitățile legate de sănătate în țara de destinație, informații privind agenția de turism organizatoare/intermediară, pretul total al pachetului, modalitățile de plată, informații privind posibilitatea calatorului de a înceta contractul oricând înainte de începerea executării pachetului și informații privind asigurarea facultativă sau obligatorie care să acopere costurile încetării contractului de către calator sau costurile de asistență, inclusiv taxele de repatriere, în caz de accident, de boală sau de deces, cu care este în mod expres de acord.

13.6. Calatorul declară că Agenția l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin semnarea acestui contract, sau prin acceptarea pachetelor de servicii de călătorie inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, Calatorul își exprimă acordul și luarea la cunostință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, în conformitate cu oferta Agenției.

#### Agentia

ENKI BUSINESS S.R.L.



Reprezentant legal,  
{ResponsibleName}

#### Calatorul

{CustomerName}

(via e-mail sau sub forma tipărită,  
am primit un exemplar al  
programului turistic care  
reprezintă obiectul prezentului  
contract)