



## CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE

Nr. .... / din data de .....

### I. Partile contractante

Societatea SC Coral Tours SRL, cu sediul in Oradea, Str. Cal. Clujului nr 4, ap.15, numar de inregistrare la Registrul Comertului J05/1495/2011, cod de inregistrare fiscal 28983237, cont bancar RO24BTRL00501202C13471XX – RON, deschis la Banca Transilvania, titulara a Licentei de turism nr 505, pentru Agentia CORAL TOURS, reprezentata prin Ioana Pandur, in calitate de administrator, denumita in continuare Agentia de turism organizatoare/intermediara.

și turistul/reprezentantul turistului, domnul/doamna ....., domiciliat/domiciliată în ....., posesor/-oare al/a buletinului/cartii de identitate seria si nr. ...., CNP ....., e-mail ....., telefon....., denumit in continuare Turist/Calator, au convenit la incheierea prezentului contract.

### II. Obiectul contractului

2.1. Il constituie vanzarea de catre Agentia de turism organizatoare a pachetului de servicii de calatorie compus din mai multe servicii turistice inscrise in anexele prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

#### 2.2.Rezumatul contractului

<b>NUME TITULAR:</b>	<b>CI:</b>
<b>TELEFON:</b>	<b>ADRESA:</b>
<b>PRET TOTAL:</b>	<b>STATUS REZERVARE:</b>
<b>AVANS:</b>	<b>DATA SCADENTA AVANS:</b>
<b>REST DE PLATA:</b>	<b>DATA SCADENTA A PLATII:</b>
<b>NUME TURISTI:</b>	
<b>SERVICII:</b>	
<b>AGENT DE TURISM:</b>	
<b>AGENTIE DE TURISM ORGANIZATOARE:</b>	

2.3.In momentul incheierii contractului, turistii au posibilitatea de a alege sa incheie si asigurarea facultativa (medicala, storno sau travel) care sa acopere costurile incetarii contractului din proprie initiativa sau costurile de asistenta medicala, inclusiv taxe de repatriere, in caz de accident, boala sau deces. Acestia isi manifesta urmatoarele optiuni, prin scrierea numelui si in clar si semnatura.

NU doresc sa inchei  asigurare storno  asigurare medicala  asigurare travel

**DORESC** sa inchei asigurare

storno, pentru turistii: .....

medicala, pentru turistii: .....

travel, pentru turistii: .....

Semnatura \_\_\_\_\_

2.4.Tipurile de pachete puse la dispozitie de catre agentia de turism prganizatoare sunt urmatoarele:|

a)Pachet dinamic – reprezinta o combinatie intre transport si cazare alcatuit la cerinta calatorului personalizat in functie de nevoile si preferintele acestuia.

b)Pachet de vacanta – reprezinta o combinatie intre transport si cazare prestabilite de organizator.

#### 2.5.Pachetele dinamice

Calatorul este informat de catre agentul de turism (verbal, oferta pe mail, pliante etc) despre faptul ca pachetele dinamice pot suferi modificari substantiale la nivelul pretului sau al disponibilitatii de la momentul transmiterii ofertei pana la momentul platii acestuia de catre turist.

Incheierea contractului de servicii de calatorie in cazul pachetelor dinamice intervine in urmatoarele conditii:

a) de la momentul semnării contractului în format fizic sau în format electronic transmis prin e-mail și intra în vigoare doar în momentul achitării sumelor impuse de agentie; ulterior încasării, agentia se obligă să trimită confirmarea în scris a rezervării efectuate.

b) procesarea unei rezervări de servicii va fi efectuată de către agentie în momentul încasării unui efectiv de până la 70% sau chiar 100% din valoarea pachetului în funcție de tipul de ofertă.

Calatorul înțelege că pachetele dinamice reprezintă o combinație de servicii asociate (transport+cazare + transfer + asigurare + tur de oras etc), dar cu furnizori diferiți, independent unul de celălalt, astfel că anularea unui serviciu turistic nu succedă anularea și celorlalte servicii. De exemplu, dacă transportul este anulat de către companie, acest lucru nu înseamnă că și cazarea este anulată, astfel că în cazul în care calatorul solicită voluntar anularea altui serviciu turistic asociat (ex cazarea), va suporta penalizările aferente. Agentia va oferi calatorului variante alternative de transport astfel încât să nu fie afectată și cazarea, revenind în obligația calatorului, achitarea diferențelor de tarif impuse de compania de transport, după caz.

#### 2.6. Pachetele de vacanță

a) Pentru situațiile în care contractul se încheie direct între agentie (intermediar) și calator, acesta intra în vigoare la momentul semnării în format fizic și a primirii confirmării în scris a rezervării procesate și acceptate de către agentia organizatoare.

b) Pentru situațiile în care contractul se încheie la distanță cu acordul calatorului, agentia organizatoare va transmite prin agentia intermediară contractul privind pachetul de servicii de călătorie și se validează într-unul din următoarele momente:

- la momentul primirii pe e-mail de către intermediar a contractului în format electronic semnat de către calator și intra în vigoare în momentul în care calatorul primește de la agentie confirmarea scrisă a rezervării

- la momentul achitării pachetului (integral sau fractionat), conform facturii emise de agentie.

2.7. Informațiile și fotografiile prezentate în cataloage, pe site-uri și/sau în materialele publicitare, prezintă și ilustrează caracteristici generale ale hotelului, imaginile fiind orientative și au caracter informativ.

2.8. Informațiile privind stările pe teritoriul cărora la data încheierii prezentului contract este decretată stare de urgență ori în privința cărora Ministerul Afacerilor Externe a formulat alerte de călătorie sunt publice și pot fi consultate accesând link-ul

<http://www.mae.ro/travel-alerts>.

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

### **III. Pretul și modalitățile de plată**

3.1. Pretul total al pachetului de servicii de călătorie descrise mai sus este de .....EUR.

3.2. Pretul menționat include toate taxele, comisioanele, tarifele, cu excepția costurilor care nu pot fi calculate în mod rezonabil anterior încheierii contractului. Astfel de costuri suplimentare pot fi, spre exemplu, penalități de încetare, care urmează să fie stabilite atunci când este cazul pe baza prevederilor din cuprinsul prezentului contract, a anexelor aferente și a legislației aplicabile. De asemenea, tariful nu include pretul asigurărilor, excursiilor optionale, taxelor de stațiune și a celor de traversare cu ferry-boat-ul, doar în cazul în care în programele anexa sau conținutul pachetului nu este menționat altceva; enumerarea este doar exemplificativă.

3.3. Dacă în momentul rezervării nu se achită avansul aferent, ci doar se blochează locurile în vederea achitării acestuia în maxim 48 de ore (2 zile lucrătoare), se percepe o taxă de 10 euro pentru fiecare persoană platitoare.

3.4. În cazul în care rezervarea devine fermă, prin achitarea avansului în maxim 48 de ore (2 zile lucrătoare) de la efectuarea acesteia, taxa de rezervare se scade din costul total al pachetului. În caz contrar, dacă nu se achită contravaloarea avansului aferent în 48 de ore (2 zile lucrătoare) lucrătoare rezervarea va fi anulată automat fără posibilitatea returnării taxei de rezervare.

3.5. Plata serviciilor turistice aferente contractului se poate efectua în valuta specificată în contract sau în RON la cursul Băncii Transilvania din ziua plății.

3.6. În cazul anulării unui serviciu turistic, independent de agentia Coral Tours, aceasta își rezervă dreptul de a păstra un comision de 10% din valoarea pachetului turistic, dar nu mai puțin de 10 euro în cazul biletelor de avion, pentru munca prestată și timpul alocat consilierii turistilor..

3.7. **Modalități de plată.** Plata se poate face în EUR sau în RON, cash sau cu card la sediul Coral Tours. Pachetele se pot achita și în rate astfel prin bancă – depunere directă sau transfer bancar, în unul din conturile menționate pe factura.

3.8. Plata serviciilor turistice interne se poate efectua și cu vouchere de vacanță. 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. Termene de plată**

4.1. Condițiile de plată diferă în funcție de tipul pachetului de servicii turistice, de tipul de ofertă și vor fi specificate în fiecare rezervare, în rezumatul contractului sau în anexa aferentă produsului comercializat.

4.2. Condițiile standard sunt: la înscriere se achită un avans de 30% din pretul pachetului, urmând ca plata finală să se facă cu până la 21 de zile înainte de plecare. Insa acestea vor fi înlocuite de cele derogatorii de la regula generală, comunicate conform art. 4.1 de mai sus, întotdeauna aplicându-se condițiile derogatorii, ori de câte ori acestea sunt menționate în oferta, rezumat sau anexele contractului.

4.3. Nerespectarea de către Turist a termenelor de plată da dreptul Agenției de turism organizatoare să rezilieze contractul fără notificare în prealabil și să solicite despăgubiri pentru daunele suferite.

## **V. Conditii Generale**

5.1. Agentia de turism organizatoare Coral Tours are licenta de turism nr. 505/09.01.2019 si polita de asigurare pentru caz de insolvabilitate, seria nr 54843/08.01.2020 valabila pana la data de 08.01.2021 emisa de catre Societatea de Asigurare:

- OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA cu sediul in Aleea Alexandru, nr 51, sector 1, Bucuresti, tel. 0214057420, e-mail office@omniasig.ro

## **VI. Drepturile si obligatiile Agentiei de turism organizatoare**

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

6.2. Agentia de turism organizatoare se obliga sa informeze turistul corect si complet cu privire la toate elementele esentiale prevazute de legislatia aplicabila.

6.3. Agentia de turism organizatoare isi rezerva dreptul sa modifice sau sa anuleze programul turistic in anumite cazuri: calamitati naturale, miscari sociale, greve, razboaie, schimbari politice, intarzieri, anulari sau inchideri temporare ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, fara a notifica turistii daca acestea intervin intr-un interval de timp prea scurt pentru a anunta toti participantii. Aceleasi situatii pot determina schimbarea tipului sau categoriei mijloacelor de transport ori a unitatilor de cazare.

6.4. Sistemul de productie al agentiei de turism organizatoare este conectat cu sistemele furnizorilor prin conexiune de tip XML, disponibilitatea fiind actualizata periodic. In cazuri cu incidenta foarte mica ce poate creste in functie de apropierea de data de plecare, furnizorul poate opri de la vanzare un hotel dupa ce rezervarea a fost deja efectuata in sistemul agentiei de turism organizatoare, dar inainte ca rezervarea sa fie transmisa catre acesta. Din acest motiv, furnizorul respinge rezervarea efectuata iar agentia de turism organizatoare se obliga sa ofere alternative sau sa returneze avansul incasat.

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

6.6. Agentia de turism organizatoare nu este raspunzatoare pentru erorile de rezervare imputabile calatorului sau cauzate de circumstante inevitabile si extraordinare.

6.7. Inainte de inceperea executarii pachetului de servicii, Agentia de turism organizatoare poate modifica in mod unilateral si alte clauze ale contractului privind pachetul de servicii de calatorie decat cele legate de pret, atunci cand modificarea este nesemnificativa si calatorul a fost informat in scris cu privire la modificare.

6.8. In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, Agentia de turism organizatoare este constransa sa modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie ce fac obiectul prezentului contract sau nu poate indeplini cerintele speciale ale turistului, pe care in prealabil le acceptase, sau propune sa mareasca pretul pachetului cu mai mult de 8%, va informa calatorul, in scris, cu privire la modificarile propuse si impactul acestora asupra pretului pachetului, iar turistul are posibilitatea ca, intr-un termen de 48 de ore sa accepte modificarea propusa sau sa inceteze contractul fara a plati vreo penalitate de incetare. Atunci cand e cazul, Agentia de turism organizatoare va comunica turistului si pachetul de substitutie oferit si pretul acestuia. In cazul in care modificarile aduse contractului privind pachetul de servicii de calatorie au drept consecinta scaderea calitatii sau a costului pachetului, turistul are dreptul la o reducere corespunzatoare a pretului. Daca modificarea intervine dupa inceperea calatoriei, informarea se va face in cel mai scurt timp de la momentul cand a fost cunoscuta de Agentia de turism organizatoare. Turistul are la dispozitie **un termen de 48 de ore** de la primirea informarii de a anunta Agentia de turism organizatoare despre decizia sa. In cazul lipsei unui raspuns in termenul mentionat mai sus, se considera ca turistul a acceptat modificarile propuse de Agentia de turism organizatoare si nu mai poate inceta contractul sau solicita vreo despagubire.

6.9. In cazul in care turistul opteaza pentru incetarea contractului, Agentia de turism organizatoare ramburseaza toate platile efectuate de catre sau pe seama turistului, in aceeasi valuta, cash sau prin OP in termen de 14 zile de la data incetarii contractului.

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

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

6.12. Agentia de turism organizatoare nu raspunde pentru intarzierile inregistrate in timpul derularii programului turistic din motive ce nu-i sunt imputabile, cum ar fi intarzierea curselor aeriene, conditii meteorologice nefavorabile, formalitati vamale etc. Este exclusa raspunderea agentiei organizatoare pentru eventualele daune rezultate ca urmare a pierderii legaturilor, intalnirilor comerciale etc.

6.13. In cazul achizitionarii unui pachet de servicii turistice 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 turistii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European si al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune in materie de compensare si de asistenta a pasagerilor in eventualitatea refuzului la imbarcare si anularii sau intarzierii prelungite a zborurilor si de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotararea Guvernului **nr. 1.912/2006**. 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 turistice, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

6.14. 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 puncte (o punte inferioara, una superioara, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabina

de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care turistul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

6.15. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului sau prin orice mijloace de comunicare electronică convenite în scris cu turistul următoarele tipuri de informații:

- de confirmare/modificare hotel, dacă pachetul contractat nu este cu confirmare imediată

- de orice modificare ulterioară survenită asupra pachetului inițial

- de plecare: orarele, locurile escalelor și legăturile, punctele de îmbarcare, unitățile de cazare, persoanele de contact, etc. Informările de plecare se transmit automat din sistem cu 3 zile înainte de începerea pachetului turistic.

În înțelesul prezentului contract se consideră comunicare făcută în scris inclusiv comunicarea făcută prin poșta electronică (e-mail).

## **VII. Drepturile și obligațiile turistului**

7.1. Turistul are dreptul la o informație corectă și completă cu privire la pachetul de servicii oferit de Agenția de turism organizatoare, inclusiv cu privire la prețul acestuia, astfel încât să nu fie posibile interpretări echivoce. Prin semnarea prezentului contract turistul declară că a primit aceste informații în perioada precontractuală.

7.2. Prețul, conținutul și programul pachetului de servicii pot fi descrise și în pliante, broșuri, programe detaliate etc., anexate acestui contract. Agenția de turism organizatoare nu răspunde pentru prestarea defectuoasă a serviciilor specificate în secțiunea "Prețul nu include", acestea fiind opționale și prestate de către partenerii locali ai Agenției de turism organizatoare sau de către alți prestatori.

7.3. În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de turiști, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

7.4. Turistul are dreptul să poată încheia asigurări facultative storno sau pentru asistentă în caz de boală, accident, etc., conf. articolului 1.1 din prezentul contract. Prețul, modalitățile de încheiere și particularitățile sunt diferite în funcție de societatea de asigurare și vor fi prezentate de către reprezentanții agenției.

7.5. Turistul are dreptul să facă cunoscut Agenției de turism organizatoare solicitările sale speciale în perioada precontractuală, urmând a fi incluse în contract, dacă sunt acceptate de agenția organizatoare. Nicio cerință specială a turistului nu se consideră acceptată dacă nu este înscrisă în contract.

7.6. În cazul în care turistul este o persoană cu mobilitate redusă trebuie să anunțe agenția de turism organizatoare înainte de achiziționarea pachetului, iar agenția trebuie să îi ofere informații precise privind gradul de adecvare a călătoriei sau vacanței, luând în considerare nevoile acestuia.

7.7. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să transfere contractul privind pachetul de servicii unei persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile contractului respectiv, după ce notifică în scris Agenția de turism organizatoare cu cel puțin 7 zile înainte de începerea executării pachetului.

7.8. Agenția de turism organizatoare informează persoana care transferă contractul cu privire la costurile efective ale transferului. Persoana care transferă contractul privind pachetul de servicii de călătorie și persoana careia îi este transferat contractul răspund în solidar pentru achitarea soldului și a tuturor comisiunilor, tarifelor și altor costuri suplimentare generate de acest transfer.

7.9. În cazul în care Agenția de turism organizatoare nu primește în termenul stabilit de ea și comunicat persoanei care dorește să transfere contractul aceste sume de bani, contractul se consideră nemodificat (netransferat), iar neparticiparea călătorului la programul turistic nu îi dă dreptul acestuia de a solicita vreo rambursare de pret sau vreo despăgubire.

7.10. Odată cu plata costurilor suplimentare cauzate de transferul contractului sau ulterior acestui moment dar până la începerea executării serviciilor turistice, atât turistul cedent cât și cel care preia contractul se vor prezenta la unul din punctele de lucru ale Agenției de turism organizatoare și vor semna rezilierea contractului inițial și încheierea unui nou. În situația în care mijlocul de transport este avionul, cedarea contractului este condiționată de posibilitatea transferării locului în avion, care depinde în mod exclusiv de compania aeriană.

7.11. Turistul poartă întreaga răspundere pentru respectarea prevederilor legale privind regimul vizelor, al documentelor de călătorie, regimul vamal, sanitar etc. ale țării de destinație sau tranzitate.

7.12. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de ex. călătoria împreună cu minori, situația în care numele turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei, efectuarea unor vaccinuri, etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale.

7.13. Turistul are obligația să verifice documentele de călătorie (bilete, vouchere, asigurări etc.) precum și alte documente eliberate de Agenția de turism organizatoare și să retina toate informațiile furnizate de reprezentanții agenției, indiferent de forma prezentării (scris sau verbal). Agenția de turism organizatoare nu va fi responsabilă de nicio sesizare ulterioară semnării documentelor și confirmării produselor cu privire la corectitudinea celor comunicate mai sus și, nicio modificare, anulare nu va fi acceptată, decât în condițiile contractuale.

7.14. Turistul are obligația să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenția de turism organizatoare. Acestea sunt menționate în programele anexe și diferă în funcție de clasificarea hotelului și de destinație.

7.15. Turistul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contractul cu agenția de turism, sunt în strictă responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar agenția de turism nu are nici o responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

7.16. Agenția de turism organizatoare transmite informația de plecare pe e-mail sau telefon, cu 3 zile înainte de plecare. Turistul se obligă să anunțe agenția de turism organizatoare dacă și-a modificat datele de contact confirmate în momentul încheierii prezentului

contract, si anume e-mail si telefon. Acestea sunt singurele canale de comunicare cu clientul si vor fi folosite de catre Agentia de turism organizatoare pentru transmiterea diferitelor informatii ce tin de rezervarea efectuata.

### **VIII. Modificarea pretului contractului**

8.1.Pretul pachetului de servicii turistice este stabilit prin contract.

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

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

8.2.Dupa incheierea contractului privind pachetul de servicii de calatorie, preturile pot fi marite unilateral de Agentia de turism organizatoare. Cresterile de preturi sunt posibile numai ca o consecinta directa a schimbarilor legate de cel putin unul dintre urmatoarele aspecte: (i) pretul transportului de pasageri care rezulta din costul carburantilor sau al altor surse de energie, (ii) nivelul taxelor sau al comisiunelor aplicabile serviciilor de calatorie incluse in contract, impuse de parti terte care nu sunt direct implicate in executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de imbarcare sau debarcare in porturi si aeroporturi; si (iii) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

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

### **IX. Modificari, retrageri, anulari**

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

9.2.Orice modificare, referitoare la schimbarea unitatii de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea persoanei titular de contract sau orice alt element principal ce face obiectul contractului, la cererea titularului acestuia, se poate face numai daca exista aceasta posibilitate si daca nu intra in contradictoriu cu penalizarile de anulare a pachetului. Toate solicitarile de modificare sau anulare se accepta doar in scris si se solutioneaza conform conditiilor aferente fiecarui program/produs. Pentru orice modificarea adusa unui pachet pentru care s-a achitat avans sau taxa de rezervare se va percepe o taxa de procesare de 10 euro.

9.3.Conditiile de anulare difera in functie de tipul pachetului de servicii turistice comercializat, de tipul de oferta si vor fi specificate in fiecare rezervare, in rezumatul contractului sau in anexa aferenta produsului vandut. Conditiiile standard sunt:

30% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 31 zile calendaristice inainte de data plecarii;

50% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 16-30 zile calendaristice inainte de data plecarii;

100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 16 zile calendaristice inainte de data plecarii;

100% din pretul pachetului de servicii, in cazul in care turistul a achizitionat pachetul de servicii turistice din cadrul programelor speciale de tip Early Booking, Black Friday, Last Minute, sau alte programe similare indiferent de data la care turistul solicita renuntarea.

Conditiiile standard vor fi inlocuite de cele comunicate mai sus, intotdeauna aplicandu-se conditiile cele mai restrictive pentru turist, respectiv cele mai favorabile pentru agentia de turism organizatoare.

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

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

-14 de zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai mult de sase zile;

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

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

b)Agentia de turism organizatoare nu poate executa contractul din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare si instiinteaza calatorul cu privire la incetarea contractului, fara intarziere si inainte de inceperea executarii pachetului.

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

In cazul in care turistul invoca ca motiv al incetarii unilaterale a contractului motive medicale, rambursarea contravalorii pachetului de servicii turistice se va face de catre compania de asigurare, daca turistul a incheiat o astfel de asigurare storno.

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

alternative propuse de Agentia de turism organizatoare au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decat cea specificata in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, calatorul va beneficia de o reducere adecvata a pretului, stabilita de agentie. Turistul poate respinge serviciile alternative numai daca acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit in contract sau daca reducerea de pret acordata este inadecvata.

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

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

## **X. Reclamatii si litigii, asistenta calatorilor si raspunderea contractuala**

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

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

10.3. In cazul in care unul din serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu contractul privind pachetul de servicii turistice, Agentia de turism organizatoare, daca a fost informata imediat de calator, remediază neconformitatea, cu exceptia unuia din urmatoarele cazuri: a) neconformitatea nu poate fi remediata; b) remedierea implica cheltuieli disproporționate, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

In cazul in care, pentru astfel de motive, Agentia de turism organizatoare nu remediază neconformitatea, turistul are dreptul la o reducere de pret. Daca Agentia de turism organizatoare nu remediază neconformitatea intr-un termen rezonabil stabilit de calator, calatorul poate face el insusi acest lucru si poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare.

10.4. Agentia de turism organizatoare este absolvita de orice raspundere pentru neconformitatile despre care nu a fost informata imediat de catre turist.

10.5. Turistul nu are dreptul la despagubiri pentru daune in cazul in care neconformitatea apare intr-una din urmatoarele situatii: a) 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 imprevizibila sau inevitabila; c) este cauzata de circumstante inevitabile si extraordinare.

10.6. Prin prezentul contract partile, de comun acord, convin ca despagubirea care trebuie platita de Agentia de turism organizatoare, atunci cand aceasta este datorata turistului, nu poate depasi valoarea contractuala a serviciilor turistice prestate necorespunzator si al caror beneficiar este acesta.

10.7. In cazul unor divergente in legatura cu incheierea sau executarea prezentului contract, partile vor depune toate eforturile pentru rezolvarea amiabila a litigiului. Deasemenea, pot utiliza si mecanismele de solutionare alternativa a litigiilor, denumite SAL, in conformitate cu Ordonanta Guvernului nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti, cu modificarile ulterioare.

10.8. Litigiile care nu pot fi solutionate pe cale amiabila vor fi solutionate pe cale judecatoreasca, instanta competenta fiind cea de la locul incheierii contractului, respectiv sediul Agentiei de turism organizatoare.

10.9. Agentia de turism organizatoare acorda asistenta calatorului aflat in dificultate prin (i) furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara si (ii) efectuarea comunicariilor la distanta si sprijinirea turistului in gasirea unor servicii de calatorie alternative. Atunci cand turistul este cel care a provocat situatia de dificultate in mod intentionat sau din propria neglijenta, Agentia de turism organizatoare are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta.

10.10. Pentru contactarea Agentiei de turism organizatoare, inclusiv pentru a solicita asistenta atunci cand se afla in dificultate sau sa reclame orice neconformitate sesizata in timpul executarii pachetului, turistul poate folosi urmatoarele date de contact: Agentia organizatoare: telefon +40 740 825 378, e-mail: [coraltoursoradea@gmail.com](mailto:coraltoursoradea@gmail.com)

## **XI. Forta majora**

11.1. Forta majora este constatata de o autoritate competenta.

11.2. Forta majora exonereaza partile contractante de indeplinirea obligatiilor asumate prin prezentul contract, pe toata perioada in care aceasta actioneaza.

11.3. Indeplinirea contractului va fi suspendata in perioada de actiune a fortei majore, dar fara a prejudicia drepturile ce li se cuveneau partilor pana la aparitia acesteia.

11.4. Partea contractanta care invoca forta majora are obligatia de a notifica celeilalte parti, in termen de 3 zile de la aparitia respectivului caz de forta majora, producerea acesteia si de a lua orice masuri care ii stau la dispozitie in vederea limitarii consecintelor; aceeasi obligatie de notificare subzista si in cazul incetarii cazului de forta majora.

11.5. Dacă forța majoră acționează sau se estimează că va acționa o perioadă mai mare de 10 de zile, fiecare parte va avea dreptul să notifice celeilaltă parte încetarea deplin drept a prezentului contract, fără ca vreuna dintre părți să poată pretinde celeilaltă daune-interese.

## **XII. Clauze finale**

11.1. Contractul corespunde prevederilor legale în vigoare la data redactării. Acesta poate suferi modificări impuse de noua legislație.

11.2. Declar pe proprie răspundere că am luat la cunoștință toate clauzele prevăzute în Anexa la Contract (programul turistic, detaliile serviciilor turistice, alte informații) și sunt de acord cu ele.

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

- turist = călător = orice persoană care dorește să încheie un contract sau care are dreptul să călătorească pe baza unui contract încheiat în condițiile prezentei ordonanțe

turoperator = agenție de turism organizatoare = agenția de turism care desfășoară activitatea de organizare

agenție detașată = agenție intermediară = agenția de turism care desfășoară activitatea de intermediere.

SC CORAL TOURS SRL  
**AGENTIA CORAL TOURS**  
Reprezentant IOANA PANDUR

Ștampila și semnatura

**Turist,**  
Numele .....  
Prenumele .....

Semnatura turist