

CONTRACT de comercializare
a pachetelor de servicii turisti Nr. din

Partile contractante

Societatea Comerciala **VIAPROMO SRL**, cu sediul in Brasov, județul Brasov, str. Pelicanului nr. 11 cod unic de inregistrare 36096589 titulara a licentei de turism nr. 793 / 2019, pentru Agentia de Turism VIAROMANIA, cu sediul in Brasov, str. Pelicanului nr. 11, reprezentata prin Mirica Georgiana Iulia, in calitate de manager, denumita in continuare Agentia,

turistul/reprezentantul turistului,

domnul/doamna, domiciliat/domiciliata in, judetul, Romania, telefon....., posesor/posesoare al/a seria, CNP au convenit la incheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului

1. Obiectul contractului il constituie vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii turistice in scris in voucher, bilet de odihna tratament, bilet de excursie, anexat la prezentul contract, si eliberarea documentelor de plata.
2. Pachetul de servicii este vandut de VIAROMANIA, in calitate de agentie intermediara, in contul agentiei ORGANIZATOARE _____ cu sediul in _____ Cod Unic de Inregistrare fiscala _____ inregistrata la Registrul Comertului sub numarul _____, titulara a Licentei de turism numarul _____ Polita de Asigurare emisa de _____, seria _____ nr. _____ valabila pana la data de _____, privind rambursarea cheltuielilor de repatriere si/ sau a sumelor achitate de catre turisti. Agentia ORGANIZATOARE raspunde fata de turist in mod direct si garantează buna executare a serviciilor turistice care fac obiectul acestui contract.

II. Incheierea contractului

1. Contractul se încheie, după caz, în oricare din următoarele situații:
 - a) în momentul semnării lui de către turist sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice;
 - b) în momentul în care turistul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agenție, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă. Este responsabilitatea agenției de turism de a informa turistul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervări de servicii, Agenția poate solicita un avans de până la 30% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care turistul solicită serviciile.
 - c) În cazul în care conținutul bonului de comandă nu diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice și confirmarea s-a efectuat în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, turistul care decide să renunțe la călătoria turistică datorează Agenției penalități conform cap. VI.2.
 - d) în momentul eliberării documentelor de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în care pachetele de servicii turistice fac parte din oferta standard a agenției de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori
 - e) În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția turistului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul Agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax etc.), obligația de informare a turistului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de Agenție, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv dacă prezentul contract prezentat turistului în modalitățile prevăzute mai sus conține clauzele prevăzute la [art. 12 alin. \(2\) din Ordonanța Guvernului nr. 107/1999](#) privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, republicată
 - f) Contractul încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii turistice înscris în documentele de călătorie.

III. Prețul contractului și modalități de plată

1. Pretul contractului este si cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si T.V.A. Avansul este de, iar plata finala se va face pana la data de

IV. Modalități de plată:

1. Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată în contract sau în RON sau în RON la cursul de referință al BNR + 2% (comision pentru diferențe de curs și de risc valutar) valabil în data emiterii proformei. În cazul în care călătorul dorește să efectueze plata către agenție prin transfer bancar, pentru serviciile achiziționate, toate costurile bancare vor reveni părții care inițiază plata, respectiv călătorului.
2. La încheierea contractului Agenția poate solicita plata unui avans din prețul stabilit sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii de călătorie, după cum urmează:
 - 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.
 - Pentru pachete de servicii de călătorie cu zbor charter, circuite, pachete optionale și transferuri incluse în pachete – oferta standard, în limita locurilor disponibile: 30% avans din preț la momentul rezervării, iar diferența de plată se achită cu cel târziu 31 de zile calendaristice înaintea datei de începere a călătoriei/sejurului.
 - Pentru pachetele nerambursabile: 100% din preț la momentul rezervării;

V. Drepturile și obligațiile Agenției

1. Agenția se obligă să furnizeze turistului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie/standard a agenției 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 agenției de turism sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, Agenția poate furniza turistului un bon de comandă, dacă consideră necesar.
2. În cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale contractului, cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare, Agenția are obligația de a informa turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data începerii călătoriei. În cazurile prevăzute la pct. 4.7 lit. b) și c), informarea se va face în timp util pentru a permite turistului să decidă începerea călătoriei.
3. În cazul achiziționării unui pachet de servicii turistice având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste turiștii conform [Regulamentului \(CE\) nr. 261/2004](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a [Regulamentului \(CEE\) nr. 295/91](#), implementat prin [Hotărârea Guvernului nr. 1.912/2006](#). Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră 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. 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 turistul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.
5. Agenția 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 redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor de turist ori a cursurilor de schimb valutar 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.
6. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau Agenția constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată: a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate; b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice; c) în cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreeat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.
7. Agenția este răspunzătoare 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 turistului;b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția, 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, întâzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate turistului ca urmare a întâzierilor 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 terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

8. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu turistul (e-mail, fax, sms etc.), cu 4 zile, dar nu mai puțin de 3 zile, înainte de data plecării, următoarele informații:
 9. a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;
 10. b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a detailistului;
 11. c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;
 12. d) obligațiile turistului prevăzute la pct. 5.7, 5.8 și 5.10.
13. Agenția parte în contract este obligată să acorde prompt asistență turistului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici agenția de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita.

VI. Drepturile si obligatiile Călătorului

1. În cazul în care călătorul nu poate să participe la călătoria turistică independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate să cesioneze contractul unei terte persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii de călătorie contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 7 zile înainte de plecarea. În acest caz între călătorul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terta persoană (cesionarul) și Agenția (contractant cedat) urmează să se încheie un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de călătorie contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine după caz fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Agenției (contractantului cedat). Călătorul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata pretului călătoriei și a tuturor comisiunilor, tarifelor și altor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări (taxă modificare nume, taxă anulare, etc). În cazul în care mijlocul de transport este avionul, cesionarea poate fi efectuată numai dacă transportatorul aerian permite această modificare.
2. Călătorul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiințării prevăzute la pct. 5.1 privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, în cazul în care se aplică clauzele prevăzute la artr. 5.5 lit. b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:
 - rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului fără plata penalităților; sau
 - acceptarea noilor condiții ale contractului.

În cazul în care călătorul nu comunică Agenției opțiunea sa în termenul prevăzut mai sus din prezentul punct, se considera că toate modificările au fost acceptate de către călător, conform noilor condiții și călătorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

3. În cazul în care călătorul reziliază/denunță unilateral contractul în temeiul pct. 6.2 sau Agenția anulează călătoria turistică înainte de plecarea, călătorul are dreptul:
 - să accepte la același pret un alt pachet de servicii de călătorie de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;
 - să accepte un pachet de servicii de călătorie de calitate inferioară propus de Agenție, cu rambursarea diferenței de pret, în sensul rambursării diferenței de pret dintre cele două pachete de călătorie, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;
 - să i se ramburseze toate sumele achitate în virtutea contractului.
4. În toate cazurile menționate la pct. 6.7, călătorul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire, al cărei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al părților sau în baza unei hotărâri a instanței de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:
 - anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat în scris călătorul cu cel puțin:
 - 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile;

- șapte zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între două și șase zile;
 - 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de două zile;
 - anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la pct. 5.4 lit. b;
 - anularea s-a făcut din vina călătorului.
5. Călătorul are dreptul să rezilieze/denunțe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care încetarea îi este imputabilă, este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VII, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica la maximumul pretului pachetului de servicii de călătorie contractat.
 6. În cazul în care călătorul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția va rezolva cerințele călătorului în limita posibilităților eventualele diferențe de preț urmand a fi suportate de către călător. Dacă călătorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la Cap. VI din prezentul contract și încheierea unui nou contract.
 7. Călătorul este obligat 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 Agenție.
 8. Călătorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de Agenție (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament, etc), în vederea acordării serviciilor de călătorie. În cazul în care călătorul beneficiază de bilete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.
 9. Călătorul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează, fără ca acestea să facă parte din prezentul contract, sunt în strictă responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar Agenția nu are nici o responsabilitate asupra prestațiilor în cauză. Clasificarea unităților de cazare și a mijloacelor de transport sunt cele oficiale pentru fiecare țară în parte, călătorul ia act și este de acord cu aceasta.
 10. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către călător a unor formalități suplimentare (de ex. călătoria împreună cu minori, situația în care numele călătorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei, etc), călătorul are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea site-ului <http://www.politiadefrontiera.ro>. Deasemenea, în cazul călătoriei în anumite destinații care necesită obținerea unei vize, Agenția recomandă consultarea site-ului: <http://www.mae.ro> pentru informații complete privind regimul vizelor. În cazul în care călătorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei, care nu sunt în sarcina Agenției (de ex. necesitatea obținerii vizei sau necesitatea de a avea pasaport sau/si carte de identitate sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.
 11. Călătorul are obligația de a contacta Agenția cu 24 ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc îmbarcare, etc.)
 12. În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de călători, termenii și condițiile generale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.
 13. Călătorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Agenția nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de călător ca urmare a nerespectării acestui alineat.
 14. Călătorul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului de călătorie contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către călător a prevederilor privind locurile de întâlnire și orele, vor fi suportate de către acesta.

VII. Renunțări, penalizări, despăgubiri

1. În cazul în care călătorul renunță din vina sa la pachetul de servicii de călătorie care face obiectul prezentului contract, el datorează agenției penalizări după cum urmează:
 - 50 % dacă anularea se face cu mai mult de 25 de zile calendaristice înainte de data plecării;
 - 100 % dacă anularea se face:

- nu se prezintă la program;
 - in cazul in care anularea se face pe un pachet Early Booking / Inscriseri Timpurii;
 - intr-un interval mai mic de 25 zile calendaristice inainte de data plecării (ori in ziua plecării);
- in cazul in care călătorul nu este lăsat sa treacă 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;
- in cazul in care călătorul nu respectă condițiile generale ale Agentiei, prezintă acte incomplete sau false, nu are pasaport sau nu achită integral excursia in termenele stipulate;
2. Penalizările echivalente cu pretul contractului se aplică si in cazul in care călătorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca in călătorie pentru că documentele personale, necesare in vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării fiind intors de către politia de frontieră din alte motive ce tin de persoana acestuia.
 3. In cazul in care călătorul care a contractat un pachet de servicii de călătorie cu Agentia si a achitat un avans, nu se prezintă in termenul specificat in bonul de comandă sau in termenul comunicat in scris pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervările efectuate in beneficiul călătorului, cu retinerea penalizărilor prevăzute la pct.7.1.
 4. In cazul in care o ambasada refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, călătorului i se vor retine toate taxele datorate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.
 5. In cazul in care călătorul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizează pachetul de servicii de călătorie refuză să se mai intoarcă in Romania si autoritățile din tara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, călătorul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.
 6. Călătorul trebuie sa depună in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii de călătorie, la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luată in considerare.
 7. Agentia va acorda despăgubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract, conform prevederilor pct. 6.8.
 8. Agentia nu răspunde in situatii de grevă, conflicte politice si de razboi, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargo international, precum si in cazul in care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere. Toate aceste situatii care nu sunt imputabile niciunei parti se consideră situatii de forță majoră si exonerază de răspundere Agentia.
 9. Toate sumele mentionate in prezentul capitol se vor retine de către Agentie din avansul său pretul total al pachetului de servicii de călătorie achitat de călător, fără a fi necesară interventia instantelor de judecată.

VII. Reclamatii

1. In cazul in care călătorul 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 deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii de călătorie contractat, ce se va transmite prompt atat reprezentantului Agentiei, cat si prestatorului de servicii de călătorie (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentantilor locali ai turoperatorului).
2. Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii de călătorie vor actiona imediat pentru solutionarea sesizării. In cazul in care sesizarea nu este solutionată sau este solutionată partial, cvlătorul va depune la sediul Agentiei o reclamatie in scris, in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea călătoriei, Agentia urmand ca, in termen de 30 zile calendaristice, să comunice călătorului despăgubirile care i se cuvin, dupa caz. In cazul in care Călătorul nu isi indeplineste obligatiile mentionate la pct.8.2 si 8.3 de mai sus, Agentia este exonerată de orice răspundere cu privire la deficiențele semnalate.

Datele de contact ale Agentiei pentru asistenta:

Telefon: 0368003400

E-mail: agentie@viaromania.eu

3. Dacă oricare dintre serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu cerințele prezentului contract, Agenția remediază neconformitatea, cu excepția unuia din următoarele cazuri:
 - neconformitatea nu poate fi remediată;
 - remedierea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate. Dacă Agenția, in conformitate cu primul paragraf lit. a) sau b) din prezentul alineat, nu remediază neconformitatea, călătorul are dreptul de a beneficia de o reducere

corespunzatoare a pretului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Agenția dovedește ca neconformitatea este imputabilă călătorului.

4. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Agenția a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către călător, acesta poate rezilia prezentul contract fără plata unor penalități de reziliere și, după caz, poate să ceară, reducerea prețului și/sau despăgubiri.
5. Călătorul ia act și acceptă interdicția de a face publicitate negativă Agenției și serviciilor prestate de aceasta, fără ca procedura de înregistrare și soluționare a reclamațiilor prevăzută în capitolul VIII să fi fost îndeplinită. Nerespectarea acestei prevederi dă dreptul Agenției să solicite instanței despăgubiri corespunzătoare prejudiciului suferit.
6. Vor fi luate în considerare numai reclamațiile făcute în nume personal.

VIII. Asigurari

Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului Agenției la Societatea de Asigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A. din localitatea București, Str. Aleea Alexandru nr. 51, sector 1, telefon (+40) 21 405 7420, polița de asigurare I 55994 din 19.12.2023. Facultativ, turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, ori a unui contract de asigurare pentru bagaje.

IX. Documentele contractului se constituie ca anexa la acesta și sunt următoarele:

- voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, după caz;
- programul turistic, în cazul acțiunilor turistice.

X. Dispoziții finale

7. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte. Comercializarea pachetelor de servicii de călătorie se va face în conformitate cu termenii și condițiile generale și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2018.
8. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru a acoperi eventualele penalități de anulare; călătorii se pot informa în agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno. Asigurarea se va încheia și achita la momentul semnării contractului de comercializare a pachetului de servicii de călătorie și plata avansului pachetului, fiind valabilă de la data încheierii și până în ziua plecării.
9. Călătorul declară că a fost informat în mod expres de către Agenție, respectiv a luat la cunoștință și este de acord cu POLITICA DE CONFIDENTIALITATE CU PRIVIRE LA PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL disponibilă și afișată în Agenție, cât și pe site-ul Agenției la <https://www.viaromania.com/>, în contextul intrării în vigoare a Regulamentului European privind protecția datelor nr. 679/2016 ("GDPR"). Prin semnarea contractului, călătorul declară în mod expres și este de acord inclusiv că datele sale cu caracter personal să fie transferate către parteneri din țări terțe, respectiv din afara spațiului european sau din afara spațiului economic european, doar în scopul realizării obiectului prezentului Contract, respectiv în vederea achiziționării serviciilor turistice menționate la art. I.
10. Călătorul declară că Agenția l-a informat complet cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin semnarea prezentului contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon sau mijloace electronice, călătorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, în conformitate cu oferta Agenției.
11. Călătorul declară că Agenția l-a informat în prealabil cu privire la situația generală a țării de destinație, iar călătorul și-a asumat răspunderea de a verifica alertele de călătorie la www.mae.ro/travel-alerts.
12. Clauzele din prezentul contract au aplicabilitate generală, iar în situația în care, în cadrul anexelor, există termeni și condiții specifice anumitor servicii de călătorie, respectivele condiții vor prevala față de clauzele acestui contract.
13. Litigiile care nu pot fi soluționate pe cale amiabilă vor fi soluționate pe cale judecătorească.
14. Contractul va fi interpretat conform legilor din România. În conformitate cu Art. 1203 din Noul Cod civil, părțile confirmă și acceptă în mod expres Termenii și condițiile generale considerate a fi clause neuzuale.

Agenția de Turism VIAROMANIA

Turist

{ResponsibleName}

{CustomerName}

Contract încheiat electronic

Plata facturii anexate reprezintă acceptul termenilor și condițiilor din prezentul contract