



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

Partile contractante:

SC MIX BDV SRL – NEFERTITI TRAVEL , cu sediul social in Str.Intrarea Barsei, nr.2, Bl.M12, Sc.4, Et.3, Ap.74, sector 3, Bucuresti , având Cod fiscal 32039009 si J40/9148/2013 si titulara a Licentei de turism nr. 1021/ 2019, cont bancar RO92BREL0002001038350100, Banca LibraBank – Sucursala Eroii Revolutiei, reprezentata legal prin administrator Badica Diana Valentina si cu punctul de lucru in Str. Matei Voievod, nr. 35, Bucuresti, sector 2, reprezentată prin Mihalache Mari - în calitate de agent turism

denumita în continuare

Agentia

si

Calatorul/ reprezentantul calatorului d-nul/ d-na

cu domiciliul in _____ ; CNP _____ , telefon _____

, e-mail :

denumit in continuare calator (titular de contract), au convenit la încheierea prezentului contract

1. Obiectul contractului

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

2. Informatii precontractuale

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

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

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

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

2.1.4. serviciile de masa oferite;

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

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

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



- 2.1.8. gradul de adecvare a calatoriei pentru persoanele cu mobilitate redusa si, la cererea calatorului, gradul de adecvare a calatoriei sau a vacantei, luând în considerare nevoile calatorului;
 - 2.1.9. pentru calatoriile minorilor neînsoțiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului;
 - 2.1.10. denumirea comerciala si sediul social ale agentiei de turism organizatoare si, daca este cazul, ale agentiei de turism intermediare, precum si numerele de telefon si, dupa caz, adresele de e-mail ale acestora;
 - 2.1.11. pretul total, inclusiv taxele si orice costuri suplimentare;
 - 2.1.12. modalitatile de plata;
 - 2.1.13. numarul minim de persoane, respectiv 75% din capacitatea mijlocului de transport, necesar pentru ca serviciile din pachet sa poata fi executate si termenul pentru posibila anulare din acest motiv;
 - 2.1.14. cerintele legate de pasaport si vize, precum si informatii referitoare la formalitatile legate de sanatate;
 - 2.1.15. încetarea contractului oricând înainte de începerea executarii pachetului, cu plata unei penalitati de încetare corespunzatoare sau, dupa caz, a penalitatilor de încetare standardizate solicitate de Agentie;
 - 2.1.16. asigurarea storno sau asigurarea medicala pe perioada calatoriei.
- 2.2. Informarea este considerata îndeplinita daca calatorul a primit toate informatiile de la art. 2.1. pe un suport durabil (printate sau email)
- 2.3. Informatiile precontractuale furnizate calatorului cu privire la serviciile de calatorie (2.1.1. - 2.1.8.; 2.1.11 - 2.1.15), sunt parte integranta a contractului privind pachetul de servicii de calatorie si nu pot fi modificate decât prin acordul explicit al partilor contractante.

3. Încheierea contractului

- 3.1. Contractul se încheie în momentul semnării lui de catre calator sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii de calatorie, inclusiv în cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice (e-mail, online).
- 3.2. Conform Regulamentului (UE) 2016/679 cu privire la protectia datelor cu caracter personal, este necesar ca titularul de contract sa dea o "Declaratie de consimțământ privind prelucrarea datelor personale" din Anexa 2.
- 3.3. Contractul înceteaza de drept odata cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii de calatorie înscris în documentele de calatorie.
- 3.4. Informatiile privind statele pe teritoriul carora, la data încheierii prezentului contract, este decretata stare de urgenta ori când Ministerul Afacerilor Externe din Romania a formulat alerte de calatorie, sub forma de avertismente sau atentioniari, sunt publice si pot fi consultate accesând www.mae.ro/travel-alerts. Calatorul va încheia prezentul contract fiind informat asupra acestor informatii sau alerte.

4. Pretul contractului si modalitati de plata



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

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

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

4.4. Plata serviciilor de calatorie externe aferente contractului se poate efectua într-o singura moneda, în valuta specificata în contract sau în RON la cursul de vânzare din ziua facturarii comunicat de BNR, conform art. 290 alin. 2 Cod Fiscal, la care se adauga un coeficient de risc valutar de 2%.

5. Drepturile si obligatiile Agentiei

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

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

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

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

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

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

5.6. În situatia achizitionarii unui produs de tip croaziera, linia de croaziera poate modifica, din motive ce tin de siguranta navigarii, numarul cabinei si locatia acesteia pe punti (o punte inferioara, una superioara,



mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabina de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care călătorul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

5.7. Agenția poate modifica prețul contractului în sensul majorării acestuia, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a nivelului taxelor sau al comisiunilor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi, ori a cursului de schimb valutar relevant pentru pachetul respectiv și numai după trimiterea unei notificări, însoțită de o justificare a creșterii respective și de modul de calcul, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile calendaristice înainte de începerea executării pachetului.

5.8. Dacă Agenția este constrânsă să mărească prețul pachetului cu mai mult de 8% din prețul total al pachetului, informează călătorul, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile calendaristice înainte de începerea executării pachetului.

5.9. Agenția poate aplica o reducere a prețului, după încheierea contractului și înainte de începerea executării pachetului, care să corespundă unei scăderi a costurilor prevăzute la art. 5.7., aceasta având dreptul să deducă cheltuielile administrative efective din rambursarea datorată călătorului. La cererea călătorului, Agenția prezintă dovezi ale cheltuielilor administrative respective.

5.10. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte semnificativă din serviciile de călătorie prevăzute în contract nu poate fi executată astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, Agenția oferă, fără costuri suplimentare pentru călător următoarele:

5.10.1. servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract. În cazul schimbării cazării, se consideră a fi serviciu alternativ corespunzător pentru continuarea derulării pachetului oferirea cazării în aceeași locație, în cea mai apropiată variantă față de cea inițială;

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

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

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

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



5.12. Agentia este raspunzatoare pentru daunele pe care le sufera calatorul ca urmare a existentei neconformitatii, cu exceptia cazurilor în care neconformitatea:

5.12.1. este imputabila calatorului;

5.12.2. este imputabila unei parti terte care nu are legatura cu furnizarea serviciilor de calatorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de calatorie si este imprevizibila sau inevitabila;

5.12.3. este provocata de cauze de forta majora sau de circumstante inevitabile si extraordinare, pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita.

5.13. Agentia poate înceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie si poate oferi calatorului rambursarea completa a tuturor platilor efectuate pentru pachet, dar nu este raspunzatoare de plata unor despagubiri suplimentare, în unul din urmatoarele cazuri:

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

- 20 de zile înainte de începerea executarii pachetului, în cazul calatoriilor care dureaza mai mult de 6 zile;

- 7 zile înainte de începerea executarii pachetului, în cazul calatoriilor care dureaza între 2 - 6 zile;

- 48 de ore înainte de începerea executarii pachetului, în cazul calatoriilor care dureaza mai puțin de 2 zile;

5.13.2. nu poate executa contractul în caz de forta majora (definita în art. 7.10.) sau din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare, pe care Agentia nu le poate prevedea sau evita precum si în caz de neîndeplinire a numarului minim de persoane ca urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor pentru toti participantii, iar Agentia înstiinteaza calatorul cu privire la încetarea contractului, fara întârziere si înainte de începerea executarii pachetului.

5.14. În situatiile prevazute la art. 5.13., Agentia poate oferi calatorului solutii alternative, pe cât posibil echivalente calitativ, în conditii similare de transport si cazare, fara a fi însa obligata la plata unor despagubiri suplimentare sau a altor cheltuieli ce nu sunt incluse în pachet.

5.15. Agentia are obligatia sa comunice calatorului, în scris sau prin alt suport durabil, cu cel puțin 2 zile calendaristice înainte de data plecarii, urmatoarele informatii: orele programate de plecare/ întoarcere, escale si legaturi, date de contact in cazul acestea au fost modificate.

5.16. Agentia acorda asistenta adecvata fara întârzieri nejustificate calatorului aflat în dificultate, inclusiv în circumstante inevitabile si extraordinare, în special prin:

5.16.1. furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara;

5.16.2. efectuarea comunicarilor la distanta si sprijinirea calatorului în gasirea unor servicii de calatorie alternative.



5.17. Agentia are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta în cazul în care calatorul este cel care a provocat situatia de dificultate în mod intentionat sau din propria neglijenta. Comisionul nu depaseste în niciun caz costurile efective suportate de Agentie.

5.18. Agentia de turism organizatoare este responsabila de buna executare a serviciilor de calatorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de calatorie, indiferent daca aceste servicii urmeaza sa fie furnizate de aceasta sau de un alt furnizor de servicii de calatorie.

5.19. În masura în care este imposibil sa se asigure întoarcerea calatorului astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de calatorie din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare, Agentia suporta costul cazarii necesare, pe cât posibil de categorie echivalenta, pentru o perioada care nu depaseste 3 nopti pe calator. Daca în legislatia specifica privind drepturile pasagerilor, sunt prevazute perioade mai lungi aplicabile mijloacelor de transport relevante pentru întoarcerea calatorului, se aplica perioadele respective.

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

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

6. Drepturile si obligatiile calatorului

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

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

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

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

6.2. Calatorul trebuie sa informeze Agen.ia, în termen de maxim 5 zile lucratoare de la primirea



notificarilor prevazute la art. 5.3. si 5.8., cu privire la hotarârea sa de a opta pentru acceptarea modificarilor propuse sau pentru încetarea contractului, fara a plati vreo penalitate de încetare.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.9. Calatorul are obligatia sa respecte urmatorul program de acordare a serviciilor de calatorie: cazarea (check-in) se face, de regula, dupa ora 14,00 a zilei de intrare si se termina (check-out), de regula, pâna la ora 12.00 a zilei de iesire înscrise pe documentele de calatorie (voucher). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pâna cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusiva a calatorului.

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

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

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



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

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

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

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

6.16. Calatorul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. Agentia nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de calator ca urmare a nerespectarii acestui alineat.

6.17. Calatorul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecării atât la dus, cât si la întors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului de calatorie contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectării de catre calator a prevederilor privind locurile de întâlnire si orarele vor fi suportate de catre acesta.

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

7. Penalitati, rambursari si despagubiri

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

- a) 25 Euro/persoana + diferente de pret rezultate ca urmare a anularii serviciilor turistice, daca anularea se face cu mai mult de 30 zile calendaristice înainte de data plecării. Penalizarea este valabila si în cazul achizitionarii doar a biletelor charter avion, fara alte servicii;
- b) 50% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face în intervalul 16 - 30 de zile calendaristice înainte de data plecării (inclusiv a biletelor charter);



- c) 100% din pretul pachetului de servicii, daca anularea se face cu mai putin de 15 zile calendaristice înainte de data plecarii (inclusiv a biletelor charter);
- d) Penalizarile pentru biletele de avion pe curse regulate sunt specificate la achizitionare, în functie de conditiile impuse de fiecare transportator.
- e) 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.
- f) Penalizarile de la pct. a, b si c sunt valabile si în cazul achizitionarii doar a biletelor charter de avion, fara alte servicii;
- 7.2. În cazul în care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/ destinatie, daca nu poate pleca în calatorie pentru ca documentele personale necesare în vederea efectuarii calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a parasii teritoriului tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia, penalitatea va fi de 100%.
- 7.3. Calatorul trebuie sa depuna în scris cererea de încetare a pachetului de servicii de calatorie la Agentia la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de încetare nu este luata în considerare.
- 7.4. În cazul în care calatoria nu a început, valoarea despagubirii este egala cu valoarea sumelor achitate efectiv de catre calator, în baza contractului privind pachetele de servicii de calatorie, în masura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolventei Agentiei.
- 7.5. În cazul în care în contractul privind pachetele de servicii de calatorie este inclus transportul de pasageri si calatorul se afla în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare, datorita insolventei Agentiei, despagubirea este egala cu contravaloarea serviciilor de calatorie neprestate calatorului si achitate de acesta, la care se adauga costul repatrierii.
- 7.6. Agentia efectueaza rambursarile prevazute în prezentul contract, fara întârzieri nejustificate si, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile lucratoare de la data încetarii contractului privind pachetul de servicii de calatorie.
- 7.7. În cazul rambursarii prevazuta în art. 6.5., se va scadea penalitatea de încetare corespunzatoare din valoarea rambursarii.
- 7.8. Calatorul are dreptul sa primeasca despagubiri adecvate din partea Agentiei pentru orice daune pe care le sufera ca urmare a unei neconformitati. Despagubirea se acorda fara întârzieri nejustificate.
- 7.9. Calatorul nu are dreptul la despagubiri în cazurile enumerate de art. 5.12. si art. 5.13.
- 7.10. Agentia nu raspunde în caz de forta majora, care este definita ca fiind orice eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil si inevitabil, cum ar fi greva, conflict politic, razboi, calamitati naturale (cutremur, inunda.ii, furtuna etc), incendii, epidemii, pericol public, atac terorist, embargou international, interdictii ale organelor de administratie publica etc., precum si în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere.
- 7.11. Toate sumele mentionate la prezentul articol se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.



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

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

8. Reclamatii

8.1. În cazul în care unul din serviciile de calatorie nu se executa în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de calatorie, calatorul are obligatia de a informa în scris, de la fata locului si fara întârzieri nejustificate, atât reprezentantul Agentiei, cât si prestatorii de servicii de calatorie (conducerea hotelului, a restaurantului, reprezentantii locali ai Agentiei organizatoare), în legatura cu orice neconformitate pe care o constata pe parcursul executarii unui serviciu de calatorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de calatorie, tinând cont de circumstantele cazului. Datele de contact ale Agentiei: 0314.314.637 /0729.00.65.61 – URGENTE , office@nefertiti-travel.ro , unde calatorul poate solicita asistenta atunci când se afla în dificultate sau poate reclama orice neconformitate sesizata în timpul executarii pachetului.

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

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

8.3.1. neconformitatea nu poate fi remediata;

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

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

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

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



reclamatiei, în termen de 30 de zile de la primirea acesteia.

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

9. Asigurari

9.1. Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolabilitatii sau falimentului Agentiei, la Societatea de Asigurare – Reasigurare City Insurance SA, din Bucuresti, Str. Emanoil Porumbaru nr.93-95, sector 1, telefon: +40 021 231 00 54/79/90, cu Polita de asigurare nr. 1089 eliberata in data de 20.12.2018 valabila pâna la data de 20.12.2019, având suma asigurata de 40.000 euro, care este afisata pe pagina web a agentiei de turism www.nefertiti-travel.ro

10. Documentele contractului.

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

11. Dispozitii finale

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

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

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

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

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

11.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.



Agentia,

Am citit contractul si anexele si am primit un exemplar al acestora



Calator,

ANEXA 1

Formular cu informatii standard pentru contractele privind pachete de servicii de calatorie

Combinatia de servicii de calatorie pusa la dispozitia dumneavoastra este un pachet în întelesul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018. Prin urmare, veti beneficia de toate drepturile UE care se aplica pachetelor. MIX BDV SRL va fi pe deplin responsabila pentru executarea corespunzatoare a pachetului în ansamblu. În plus, conform legislatiei, MIX BDV SRL detine protectie pentru a va rambursa platile si, în cazul în care transportul este inclus în pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastra în cazul în care devine insolventa. Informatii suplimentare referitoare la principalele drepturi în temeiul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 www.anat.ro/wp-content/uploads/2013/09/OG-2_2018.pdf. Urmarind hyperlinkul, calatorul va primi urmatoarele informatii:

Drepturile principale în temeiul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018:

- Calatorii primesc toate informatiile esentiale privind pachetul anterior încheierii contractului privind pachetul de servicii de calatorie.
- Exista întotdeauna cel putin un comerciant care raspunde pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse în contract.
- Calatorilor li se pune la dispozitie un numar de telefon de urgenta sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legatura cu agentia de turism organizatoare sau cu agentul de turism.
- Calatorii pot transfera pachetul unei alte persoane, în urma unei înstiintari efectuate în mod rezonabil si eventual a platii unor costuri suplimentare.
- Pretul pachetului poate fi marit numai daca cresc costurile specifice (de exemplu, preturile carburantilor) si daca acest lucru este prevazut în mod expres în contract, si în orice caz nu mai târziu de 20 de zile înainte de începerea executarii pachetului. În cazul în care cresterea pretului este mai mare de 8% din pretul pachetului, calatorul poate înceta contractul. În cazul în care agentia de turism organizatoare își rezerva dreptul de a creste pretul, calatorul are dreptul la o reducere de pret daca apare o scadere a costurilor relevante.
- Calatorii pot înceta contractul fara plata unei penalitati de încetare si pot obtine rambursarea completa a oricaror plati în cazul în care oricare dintre elementele esentiale ale pachetului, altul decât pretul, s-a modificat în mod semnificativ. În cazul în care, înainte de începerea executarii pachetului, comerciantul



raspunzator de pachet anuleaza pachetul, calatorii au dreptul la rambursare si, dupa caz, la o despagubire.

- Calatorii pot înceta contractul fara plata unei penalitati de încetare, înainte de începerea executarii pachetului, în circumstante exceptionale, de exemplu în cazul unor probleme grave de securitate la destinatie care sunt susceptibile de a afecta pachetul.

- În plus, calatorii au posibilitatea de a înceta contractul în orice moment înainte de începerea executarii pachetului, în schimbul achitarii unei penalitati de încetare adecvat si justificabil.

- În cazul în care, dupa începerea executarii pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite calatorului servicii alternative corespunzatoare, fara a implica plata unor costuri suplimentare. Calatorii pot înceta contractul fara plata unei penalitati de încetare, în cazul în care serviciile nu sunt executate în conformitate cu contractul si acest fapt afecteaza în mod substantial executarea pachetului, iar agentia de turism organizatoare nu remediaza problema.

- Calatorii au, de asemenea, dreptul la o reducere a pretului si/ sau la plata unor despagubiri pentru daune în cazul în care serviciile de calatorie nu sunt executate sau sunt executate în mod necorespunzator.

- Agentia de turism organizatoare trebuie sa ofere asistenta în cazul în care calatorul se afla în dificultate.

- În cazul în care agentia de turism organizatoare intra în insolventa, platile vor fi rambursate. În cazul în care agentia de turism organizatoare intra în insolventa dupa începerea executarii pachetului, iar transportul este inclus în pachet, repatrierea calatorilor este garantata.

MIX BDV SRL a contractat protectia în caz de insolventa la Societatea de Asigurare – Reasigurare CITY INSURANCE SA, din Bucuresti, Str. Emanoil Porumbaru nr.93-95, sector 1, telefon: +40 021 231 00 54/79/90, cu Polita de asigurare nr. 1089 eliberata in data de 21.12.2018 valabila pâna la data de 20.12.2019, care este afisata pe pagina web a agentiei de turism <https://nefertiti-travel.ro/assets/1.0/ctx/layout/35383/files/asigurare.pdf>

Calatorii pot contacta aceasta entitate sau, dupa caz, autoritatea competenta - Autoritatea de Supraveghere Financiara, Splaiul IndependenTei nr. 15, sector 5, Bucuresti, e-mail: office@asfromania.ro, relatii cu publicul, tel. 0800 825 627, numar apelabil din afara României: +40.21.668.12.08, fax: 021.659.60.51 si 021.659.64.36, în cazul în care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolventei MIX BDV SRL.

În sensul prezentului formular prin agentie de turism organizatoare se înțelege agentia de turism organizatoare stabilita pe teritoriul României sau agentia de turism intermediara stabilita pe teritoriul României, care cumpara în mod direct pachete de la o agentie de turism organizatoare care nu este stabilita în România, dupa caz, conform art. 14 din O. G. nr. 2/2018. În cazul prevederilor referitoare la insolventa, agentia de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din România, dupa caz.

Acte normative:

- Ordonanta Guvernului nr. 2/ 2018: www.anat.ro/wp-content/uploads/2013/09/OG-2_2018.pdf



- Ordinul nr. 156/ 2019 pentru aprobarea Procedurilor de garantare a sumelor platite de calatori în legatura cu pachetele de servicii de calatorie/ serviciile de calatorie asociate în cazul insolvenței agentiei de turism organizatoare si procedurile de despagubire a calatorilor.

ANEXA 2

Declaratie de consimțamânt privind prelucrarea datelor personale

D-na/ dl _____, cu domiciliul în Adresa _____
legitimat cu C.I., seria _____ nr. _____, CNP _____

în calitate de titular de contract, prin prezenta declaratie îmi exprim consimțamântul în mod liber, în cunostinta de cauza si la obiect, pentru urmatoarele scopuri ale prelucrării datelor cu caracter personal:

A. DA/ NU - Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal pentru comunicari comerciale ale agentiei (oferte turistice)

B. DA/ NU - Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal pentru newsletter-uri (stiri, informatii diverse despre activitatea agentiei)

C. DA/ NU - În calitate de titular al autoritatii parintesti/ împluternicit al acestuia, sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal (nume, prenume, data nasterii) ale copilului/ copiilor mei care au vârsta sub 16 ani, mentionati în rezervare, necesare pentru executarea contractului. (pct. C este obligatoriu pentru a se putea efectua rezervarea) .

1. Am luat cunostinta de faptul ca, în cazul în care am fost de acord cu pct. A si B datele mele si a persoanelor mentionate în rezervare, nume, prenume, adresa de email, se vor putea prelucra dupa executarea contractului pana la data de 31.12.2022.

2. Cunosc faptul ca am posibilitatea sa-mi retrag consimțamantul pentru pct. A si B, oricând, printr-o cerere transmisa la e-mail office@nefertiti-travel.ro

3. Sunt informat/ a ca, în cazul în care nu sunt de acord cu pct. A si B, orice date cu caracter personal vor fi eliminate din baza de date de marketing a Agentiei.

4. Agentia m-a asigurat ca respecta noile norme impuse de prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 cu privire la protectia datelor cu caracter personal, mentionate în politica de confidentialitate de pe site-ul www.nefertiti-travel.ro



5. De asemenea, am luat la cunostinta ca prelucrarea datelor personale necesare pentru facturare (nume, prenume, data nasterii, CNP, C.I. sau pasaport, adresa, telefon, email si nationalitate) se vor pastra conform termenelor prevazute în legislatia financiar-contabila.
6. Am înteles ca prelucrarea datelor cu caracter personal mentionate în contract este realizata pentru furnizarea serviciilor turistice contractate, pe perioada de valabilitate a acestuia si pe perioada de arhivare.
7. Sunt de acord cu transferarea acestor date catre companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii contractuali ai Agentiei din tara si/ sau din strainatate, implicati în desfasurarea serviciului turistic contractat.
8. Sunt informat/ a de faptul ca, potrivit legislatiei în vigoare, datele personale vor fi furnizate catre autoritatile din domeniul juridic (politie, parchet, instate de judecata) doar la solicitarea expresa a acestora.
9. Agentia m-a asigurat de faptul ca datele mele nu vor fi facute publice, nu vor fi transmise unor terte parti.
10. Am fost informat/ a ca am urmatoarele drepturi: de acces la date, de rectificare, de stergere a datelor (dreptul de a fi uitat), de restrictionare a prelucrarii, de portabilitate a datelor si dreptul la opozitie. Pentru exercitarea acestor drepturi, voi putea trimite o cerere scrisa, la adresa de e-mail office@nefertiti-travel.ro De asemenea, mi s-a comunicat si faptul ca am dreptul de a ma adresa Autoritatii Nationale de Supraveghere (www.dataprotection.ro), precum si justitiei.
11. Declar ca am fost împuternicit de toate persoanele mentionate în rezervare sa furnizez Agentiei datele personale ale acestora necesare efectuarii rezervarii, iar accesul la aceste date se va acorda doar titularului de contract în urma unei cereri scrise.
12. Am înteles în intregime continutul declaratiei de mai sus, aceasta fiind conforma cu cele declarate si cu realitatea.

Titular de contract,



CONDITII EARLY BOOKING

Pachetul turistic se compune din: cazare + transport, in situatia in care exista doar cazari pe individual nu exista obligativitatea incheierii contractului cu turistul, factura emisa catre turist tine loc de contract sau bon de comanda.

Obiectul prezentului contract include servicii, dupa cum urmeaza:

- Cazare
- Tip de masa
- Perioada
- Transport

Inainte de inceperea sejurului(15- 20 zile) , agentia de turism are obligatia de a transmite turistilor urmatoarele documente pe cale electronica:

- Vouchere aferente pentru cazare
- Bilete avion sau autocar in functie de caz

Suma totala aferenta pachetului de servicii turistice contractate este de platibili conform prevederilor agreate.

MODALITATE DE PLATA:

Condițiile de plată :

Aceasta tine loc de anexa 3 a contractului cu turistul sau bon de comanda

Rezervarile care au beneficiat de reducerea de early booking nu pot suferi modificari dupa primirea confirmarii, orice modificare duce la pierderea reducerii (schimbarile de nume si de date nu sunt permise, nu se aplica reduceri pentru suplimente, anularile sunt penalizate cu 100% din avansul achitat).

Agentia

Turist

