

CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie

Nr. /

Părțile contractante

S.C. FANTASY TRAVEL S.R.L., cu sediul social în Timisoara, Aleea Cristalului nr.1, Punct de lucru: str.1 Decembrie nr.5, TEL/FAX: 0256-201073; Telefon de urgenta: 0723-237640; CUI 18345304, ORC J 35 /304/2006; titulară a Licenței de turism nr 208/28.11.2018; operator de date cu caracter personal înscris sub nr 31589; Polita de insolabilitate I nr 50386, valabilitate 06.10.21 -05.10.22 , emisa de OMNIASIG Vienna Insurance Group, privind rambursarea cheltuielilor de repatriere si/ sau a sumelor achitate de către turiști, afisată pe pagina web a agentiei de turism <http://www.fantasytravel.ro>; Cont lei RO97BRDE360SV31743963600; Cont Euro. RO56 BRDE360S V50803343600, deschis BRDE Timisoara, sucursala Ciprian Porumbescu, reprezentată prin DRAGANESCU CORNELIA în calitate de administrator, denumită în continuare **Agenția**

și

Călătorul/ reprezentantul călătorului

DI./Dna. cu domiciliul în, legitimată cu C.I., seria nr., CNP, telefon, e-mail..... denumit în continuare Călător (titular de contract), au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului

1.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii de călătorie sau a serviciilor de călătorie asociate, înscris în bonul de comandă, voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie sau alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

1.2. Statusul rezervării / comenzii în momentul încheierii contractului (confirmata, neconfirmata - **in curs de confirmare**)..... În cazul neconfirmării serviciilor (cazare, transport, etc), agentia va oferi turistului o varianta alternativă, sau va returna integral avansul.

II. Încheierea contractului

2.1. Contractul se încheie în momentul semnării lui de către Călător sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice (e-mail, online). Se consideră acceptare a condițiilor precontractuale de servicii de călătorie, în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon sau mijloace electronice:

a) Exprimarea acordului Călătorului prin transmiterea către Agenție a unei solicitări electronice de pe adresa de e-mail declarată de călător ca adresă de corespondență/contact.

b) Exprimarea acordului prin achitarea de către călător a contravalorii pachetului de servicii de călătorie în baza facturii emise de Agenție.

2.2. Pentru procesarea/confirmarea unei rezervări de servicii de călătorie, Agenția poate solicita un avans din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care Călătorul solicită serviciile și de tipurile serviciilor incluse în pachet.

2.3. Conform Regulamentului (UE)2016/679 cu privire la protecția datelor cu caracter personal, este necesar ca titularul de contract să dea o "Declarație de consimțământ privind prelucrarea datelor personale" (Anexa 1).

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

2.5. Informațiile privind statele pe teritoriul cărora, la data încheierii prezentului contract, este decretată stare de urgență ori când Ministerul Afacerilor Externe din Romania a formulat alerte de călătorie, sub forma de avertismente sau atenționări, sunt publice și pot fi consultate accesând www.mae.ro/travel-alerts. Călătorul va încheia prezentul contract fiind informat asupra acestor informații sau alerte.

III. Prețul contractului și modalități de plată

3.1. Prețul contractului este de și se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și TVA (dacă este cazul).

Depășirea termenului de plata determina aplicarea unei penalități de 0,3% pentru fiecare zi de intarziere, procent aplicat la suma neachitata.

3.1.1. Pot să nu fie incluse în prețul contractului diferite cheltuieli ocazionate de călătorie, cum ar fi: cheltuieli de eliberare a pașapoartelor, carte verde, taxa viză, taxa de stațiune, excursii opționale, etc. care vor fi plătite de Călător la fața locului și nu Agenției.

3.2. Modalități de plată

Condițiile de plată sunt diferite în funcție de tipul pachetului de servicii de călătorie, de tipul de ofertă și vor fi trecute în contract sau în informațiile precontractuale/anexele la contract, bon de comandă, sau orice suport durabil.

3.2.1 La încheierea contractului se achită:

a) un avans în suma de _____ din prețul contractului, iar diferența de _____ se va achita până la data de _____

b) plata integrală a contravalorii pachetului de servicii de călătorie.

Depășirea termenului de plată determină aplicarea unei penalități de 0,3% pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma scadentă și neachitată, dacă Organizatorul nu optează pentru rezilierea contractului.

3.2.2. În cazul în care la încheierea contractului s-a perceput un avans, plata finală se va face astfel:

a) pentru serviciile de călătorie care necesită confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plată comunicate de agenție în scris prin bonul de comandă sau alte mijloace de comunicare.

b) pentru serviciile de călătorie care nu necesită confirmare din partea prestatorilor, după cum urmează:

20% din pretul pachetului de călătorie la înscriere;

40% din pretul pachetului de călătorie cu minim 30 zile înainte plecării;

40% din pretul pachetului de călătorie cu minim 21 zile înainte plecării.

Condițiile de plată de mai sus (oferta standard și oferta early booking) se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat /confirmat are propriile reguli de achitare (vezi condițiile ofertei sau ale programului turistic).

c) Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se va achita cash, cu cardul sau prin transfer bancar, în valuta exprimată în contract (EUR, USD). În cazul în care, la cererea turistului, factura emisă de către Agenție va fi exprimată în lei, aceasta se va întocmi la cursul de vânzare comunicat de Banca Transilvania în ziua emiterii facturii, conform art. 290 alin 2 Cod Fiscal.

d) Plata serviciilor de călătorie interne (cu locul de desfășurare în România) se poate efectua și cu vouchere de vacanță. Plata serviciilor de călătorie se face respectând prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice și anexelor acestora. În cazul în care călătorul renunță la pachetul de servicii de călătorie achiziționat cu vouchere de vacanță, agenția de turism poate oferi acestuia un pachet de servicii de călătorie la o valoare inițială, mai puțin penalitățile aferente, calculate conform prevederilor pct. 6.1. sau îi poate oferi călătorului un pachet de servicii de călătorie la o valoare mai mare față de pachetul achiziționat inițial din care au fost scăzute penalitățile aferente, cu plata diferenței de pret. În cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie de către călător, agenția de turism nu poate restitui călătorului voucherele de vacanță sau contravaloarea acestora în bani. Voucherele de vacanță pot fi restituite călătorului de către agenția de turism, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie, doar dacă acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere de vacanță conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanță.

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

IV. Drepturile și obligațiile Agenției

4.1. Se obligă să comunice călătorului, înainte de semnarea contractului de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, informațiile precontractuale obligatorii despre caracteristicile excursiilor așa cum sunt acestea prevăzute în art.5 din Ordonanța nr. 2/2018.

4.2. Înainte de începerea executării pachetului, Agenția își rezervă dreptul de a modifica în mod unilateral clauzele neesențiale ale contractului privind pachetul de servicii de călătorie, cu excepția prețului contractului, cu informarea călătorului cu privire la modificările efectuate, pe un suport durabil.

4.3. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, Agenția este constrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie sau nu poate îndeplini cerințele speciale ale călătorului pe care le-a acceptat, are obligația de a informa călătorul, fără întârzieri nejustificate, pe un suport durabil, cu privire la aceste modificări și la consecințele lipsei reacției călătorului în termenul prevăzut și, după caz, la pachetul de substituție oferit și prețul acestuia.

4.4. În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, Agenția organizatoare nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor (inclusiv charter) la o altă oră decât cea înscrisă în programul de călătorie, a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului călătorii 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 HG nr. 1.912/2006.

4.4.1. Agenția organizatoare nu este răspunzătoare când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Organizatorul, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice, neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții.

4.5. În cazul pachetelor de servicii de călătorie, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

4.6. 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 călătorul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

4.7. 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.

4.8. 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.

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

4.10. 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:

- a)** 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 considera a fi serviciu alternativ corespunzător pentru continuarea derulării pachetului oferirea cazării în aceeași locație, în cea mai apropiată variantă față de cea inițială;
- b)** 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;
- c)** Reducerea prețului și/sau 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;
- d)** 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.

4.11. 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.

4.12. Agenția este răspunzătoare pentru daunele pe care le suferă Călătorul ca urmare a existenței neconformității, cu excepția cazurilor în care neconformitatea:

- a)** Este imputabilă Călătorului;
- b)** Este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie și este imprezvizibilă sau inevitabilă;
- c)** Este provocată de cauze de forță majoră sau de circumstanțe inevitabile și extraordinare, pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita.

4.13. Agenția poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie și poate oferi Călătorului rambursarea completă a tuturor plăților efectuate pentru pachet, dar nu este răspunzătoare de plata unor despăgubiri suplimentare, în unul din următoarele cazuri:

- a)** Numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decât numărul minim stabilit în oferta, iar Agenția îl înștiințează, în timp util, pe călător cu privire la încetarea contractului, dar nu mai târziu de:
 - 20 de zile calendaristice înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de 6 zile;
 - 7 zile calendaristice înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între 2 - 6 zile;
 - 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de 2 zile;
- b)** anularea a intervenit din cauza unui caz de forță majoră (circumstanțe imprezvizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricărui 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 cap. IV pct. 4.4.);
- c)** anularea s-a făcut din vina călătorului.

4.14. În situațiile prevăzute la art. 4.13., Agenția poate oferi călătorului soluții alternative, pe cât posibil echivalente calitativ, în condiții similare de transport și cazare, fără a fi însă obligată la plata unor despăgubiri suplimentare sau a altor cheltuieli ce nu sunt incluse în pachet.

4.15. Agenția are obligația să comunice călătorului, în scris sau prin alt suport durabil, cu cel puțin 2 zile calendaristice înainte de data plecării, următoarele informații: orele programate de plecare/ întoarcere, escale și legături, date de contact în cazul în care acestea au fost modificate.

4.16. Agenția acordă asistență adecvată fără întârzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate, inclusiv în circumstanțe inevitabile și extraordinare, în special prin:

- a)** furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară;
- b)** efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea călătorului în găsirea unor servicii de călătorie alternative.

4.17. Agenția are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență în cazul în care călătorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență. Comisionul nu depășește în niciun caz costurile efective suportate de Agenție.

4.18. Agenția de turism organizatoare este responsabilă de buna executare a serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, indiferent dacă aceste servicii urmează să fie furnizate de aceasta sau de un alt furnizor de servicii de călătorie.

4.19. În măsura în care este imposibil să se asigure întoarcerea călătorului astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, Agenția suportă costul cazării necesare, pe cât posibil de categorie echivalentă, pentru o perioadă care nu depășește 3 nopți pe călător. Dacă în legislația specifică privind drepturile pasagerilor, sunt prevăzute perioade mai lungi aplicabile mijloacelor de transport relevante pentru întoarcerea călătorului, se aplică perioadele respective.

4.20. În cazul în care călătorul, care a contractat un pachet de servicii de călătorie pentru care a achitat un avans nu mai achită, în termenele specificate pe factură sau în bonul de comandă, ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră încetat de drept, iar Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul călătorului cu reținerea din avans a penalităților prevăzute la art. 6. Diferența, dacă există, se va rambursa călătorului.

4.21. În situația de suprarezervare (overbooking) a unui hotel, determinată de activitatea hotelierilor, înainte sau după începerea călătoriei, Agenția este obligată să ofere o altă variantă de hotel în aceeași zonă sau într-o zonă cât mai apropiată, la aceeași categorie sau de o categorie superioară fără să modifice prețul.

V. Drepturile și obligațiile călătorului

5.1. Călătorul poate transfera contractul privind pachetul de servicii de călătorie unei persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile contractului respectiv, după ce notifică Agenția, pe un suport durabil, cu cel puțin 7 zile lucrătoare înainte de începerea

executării pachetului despre acest transfer, după ce ambele părți au fost informate despre achitarea soldului sau a unor costuri suplimentare, care nu trebuie să depășească costurile efective suportate de agenție.

5.2. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, agenția de turism organizatoare este constrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie, Călătorul trebuie să informeze Agenția, în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la primirea notificărilor cu privire la hotărârea sa de a opta pentru acceptarea modificărilor propuse sau pentru încetarea contractului, fără a plăti vreo penalitate de încetare. În cazul în care călătorul nu comunică Agenției opțiunea sa, se va considera că modificările au fost acceptate, iar călătorul nu va putea solicita despăgubiri ulterioare.

5.3. În cazul în care călătorul optează pentru încetarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie, acesta are dreptul:

a) să accepte un alt pachet, atunci când este oferit de Agenție, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară;

b) să accepte un pachet de servicii de călătorie de o calitate inferioară, cu reducerea corespunzătoare a prețului sau un pachet cu un preț mai redus;

c) să i se ramburseze toate plățile efectuate în virtutea contractului în cazul în care călătorul nu acceptă un alt pachet.

5.4. Călătorul poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie în orice moment înainte de începerea executării pachetului, având dreptul la rambursarea plăților efectuate, cu scăderea penalității de încetare corespunzătoare.

5.5. În cazul în care, călătorul încetează contractul datorită unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau transportul pasagerilor la destinație, nu va plăti nicio penalitate de încetare.

5.6. Călătorul are dreptul să primească despăgubiri adecvate din partea agenției de turism organizatoare pentru orice daune pe care le suferă ca urmare a unei neconformități, cu excepția cazurilor prevăzute la 4.12 - a, b și c.

5.7. Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse de Agenție, doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie sau reducerea de preț acordată este inadecvată.

5.8. Călătorul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor de călătorie: cazarea (check-in) se face, de regulă, dintre ora 14:00 - 18:00 a zilei de intrare și se termină (check-out), de regulă, până la ora 12.00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a călătorului.

5.9. 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.

5.10. Călătorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de Agenție (voucher, etc.) în vederea acordării serviciilor de călătorie.

5.11. Călătorul ia la cunoștință că alte servicii pe care le achiziționează care nu fac parte din contractul cu Agenția sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local și sunt guvernate de legislația țării de destinație, Agenția neavând nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

5.12. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către călător a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele călătorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/ desfacerii ei etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea site-ului www.politiadefrontiera.ro. 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 exemplu, în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește sau orice alte documente suplimentare, Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

5.13. Agenția recomandă călătorilor contactarea acesteia cu 48 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).

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

5.15. 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.

5.16. 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 orarele vor fi suportate de către acesta.

5.17. În cazul în care călătorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii de călătorie refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, călătorul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri

În cazul în care turistul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

6.1. În cazul serviciilor de călătorie externe/interne:

Condiții de anulare/penalizari

a) 20% din pretul pachetului de servicii dacă renunțarea se face în intervalul 89 zile - 60 zile înaintea plecării;

b) 50% din pretul pachetului de servicii dacă renunțarea se face în intervalul 59 zile - 30 zile înaintea plecării;

c) 80% din pretul pachetului de servicii dacă renunțarea se face în intervalul 29 zile - 7 zile înaintea plecării;

d) 100% din pretul pachetului de servicii dacă renunțarea se face cu mai puțin de 7 zile înaintea plecării.

6.2. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, călătorului i se vor reține toate taxele datorate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia. Penalizările se aplică și în cazul în care călătorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele

personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriului țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

6.3. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și ștampilate de reprezentantul organizației sindicale.

6.4. Călătorul trebuie să depună, în scris, cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

6.5. Agenția nu răspunde în situații de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere.

Toate aceste situații care nu sunt imputabile niciunei părți, se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Agenția.

6.6. În cazul în care turistul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii turistice refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, turistul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

VII . Reclamații

7.1. În cazul în care Călătorul este nemulțumit de serviciile de călătorie primite, acesta are obligația de a întocmi, în nume personal, o sesizare în scris (pe suport durabil sau e-mail) la fața locului, fără întârzieri nejustificate, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii de călătorie contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Intemediarului, al Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai Organizatorului).

Datele de contact SC FANTASY TRAVEL SRL, cu sediul social în Timisoara, Aleea Cristalului nr.1, Punct de lucru: str.1 Decembrie nr.5, Tel: 0256-201073; Telefon de urgenta: 0723-237640; E-mail: office@fantasytravel.ro

7.2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii de călătorie vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, Călătorul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 de zile calendaristice, să comunice Călătorului despăgubirile care i se cuvin, după caz.

7.3. Dacă oricare dintre serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu cerințele prezentului contract, Agenția remediază neconformitatea, cu excepția unuia din următoarele cazuri:

a) neconformitatea nu poate fi remediată;

b) remedierea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

7.4. 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 și comunicat în timp util Agenției, acesta poate rezilia prezentul contract fără plata unor penalități de reziliere și, după caz, poate să ceară, reducerea prețului și/sau despăgubiri.

7.5. 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 să fi fost îndeplinită. Nerespectarea acestei prevederi dă dreptul Agenției să solicite instanței despăgubiri.

7.6. Agenția efectuează rambursările prevăzute în prezentul contract, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile lucrătoare de la data încetării contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

VIII Asigurări

8.1. Călătorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvabilității sau falimentului Agenției, la OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA, Aleea Alexandru, nr.51, sector 1, București, telefon: +40 21 405 7420, cu Polița de asigurare nr. 55265 eliberată în data de 06.10.2021 și valabilă până la data de 05.10.2022.

IX. Dispozitii finale

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

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

9.3. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno si medicala 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 valabila de la data încheierii și până în ziua plecării.

Clientul dorește, nu dorește asigurare storno (asigurare complexa de călătorie care include si asigurarea storno).

9.4. Toate unitățile de cazare, precum și mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale țărilor de destinație, conform procedurilor interne și normativelor locale, acolo unde acestea există, care diferă de la o țară la alta și de la un tip de destinație la altul.

9.5. Călătorul declară ca Agenția l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie și servicii de călătorie asociate, în conformitate cu prevederile O. G.nr. 2/ 2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate.

9.6. Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente.

9.7. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.