

CONTRACT
de comercializare a pachetelor de servicii turistice
Nr. din data de

Părțile contractante :

Societatea Comercială DUO TRAVEL SRL, cu sediul în CRAIOVA, Str. Recunostintei, Nr. 12, număr de înregistrare la Registrul Comerțului J16/1196/2012, cod înregistrare fiscală 30494780, titulară a licenței de turism nr. 469/07.01.2019 pentru Agenția de Turism DUO TRAVEL, cu punctul de lucru în CRAIOVA, Str. Ion Măiorescu nr 7, bloc 2, telefon: 0757.427.441 / 0770.564.343, email : office@duotravel.ro, reprezentată prin Adrian Tabacoiu, în calitate de Administrator, denumită în continuare Agenția,

și CALATORUL/reprezentantul calatorului,

DI./Dna. cu domiciliul în,
posesor al CI seria nr., tel., au convenit la încheierea prezentului contract :

I. Obiectul contractului

1.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în bonul de comanda, voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie și poate fi :

- a. Pachet de servicii organizat și vandut pe cont propriu de către Duo Travel SRL în calitate de agentie organizatoare;
- b. Pachet de servicii este vandut de Duo Travel SRL în calitate de agentie intermediara, în contul unei alte agentii organizatoare (menționată în bonul de comanda)

II. Încheierea contractului

2.1. Contractul se încheie după caz în oricare din următoarele situații:

- a) în momentul semnării lui de către calator sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de călătorie inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon sau mijloace electronice;
- b) în momentul în care calatorul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Organizator, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comanda. Este responsabilitatea agenției de turism de a informa calatorul 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, organizatorul poate solicita un avans cuprins între 20 - 50 % din pretul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care calatorul solicită serviciile. Dacă înscrierea intervine cu mai puțin de 30 zile înainte de plecarea, pachetul turistic se va achita integral. În cazul nerespectării termenelor de plată, Organizatorul își rezervă dreptul de a anula rezervarea.

1. În cazul în care conținutul bonului de comanda 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 comanda, calatorul care decide să renunțe la călătoria turistică, datorează agenției penalități conform cap. VI din prezentul contract.

2. În cazul în care conținutul bonului de comanda diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice primite în scris de la agentie sau dacă aceasta confirmare nu s-a făcut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comanda, calatorul poate considera că voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite, dacă acesta nu optează pentru o variantă alternativă

c) confirmarea disponibilității unei comenzi plasate în site nu reprezintă o rezervare. Comanda va deveni o rezervare fermă, iar condițiile prezentului contract vor intra în vigoare, doar după achitarea avansului minim sau integral, în funcție de condițiile ofertei, și după transmiterea confirmării finale de rezervare prin mijloacele convenite (ex: email, fax). În cazul în care furnizorul nu poate confirma rezervarea sumă achitată va fi restituită integral sau se vor propune variante alternative.

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 de călătorie fac parte din oferta standard a agenției de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

2.2. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția calatorului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax, etc.), obligația de informare a calatorului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de agentie, nefiind necesară încheierea în forma scrisă a contractului cadru de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, respectiv dacă prezentul contract prezentat calatorului în modalitățile prevăzute mai sus, conține informațiile prevăzute la art. 7 alin. (3) din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative. Fotografii prezentate în cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare sunt orientative și au caracter informativ, fără însă a afecta calitatea și cantitatea serviciilor contractate de calator.

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

2.4. Informațiile privind stările pe teritoriul cărora, la data încheierii prezentului contract, este decretată stare de urgență ori în privința cărora Ministerul Afacerilor Externe a formulat alerte de călătorie, sub forma de avertismente sau atenționări, sunt publice și pot fi consultate accesând <http://www.mae.ro/travel-alerts>. Prin urmare, Calătorul înțelege să contracteze serviciile ce fac obiectul prezentului contract fiind informat asupra acestor avertisări, atenționări sau alerte

III. Prețul contractului și modalități de plată

3.1. Prețul contractului se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și TVA. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat **în bonul de comandă** (dacă există), alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție turistului, site-ul Agenției, alte mijloace de comunicare electronică **și pe factură**.

3.2. Modalități de plată:

3.2.1. La încheierea contractului se percepe un avans din prețul stabilit, sau plata integrală după caz.

3.2.2. În cazul în care la încheierea contractului s-a perceput un avans, plata finală se va face conform termenelor de plată comunicate de Agenție în scris prin bonul de comandă sau alte mijloace de comunicare;

3.2.3. Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată în contract sau în RON la cursul de vânzare spot comunicat de Banca Transilvania S.A. în ziua emiterii facturii, conform art. 290, alin 2, Cod Fiscal.

3.2.4. 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 acesteia. În cazul în care călătorul renunță la pachetul de servicii de călătorie achiziționat cu vouchere de vacanță, Agenția îi poate oferi acestuia 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 preț.

3.2.5. Conform OUG nr. 8/2009, 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.

3.2.6. 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.

3.2.7. 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.

IV. Drepturile și obligațiile Agenției

4.1. Organizatorul se obligă să furnizeze călătorului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii de călătorie 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 de călătorie 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 călătorului un bon de comandă, dacă consideră necesar.

4.2. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, agenția de turism organizatoare este contrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie (de exemplu; serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare), precum și cerințele speciale ale călătorului acceptate în prealabil de organizator, călătorul are posibilitatea ca, într-un termen de 5 zile să accepte modificarea propusă sau să înceteze contractul fără a plăti vreo penalitate de încetare.

4.3. Organizatorul poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau diminuării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau diminuărilor de preț ale contractului și numai dacă modificarea are loc ca urmare a schimbărilor legate de:

(a) prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie;

(b) nivelul taxelor sau al comisiunelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de țări terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi; sau

(c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

4.4. Organizatorul este raspunzator de executarea serviciilor de calatorie incluse in prezentul contract, indiferent daca aceste servicii urmeaza sa fie furnizate de organizator sau de un alt furnizor de servicii de calatorie, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

- a) când neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza calatorului;
- b) când neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Organizatorul, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fara a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri in traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrari sau reparatii pe drumurile publice), neindeplinirea grupului minim ca urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor pentru toti participantii. Organizatorul nu este raspunzator pentru prejudiciile cauzate calatorului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje si a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice;
- c) când neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unui tert care nu are legatura cu furnizarea serviciilor prevazute in contract, iar cauzele care au determinat neindeplinirea obligatiilor au un caracter imprevizibil si inevitabil.

4.5. Organizatorul are obligatia sa furnizeze in scris calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu calatorul (e-mail, fax, sms etc.), cu cel putin 3 zile inainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

- a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de calator in fiecare dintre mijloacele de transport incluse;
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax, adresele de e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contactarea organizatorului si/sau a detailistului;
- c) pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului;
- d) obligatiile calatorului prevazute la 5.10, 5.11 si 5.12.

4.6. Organizatorul acorda asistenta adecvata fara întârzieri nejustificate calatorului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau al unui eveniment pe care nici organizatorul, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita, in special prin:

- (a) furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara; si
- (b) acordarea de asistenta calatorului in ceea ce priveste efectuarea comunicarilor la distanta si sprijinirea acestuia in gasirea unor servicii de calatorie alternative.

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

4.7. Organizatorul este obligat sa informeze persoana care transfera contractul (cedentul), in conformitate cu art. 5.1. din prezentul contract, cu privire la costurile efective ale transferului.

4.8. Atunci când o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata astfel cum s-a convenit prin prezentul contract, Organizatorul ofera, fara costuri suplimentare pentru calator, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai buna calitate decât cele specificate in contract, inclusiv in cazul in care intoarcerea calatorului la locul de plecare nu este asigurata astfel cum s-a convenit.

4.9. In cazul in care serviciile alternative propuse au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decât cea specificata in prezentul contract, Organizatorul acorda calatorului o reducere adecvata a pretului. Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse doar in cazul in care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit prin prezentul contract sau reducerea de pret acordata este inadecvata.

4.10. Daca este imposibil sa se furnizeze servicii alternative sau calatorul respinge serviciile alternative propuse in conformitate cu art. 4.8 al doilea paragraf din prezentul contract, calatorul are dreptul, dupa caz, la reducerea pretului si/sau la despagubiri fara a rezilia contractul de servicii privind pachetul de calatorie.

4.11. Daca pachetul include transportul de pasageri, Organizatorul asigura de asemenea, in cazurile mentionate la p. 4.9 si 4.10 din prezentul contract, repatrierea calatorului cu transport echivalent fara întârzieri nejustificate si fara costuri suplimentare pentru calator.

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

4.13 In cazul achizitionarii unui pachet de servicii de calatorie având in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, transportatorul aerian, fara a cere acordul agentiei de turism care deruleaza programul tursitic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Organizatorul nu este raspunzator pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decât cea inscrisa in programul de calatorie. Pentru aceste întârzieri, compania aeriana este obligata sa asiste calatorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European si Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune in materie de compensare si de sistentă a pasagerilor in

eventualitatea refuzului la imbarcare si anularii sau intarzierii prelungite a zborurilor si de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotarârea Guvernului nr. 1912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra in competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul intre pasager si transportator. In cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

V. Drepturile și obligațiile turistului

5.1. În cazul în care Calatorul nu poate să participe la călătoria turistică independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate să ceseze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 7 zile înaintea datei de plecare. În acest caz, între Calatorul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția de turism (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată agenției de turism (debitorului cedat). Calatorul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

5.2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, Calatorul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regulă, la ora 18,00 a zilei de intrare și se termină, de regulă, la ora 10,00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a turistului.

5.3. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorării, Calatorul poate rezilia/denuța unilateral contractul fără nicio obligație față de Agenție, acesta având dreptul la rambursarea imediată de către Agenție a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

5.4. Calatorul este obligat să comunice Agenției în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 4.2 modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, iar în cazul în care se aplică clauzele prevăzute în cap. IV pct. 4.7 lit. b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea/denuțarea unilaterală a contractului fără plata penalităților; sau

b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

5.5. În cazul în care Calatorul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile cap. IV pct. 4.2 se consideră că toate modificările au fost acceptate și Calatorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

5.6. În cazul în care Calatorul reziliază/denuța unilateral contractul în temeiul pct. 5.4 sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, Calatorul are dreptul:

a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;

b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț, în sensul rambursării diferenței de preț dintre cele două pachete turistice, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;

c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

5.7. În toate cazurile menționate la pct. 5.6, Calatorul 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:

a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat în scris Calatorul cu cel puțin:

(i) 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile;

(ii) șapte zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între două și șase zile;

(iii) 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de două zile;

b) 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 cap. IV pct. 4.7 lit. b);

c) anularea s-a făcut din vina turistului.

5.8. Calatorul are dreptul să rezilieze/denuțe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denuțarea unilaterală îi este imputabilă este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica la maximum prețului pachetului de servicii turistice contractat.

5.9. În cazul în care Calatorul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția va rezolva cerințele turistului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către Calator.

Dacă Calatorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la cap. VI la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

5.10. Calatorul 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.

5.11. Calatorul 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 turistice. În cazul în care Calatorul 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.

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

5.13. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către Calator a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele turistului 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 Poliției de Frontieră. În cazul în care Calatorul 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 - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

5.14. Agenția de turism recomandă turiștilor contactarea acesteia cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).

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

5.16. Calatorul 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 Calator ca urmare a nerespectării acestui alineat.

5.17. Calatorul 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 turistic contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către Calator a prevederilor privind locurile de întâlnire și orele vor fi suportate de către acesta.

5.18. În cazul în care Calatorul 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, Calatorul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri

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

6.1.1. În cazul serviciilor turistice externe, penalizările sunt de:

- a) din prețul pachetului de servicii, indiferent de data la care se face renunțarea
- b).....din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face după data de
- c) din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face după data de

6.1.2. În cazul serviciilor turistice interne, penalizările sunt de:

- a)..... din prețul pachetului de servicii, indiferent de data la care se face renunțarea
- b).....din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face după data de
- c) din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face după data de

VII. Reclamații

7.1. În cazul în care Calatorul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fața locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai turoperatorului).

Datele de contact ale Agenției:

Telefon: 0757.427.441 / 0770.564.343 / 0351.881.067

E-mail: office@duotravel.ro

7.2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, Calatorul 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 turistului despăgubirile care i se cuvin, după caz.

VIII. Asigurări

8.1. Calatorul 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 VIENA INSURANCE GRUP, din București, Sector 1, Aleea Alexandru nr 51, telefon 021.405.74.20, fax 021.320.20.16, cu polița de asigurare Seria I nr. 52751 / 04.12.2018, valabila până în data de 03.12.2019.

Polița valabilă de asigurare este afișată pe pagina de web a agenției de turism <http://www.duotravel.ro/contact.php>.

8.2. Condițiile în care Calatorul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

8.2.1. În cazul în care Agenția nu efectuează repatrierea turistului, acesta are obligația de a anunța imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În această situație societatea de asigurare nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa după întoarcerea turistului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între Agenție și societatea de asigurare.

8.2.2. În cazul în care Calatorul solicită Agenției contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către Agenție prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Calatorul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Calatorul poate solicita Agenției rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

8.2.3. Calatorul are obligația de a notifica societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată Agenției privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute la pct. 8.2.2.

8.2.4. În cazul în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmării de primire a documentelor justificative de către Agenție, Calatorul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.

8.2.5. În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, Calatorul are obligația de a transmite societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative.

8.2.6. Documentele justificative constau în principal în:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
- b) confirmările de primire precizate la pct. 8.2.2, 8.2.3 și 8.2.5;
- c) fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de Calator;
- d) fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Societatea de asigurare are dreptul să solicite turistului și alte documente justificative.

8.2.7. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de Calator în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice și nici sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

8.2.8. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către societatea de asigurare a documentelor justificative de la Calator.

8.2.9. În cazul în care, după plata despăgubirii, Agenția plătește debitul către Calator, acesta are obligația de a restitui asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la Agenție a sumelor reprezentând debitul.

8.2.10. Facultativ, Calatorul 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, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Calatorul se poate informa în agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii turistice, dacă Agenția oferă acest tip de serviciu.

8.3. Agenția nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul Agenției, deoarece aceasta este doar intermediar între Calator și asigurator.

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

- a) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;
- c) cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale Agenției puse la dispoziția turistului, în format tipărit sau pe suport electronic.

X. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

10.1. Prelucrarea datelor cu caracter personal reprezinta orice operatiune sau set de operatiuni care se efectueaza asupra datelor dumneavoastra cu caracter personal. Duo Travel SRL poate prelucra urmatoarele date cu caracter personal: nume, prenume, numar telefon, adresa domiciliu, adresa de e-mail, serie si nr. carte de identitate, serie si nr. pasaport, CNP, data nasterii, varsta copiilor, apartenenta la sindicate, locul de munca, numele companiei (daca este aplicabil), numarul de inregistrare TVA (daca este cazul).

10.2. Persoanele vizate: calatori/turisti/beneficiari ai serviciilor de calatorie sau turistice, reprezentanti/imputerniciti/persoane de contact (parteneri contractuali) din cadrul companiilor sau institutiilor/autoritatilor publice.

10.3. Scopurile colectarii datelor cu caracter personal

Prelucram datele cu caracter personal, colectate in baza prezentului contract, in urmatoarele scopuri:

- Rezervarea, intermedierea, ofertarea si/sau comercializarea serviciilor si/sau pachetelor de servicii de calatorie, altor servicii turistice, evenimente culturale/sportive sau de alta natura, servicii de agrement sau calatorii de afaceri, executarea contractelor – respectiv in vederea indeplinirii obligatiilor contractuale pe care ni le asumam fata de dvs.;
- In vederea indeplinirii obligatiilor legale stabilite in sarcina noastra.

10.4. Destinatarul datelor dumneavoastra cu caracter personal

Duo Travel SRL va considera toate informatiile colectate de la dumneavoastra ca fiind confidentiale si nu le va partaja cu terti (cu exceptia acelor persoane fizice si/sau juridice implicate in prestarea serviciilor rezervate sau achizitionate de dumneavoastra, respectiv partenerilor de afaceri, inclusiv partenerilor din afara Uniunii Europene, in cazul in care fara partajarea datelor dumneavoastra nu ati putea beneficia de serviciile achizitionate) fara consimtamântul dumneavoastra expres si anterior. De asemenea, vom putea furniza datele dvs. cu caracter personal catre autoritati publice centrale si locale, autoritati judecatoresti, politie, parchet (in limitele prevederilor legale si/sau ca urmare a unor cereri intemeiate si expres formulate), etc

10.5. Durata prelucrării datelor cu caracter personal

Duo Travel SRL va prelucra datele dumneavoastra cu caracter personal pana la finalizarea scopului pentru care au fost colectate sau ulterior, conform obligatiilor legale stabilite in sarcina noastra.

Ulterior, daca dumneavoastra sau reprezentantul legal/imputernicit nu veti exercita dreptul de opozitie/de stergere, conform legii, aceste date vor fi arhivate de catre Duo Travel SRL pe durata de timp prevazuta in procedurile interne sau vor fi distruse.

10.6. Drepturile persoanelor vizate. Conform prevederilor legale aplicabile, beneficiati de urmatoarele drepturi: dreptul de a fi informat, dreptul de acces, dreptul la rectificare, dreptul de stergere a datelor ("dreptul de a fi uitat"), dreptul la restrictionarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opozitie si drepturi legate de procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri.

De asemenea, va este recunoscut dreptul de a depune o plângere in fata unei autoritati de supraveghere si de a introduce o cale de atac judiciara. In acest scop, in Romania, autoritatea de supraveghere este: www.dataprotection.ro

10.7. Exercitarea drepturilor dumneavoastra. Pentru exercitarea acestor drepturi va puteti adresa Duo Travel SRL prin transmiterea unei cereri scrise, datate si semnate la adresa: Craiova, Str. Recunostintei Nr 12 sau prin transmiterea unui e-mail catre office@duotravel.ro.

10.8. Prin semnarea prezentului contract, dumneavoastra confirmati ca ati citit, ati fost informat(a) corect, complet, ati luat cunostinta de continutul acestui document, il inteleteti pe deplin si sunteti de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal ale dvs si ale persoanelor pentru care faceti rezervarea, de catre Duo Travel SRL.

10.9. CONSIMTAMÂNTUL PARENTAL IN CONTEXTUL PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL ALE MINORILOR (se va completa doar daca vor exista minori - beneficiari indirecti ai serviciilor contractate)

Subsemnatul(a),, in calitate de [] parinte / [] reprezentant legal / [] imputernicit al reprezentantilor legali al minorului / minorilor: (nume/ varsta)

....., prin prezenta consimt in numele sau (lor) ca Duo Travel SRL sa poata prelucra datele cu caracter personal legate de numele si vârsta minorului(lor), serie si numar pasaport / carte de identitate, in scopul rezervării / comercializării pachetelor turistice / biletelor de avion al caror beneficiar direct sau indirect va fi minorul.

Prin semnarea prezentului contract confirm ca am citit, am fost informat(a) corect, complet, am luat cunostinta si inteleg pe deplin drepturile de care beneficiaz privind protectia atât a datelor personale proprii, cât si protectia datelor personale ale minorului.

XI. Dispoziții finale

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

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

11.3. 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.

11.4. Calatorul declara ca Organizatorul l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie in conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin semnarea acestui contract, sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice, calatorul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, in conformitate cu oferta Organizatorului.

11.5. Calatorul declara ca anterior incheierii prezentului contract Organizatorul i-a furnizat toate informatiile esentiale privind serviciile contractate, cum ar fi: destinatia, itinerariul, perioada calatoriei, numarul de nopti incluse, mijloacele de transport, unitatile de cazare si serviciile de masa oferite, alte servicii incluse in pachet, numarul minim de persoane necesar efectuării serviciilor de calatorie, abilitati lingvistice necesare calatorului pentru comunicarea orala, informatii pentru persoane cu mobilitate redusa, informatii generale despre regimul vizelor si pasapoartelor si privind formalitatile legate de sanatate in tara de destinatie, informatii privind agentia de turism organizatoare/ intermediara, pretul total al pachetului, modalitatile de plata, informatii privind posibilitatea calatorului de a inceta contractul oricând inainte de inceperea executarii pachetului si informatii privind asigurarea facultativa sau obligatorie care sa acopere costurile incetarii contractului de catre calator sau costurile de asistenta, inclusiv taxele de repatriere, in caz de accident, de boala sau de deces, cu care este in mod expres de acord.

11.6. In cazul in care prezentul contract are ca obiect vânzarea de catre Organizator a unui serviciu de calatorie care NU constituie pachet de servicii de calatorie conform dispozitiilor O.G. nr. 2/2018, Capitolul VIII din prezentul contract nu sunt aplicabile.

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

11.8. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agenția de turism Duo Travel

Agent de tursim

Semnătura

Calatorul

Nume:

Semnătura: