



+40 720 051 909
office@lotus-travel.ro
www.lotus-travel.ro

CONTRACT CADRU de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie Nr.CTR/Rezervare /-.....

Partile contractante:

Societatea **CONDOR TOUR SRL** cu sediul in Sibiu , Str.Podului , nr.28 ,cod postal 5502630, tel: +40720051909, e-mail:office@lotus-travel.ro, www.lotus-travel.ro, C.I.F. **33772651**,Nr: **J32/953/2014**, Capital Social 25200 lei, titular a Licentei de turism nr.**138/16.11.2018** pentru Agentia de Turism **LOTUS TRAVEL**,reprezentata prin **Corman Ovidiu Stefan** – Director, denumita in continuare **AGENTIA**,

si

Calatorul / reprezentantul calatorului d-na/ dl..... cu domiciliul in.....legitimat cu C.I.,seria....., nr, CNP,telefon....., e-mail..... denumit in continuare calator (titular de contract), au convenit la incheierea prezentului contract, in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum si pentru modificarea unor acte normative.

1. Obiectul contractului.

1.1. Obiectul contractului il constituie vanzarea de catre Agentie a pachetului de servicii de calatorie sau a serviciilor de calatorie asociate, in scris in bonul de comanda, voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie sau alt in scris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

1.2. Agentia furnizeaza calatorului un bon de comanda(oferta), in cazul solicitarii unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie a agentiei de turism si care necesita confirmarea rezervarii din partea altor prestatori. Daca calatorul nu primeste un bon de comanda(oferta) se presupune ca serviciile solicitate sunt confirmate in momentul solicitarii.

2. Informatii precontractuale.

2.1. Inainte 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 in cazul in care cazarea este inclusa, numarul de nopti incluse,**agentia organizatoare pachetului/sejurului turistic** .

2.1.2. mijloacele de transport, caracteristicile si categoriile acestora, locurile, datele si orele de plecare si de intoarcere 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 in pretul total convenit al pachetului;

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

2.1.7. limba in 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, luand in considerare nevoile calatorului;

2.1.9. 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;



+40 720 051 909
office@lotus-travel.ro
www.lotus-travel.ro

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 executării pachetului, cu plata unei penalități de încetare corespunzătoare sau, după caz, a penalităților de încetare standardizate solicitate de Agentia Organizatoare.

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,online , alte forme electronice)

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, după ca, in oricare din următoarele situații:

A) În momentul semnării lui de catre Beneficiar sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii de calatorie, inclusiv în cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice (e mail,online,telefon,retele de comunicare).

B) În momentul in care Beneficiarul primeste confirmarea scrisa a rezervarii de la Organizator, inclusiv in format electronic,

C) În momentul achitarii avansului de catre Beneficiar, in cazul in care contractul este trimis in format electronic

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 attentionari, 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 este**RON** sau **EUR** si se compune din costul serviciilor de calatorie efective, comisionul Agentiei. Daca pretul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comanda(daca exista), alte documente de calatorie, pliante ,alte inscriuri puse la dispozitie calatorului,site-ul agentiei,alte mijloace de comunicare electronica si/sau pe factura.

4.2. Modalitati de plata: la încheierea contractului se percepe un avans conform fiecărei oferte sau, după 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 facturării comunicat de BNR, conform art. 290 alin. 2 Cod Fiscal, la care se adauga un coeficient de risc valutar de 2%.



+40 720 051 909
office@lotus-travel.ro
www.lotus-travel.ro

4.5. In situatia contractarii serviciilor de calatorie in regim early booking, reducerea este inclusa in pachet, iar procentul

precizat se aplica numai serviciilor de cazare. In acest caz, orice modificare a contractului, solicitata de turist, determina anulara rezervarii cu penalizari si refacerea acesteia la pretul si conditiile din momentul reinscrierii. De asemenea, nerespectarea conditiilor de plata aplicate rezervarilor tip EB determina modificarea pretului pachetului conform ofertei standard.

4.6. La incheierea contractului se percepe un avans intre 10% si 90% din pretul contractului sau, dupa caz, plata integrala a contravalorii pachetului de servicii de calatorie. In cazul in care la incheierea contractului s-a perceput un avans, plata finala se va face astfel:

a. pentru serviciile turistice care necesita confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plata comunicate de agentie in scris prin bonul de comanda sau alte mijloace de comunicare.

• pentru serviciile turistice care nu necesita confirmare din partea prestatorilor, dupa cum urmeaza:

b. termene de plata oferta STANDARD

- 10% din valoarea facturii avans nerambursabil, in termen de 5 zile calendaristice de la emiterea facturii
- 90% din valoarea facturii, cu minim 21 zile inaintea plecarii;

c. termene de plata oferta EARLY BOOKING

- 10% din pretul pachetului turistic in momentul contractarii acestuia; cel mult 5 zile de la confirmarea rezervarii.
- 90% conform regulilor de achitare a programului valorificat.

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 executării pachetului, Agentia își rezerva dreptul de a modifica în mod unilateral clauzele neesențiale ale contractului privind pachetul de servicii de calatorie, cu excepția pretului contractului, cu informarea calatorului cu privire la modificările efectuate, pe un suport durabil.

5.3. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, Agentia este constrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie (2.1.1.- 2.1.8.) sau nu poate îndeplini cerințele speciale ale calatorului pe care le-a acceptat, are obligația de a informa calatorul, fără întârzieri nejustificate, pe un suport durabil./suport online sau telefonic, cu privire la aceste modificări și la consecințele lipsei reacției calatorului în termenul prevăzut la art. 6.2. și, după caz, la pachetul de substituție oferit și pretul acestuia. Schimbarea locului de cazare se considera modificare semnificativă a contractului, iar Agentia va oferi cea mai apropiată variantă din locația respectivă de o calitate echivalentă sau superioară.

5.4. În cazul achiziționării unui pachet de servicii de calatorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, Agentia nu este raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă ora decât cea înscrisă în programul de calatorie. Pentru întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste calatorii 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 anularii sau întârzierii prelungite a zborurilor și 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 și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

5.6. În situația achiziționării unui produs de tip croaziera, linia de croaziera 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 calatorul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.



5.7. Agentia organizatoare poate modifica pretul contractului în sensul majorarii acestuia, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, a nivelului taxelor sau al comisiunelor aplicabile serviciilor de calatorie incluse în contract, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi si aeroporturi, ori a cursului de schimb valutar relevant pentru pachetul respectiv si numai dupa trimiterea unei notificari, însoțita de o justificare a creșterii respective si de modul de calcul, pe un suport durabil, cu cel pu.în 20 de zile calendaristice înainte de începerea executării pachetului.

5.8. Daca Agentia este constrânsa sa mareasca pretul pachetului cu mai mult de 8% din pretul total al pachetului, informeaza calatorul, pe un suport durabil/online sau telefonic cu cel puțin 20 de zile calendaristice înainte de începerea executării pachetului.

5.9. Agentia poate aplica o reducere a pretului, dupa încheierea contractului si înainte de începerea executării pachetului, care sa corespunda unei scaderi a costurilor prevazute la art. 5.7., aceasta având dreptul sa deduca cheltuielile administrative efective din rambursarea datorata calatorului. La cererea calatorului, Agentia prezinta dovezi ale cheltuielilor administrative respective.

5.10. În cazul în care, dupa începerea calatoriei turistice, o parte semnificativa din serviciile de calatorie prevazute în contract nu poate fi executata astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de calatorie,

Agentia organizatoare ofera, fara costuri suplimentare pentru calator urmatoarele:

5.10.1. servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai buna calitate decât cele specificate în contract. În cazul schimbarii cazarii, se considera a fi serviciu alternativ corespunzator pentru continuarea derularii pachetului oferirea cazarii în aceeasi locatie, în cea mai apropiata varianta fata de cea initiala;

5.10.2. reducerea adecvata a pretului, în cazul în care serviciile alternative propuse, au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decât cea specificata în contractul privind pachetul de servicii de calatorie;

5.10.3. reducerea pretului si/sau la despagubiri pentru serviciile neprestate, fara a înceta contractul de servicii privind pachetul de calatorie, în cazul în care este imposibil sa se furnizeze servicii alternative sau calatorul respinge serviciile alternative propuse;

5.10.4. transportul retur al calatorului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta cu transport echivalent, fara întârzieri nejustificate si fara costuri suplimentare.

5.11. Agentia poate reduce corespunzator pretul pachetului pentru orice perioada în care a existat o neconformitate constatata pe parcursul executării unui serviciu de calatorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de calatorie, cu exceptia cazului în care neconformitatea este imputabila calatorului.

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

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

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

- 48 de ore înainte de începerea executării 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 neobținerii



+40 720 051 909
office@lotus-travel.ro
www.lotus-travel.ro

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 organizatoare 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 comunicariilor 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. Conditiiile 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 comisiunelor, 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, comisiunile sau alte costuri generate de transferarea contractului privind pachetul de servicii de calatorie.

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



+40 720 051 909
office@lotus-travel.ro
www.lotus-travel.ro

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.



+40 720 051 909
office@lotus-travel.ro
www.lotus-travel.ro

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 plecarii 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 nerespectarii 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 executarii 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 plecarii.**

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 plecarii (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) În cazul anumitor pachete cu conditii speciale (oferte speciale, EB, etc.) impuse de catre furnizori, penalitatile vor fi mentionate distinctiv în cadrul ofertelor si vor anula oricare alte conditii specificate anterior.

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 efectuării 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 încetării contractului privind pachetul de servicii de calatorie.

7.7. În cazul rambursării prevazuta în art. 6.5., se va scadea penalitatea de încetare corespunzatoare din valoarea rambursării.

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



+40 720 051 909
office@lotus-travel.ro
www.lotus-travel.ro

(cutremur, inundații, furtuna etc), incendii, epidemii, pericol public, atac terorist, embargou internațional, interdicții ale organelor de administrație publică etc., precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere.

7.11. Toate sumele menționate la prezentul articol se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de călătorie achitat de călător, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

7.12. Drepturile la despăgubiri sau la reducerea prețului nu aduc atingere drepturilor călătorilor în temeiul Regulamentelor și convențiilor internaționale aplicabile.

7.13. În cazul unor evenimente invocate de călători (îmbolnaviri, decese), care se vor dovedi cu acte, penalitățile aplicate vor fi cele percepute de furnizorii serviciilor de călătorie. În acest caz, călătorul își poate recupera sumele achitate prin activarea asigurării storno.

8. Reclamații.

8.1. În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de călătorie, călătorul are obligația de a informa în scris/telefonic sau mijloace online, de la fața locului și fără întârzieri nejustificate, atât reprezentantul **Agenciei intermediare**, cât și prestatorul de servicii de călătorie (conducerea hotelului, a restaurantului, reprezentanții locali ai **Agenciei organizatoare**), în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, ținând cont de circumstanțele cazului.

Datele de contact ale **Agenciei intermediare +40720051909 office@lotus-travel.ro**,

Agentia Organizatoare

....., unde călătorul poate solicita asistență atunci când se află în dificultate sau poate reclama orice neconformitate sesizată în timpul executării pachetului.

8.2. În cazul în care prestatorul de servicii de călătorie refuză nejustificat sau nu rezolvă neconformitatea reclamată de călător și nu invocă cazurile prevăzute la art. 8.3., acesta trebuie să contacteze, de la fața locului, Protecția Consumatorului din țara respectivă.

8.3. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii de călătorie vor acționa pentru remedierea neconformității, cu excepția unuia din următoarele cazuri:

8.3.1. neconformitatea nu poate fi remediată;

8.3.2. remedierea implică cheltuieli disproportionale, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

8.4. Fără a aduce atingere excepțiilor prevăzute la art. 8.3. în cazul în care Agenția nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de călător, acesta poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Călătorul nu trebuie să specifice un termen dacă Agenția refuză să remedieze neconformitatea sau dacă este necesară o remediere imediată.

8.5. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Agenția a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către călător, acesta poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie fără plata unei penalități de încetare și, după caz, poate să ceară reducerea prețului și/sau despăgubiri.

8.6. Călătorul poate trimite cereri sau reclamații în legătură cu executarea pachetului, într-un termen rezonabil după întoarcerea din călătorie, în mod direct agenției de turism intermediare de la care a achiziționat pachetul. Agenția de turism intermediară transmite agenției de turism organizatoare, fără întârzieri nejustificate, cererile sau reclamațiile. Aceasta va comunica călătorului modul de soluționare a reclamației, în termen de 30 de zile de la primirea acesteia.

8.7. Călătorul are posibilitatea să apeleze și la entitatea de soluționare alternativă a litigiilor (entitatea SAL), care soluționează litigiile în conformitate cu O.G. nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, precum și la platforma europeană de soluționare online a litigiilor (platforma SOL) în temeiul Regulamentului (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European.

9. Asigurări.



+40 720 051 909
office@lotus-travel.ro
www.lotus-travel.ro

9.1. Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolabilitatii sau falimentului **Agentiei organizatoare**,.....
polita de val **EURO** , emisa de
seria **nr.**..... ,dinprivind rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de catre turisti, afisata pe pagina web a agentiei de turism, reprezentata prin

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 înscrieri/, ale Agentiei puse la dispozitia calatorului, în format tiparit, electronic, on-line 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.

Agentie de turism intermediara ,

AG.LOTUS TRAVEL

CONDOR TOUR SRL

Agentie de turism organizatoare .

Am citit contractul si anexele si am primit un

exemplar al acestora,

Beneficiar,

.....

.....

.....
.....
.....

Contractul este valabil si fara semnatura Beneficiarului si se incheie conform clauzelor CAP.3



ANEXA 2,

Declaratie de consimtamânt privind prelucrarea datelor personale

D-na/ dl....., cu domiciliul înlegitimat cu C.I. seria..... nr....., CNP, în calitate de titular de contract, prin prezenta declaratie îmi exprim consimtamântul 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, pentru Agentia intermediara si Agentia organizatoare)

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 parentesti/ împuternicit 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, telefon, adresa de email, se vor putea prelucra dupa executarea contractului pana la data de

2. Cunosc faptul ca am posibilitatea sa-mi retrag consimtamantul pentru pct. A si B, oricând, printr-o cerere transmisa la e-mail office@lotus-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.lotus-travel.ro sau implementate in cadrul societatii.

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, Agentiei organizatoare , 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 prelucrării, de portabilitate a datelor si dreptul la opozitie. Pentru exercitarea acestor drepturi, voi putea trimite o cerere scrisa, la adresa de e-mail office@lotus-travel.ro. De



+40 720 051 909
office@lotus-travel.ro
www.lotus-travel.ro

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 efectuării rezervării, 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,

.....
.....
.....
.....
.....



+40 720 051 909

office@lotus-travel.ro

www.lotus-travel.ro

ANEXA 1

Datele calatoriei,.....

Tip produs:.....

Agentia organizatoare:.....

Pachet charter (complet *) **Cazare Hotel** **Bilete avion** **Inchiriere auto**

Pachet turistic(incomplet **) **Pachet charter individual *****

*cazare cu masa + bilete avion + transfer aeroport-hotel-aerport + asistenta turistica

** cazare cu masa + transfer aeroport-hotel-aerport

*** cazare cu masa

Pachetul turistic care face obiectul prezentului contract include servicii :

Unitate cazare/hotel:.....

Data de check-in:.....

Numar nopti:.....

Tip masa:.....

Tip camera:.....

Persoane in camera:.....

O data cu achitarea integrala a pachetului de servicii turistice, agentia de turism are obligatia de a transmite turistilor urmatoarele documente pe cale electronica/suport durabil.

Vouchere

Voucher

DA / NU Asigurarea medicala si storno va fi transmisa turistilor o data cu confirmarea incasarii avansului stabilit.

Suma totala aferenta pachetului de servicii turistice contractate este de **EURO**, echivalent..... **RON** platibili conform prevederilor de la art. 4.4 din prezentul contract.

MODALITATE DE PLATA:

..... la rezervare

Diferenta pana la data de