

Părțile contractante:

S.C EUROTRIP 2008 SRL, cu sediul în FOCSANI, Str. Vrancei nr 10, număr de înregistrare la Registrul Comerțului J39/486/2003, cod de înregistrare fiscală RO15597480, titulară a Licenței de turism de tip organizatoare 647 / 18.01.2019, pentru Agenția de Turism EUROTRIP, reprezentată prin Liana SUBTIRELU în calitate de administrator, denumită în continuare EUROTRIP

și turistul/reprezentantul turistului,

DI/Dna [] sediul/adresa []
e mail [] telefon [] document de identitate seria si nr []
[] emis de POL. []

au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului: 1.1 Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către EUROTRIP în calitate de agentie de turism organizatoare a pachetului de servicii înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, bonul de comanda, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie. **EUROTRIP are calitatea de organizator, în sensul Ordonanței nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, pentru următoarele tipuri de pachete de servicii de calatorie:** pachet - combinația a cel puțin două tipuri diferite de servicii de călătorie destinate aceleiași călătorii sau vacanțe, dacă este îndeplinită una dintre următoarele condiții:

- serviciile respective sunt combinate de un singur comerciant, inclusiv la cererea călătorului sau în conformitate cu selecția acestuia, înainte de a se încheia un contract unic cu privire la toate serviciile;
- în cazul în care se încheie contracte separate cu furnizori individuali de servicii de călătorie, serviciile respective îndeplinesc una dintre următoarele condiții:
 - sunt achiziționate de la un singur punct de vânzare și au fost selectate înainte de acceptarea efectuării plății de către călător;
 - sunt oferite, vândute sau facturate la un preț forfetar sau total;
 - sunt promovate sau vândute sub denumirea de "pachet" sau sub o denumire similară;
 - sunt combinate după încheierea unui contract prin care un comerciant acordă călătorului dreptul să aleagă dintr-o selecție de diferite tipuri de servicii de călătorie;
 - sunt achiziționate de la comercianți diferiți prin procese de rezervare online asociate în care numele călătorului, detaliile de plată și adresa de e-mail se transmit de la comerciantul cu care se încheie primul contract către un alt comerciant sau alți comercianți, iar contractul se încheie cu acest din urmă comerciant sau cu acești comercianți în cel târziu 24 de ore după confirmarea rezervării primului serviciu de călătorie;

Drept urmare, pentru aceste tipuri de pachete EUROTRIP ofera garanții privind rambursarea tuturor plăților efectuate de către sau pe seama călătorilor, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței EUROTRIP.

II. Încheierea contractului

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

- în momentul semnării lui de către turist sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice;
- în momentul în care turistul primește confirmarea scrisă a rezervării de la EUROTRIP, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă. Este responsabilitatea agenției de turism de a informa turistul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervări de servicii, EUROTRIP poate solicita un avans de până la 100% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care turistul solicită serviciile.
 - În cazul în care conținutul bonului de comandă nu diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice și confirmarea s-a efectuat în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, turistul care decide să renunțe la călătoria turistică datorează EUROTRIP penalități conform cap. VI.
 - În cazul în care conținutul bonului de comandă diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice primite în scris de la EUROTRIP sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, turistul poate considera că voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite;
 - în momentul eliberării documentelor de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în care pachetele de servicii turistice fac parte din oferta standard a agenției de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

2.2. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția turistului sub formă de catalog, pliant, site-ul EUROTRIP sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax etc), obligația de informare a turistului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de Agenție, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv dacă prezentul contract prezentat turistului în modalitățile prevăzute mai sus conține clauzele prevăzute în Ordinul nr. 1387/2015 pentru aprobarea contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice.

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

III. Prețul contractului și modalități de plată:

3.1 Prețul contractului este conform bonului de comandă nr [] și se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției EUROTRIP 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/sau pe factură.

3.2. Modalități de plată:

3.2.1. La încheierea contractului se percepe un avans între 30 -100% din prețul stabilit sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii turistice, conform condițiilor de încasare specificate pentru fiecare program în parte în Bonul de comandă.

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

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

b) pentru serviciile turistice care nu necesită confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plată comunicate de EUROTRIP, în scris, prin bonul de comandă

3.2.3 Pachete de servicii de calatorie combinate: transport cu avionul (altele decât cele charter) + servicii de calatorie la sol – oferta standard: 100% avans din pretul biletului de avion in momentul rezervarii biletului de avion (ulterior nerambursabil) si esalonat, conform condițiilor specifice de încasare, pentru serviciile de calatorie la sol si a tipului de oferta contractat, specificate în Bonul de comandă;

3.2.4. Oferte nerambursabile (non refundable): 100% din pret la momentul rezervarii (ulterior nerambursabil) .

3.3. Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată în contract sau în RON la cursul de referință al BNR din ziua emiterii facturii + 1.5% comision de risc valutar.

IV. Drepturile și obligațiile Agenției

4.1. EUROTRIP se obligă să furnizeze turistului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie/standard a agenției de turism și care necesită confirmarea rezervării din partea altor prestatori. În cazul solicitării unor pachete de servicii turistice care se regăsesc în oferta proprie a agenției de turism sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, EUROTRIP poate furniza turistului un bon de comandă, dacă consideră necesar.

4.2. În cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale contractului, cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificare categoriei unității de cazare, EUROTRIP are obligația de a informa turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data începerii călătoriei. În cazurile prevăzute la pct. 4.6 lit. b) și c), informarea se va face în timp util pentru a permite turistului să decidă începerea călătoriei.

4.3. În cazul achiziționării unui pachet de servicii turistice având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, **EUROTRIP nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic** Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste turiștii conform Regulamentului (CE) nr.261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului(CEE)nr 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr 1.912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, **biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator În cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.** În cazul anularii zborului ca urmare a insolvenței, falimentului, lichidării sau incapacității de plată a Transportatorului Aerian, EUROTRIP va depune toate diligentele și va acționa cu bună-credință pentru a oferi alternative pentru efectuarea serviciilor. Cu toate acestea, EUROTRIP este exonerată de orice răspundere pentru eventualele prejudicii, de orice natură, cauzate calatorilor, aceste daune fiind imputabile companiei aeriene în baza Regulamentului Parlamentului European nr. 261/04 implementat prin HG nr. 1912/2006.

4.4. În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica, din motive ce țin de siguranța navigării, numărul cabinei și locația acesteia pe punți (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care turistul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

4.5. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau EUROTRIP constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;

b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;

c) în cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

4.6. EUROTRIP este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează turistului;

b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici EUROTRIP, 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. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate turistului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice;

c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

4.7. EUROTRIP are obligația să furnizeze în scris turistului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu turistul (e-mail, fax, sms etc), cu minim 3 zile, dar nu mai puțin de 3 zile, înainte de data plecării, următoarele informații:

- a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a agenției intermediare;
- c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;
- d) obligațiile turistului prevăzute la pct. 5.10, 5.11 și 5.13.

4.8. Eurotrip este obligată să acorde prompt asistență turistului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici agenția de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita, în special cu privire la:

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

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.

V. Drepturile și obligațiile turistului

5.1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate să ceseze (transfere) contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris EUROTRIP cu minim 7 zile înainte de data de plecare. În acest caz, între turistul 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). Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a tuturor costurilor suplimentare apărute cu ocazia acestui transfer.

5.2. Serviciile de calatorie achitate total sau partial cu vouchere de vacanta nu pot fi cesionate in conformitate cu prevederile art.7 alin.1 din OUG nr.8/2009 privind acordarea voucherelor de vacanta.

5.2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, turistul 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 11.00 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.

5.2. In cazul in care calatorul a achizitionat un produs de tip "croaziera", acesta trebuie sa ajunga in orasul de plecare cu cel putin o zi inainte de imbarcare pentru a evita neplacerile sau chiar pierderea croazierei.

5.3. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorării, turistul poate rezilia/denușa unilateral contractul fără nicio obligație față de EUROTRIP, acesta având dreptul la rambursarea imediată de către EUROTRIP a sumelor plătite, inclusiv comisionul

5.4. Turistul este obligat să comunice Agenției EUROTRIP 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. 4.6 lit. b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:

- a) rezilierea/denușarea unilaterală a contractului fără plata penalităților; sau
- b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

5.5. În cazul în care turistul 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; turistul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

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

- a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de EUROTRIP
- b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară propus de EUROTRIP 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, turistul are dreptul să solicite Agenției EUROTRIP și o despăgubire, al cărei cuantum 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 EUROTRIP a informat în scris turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;
- 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 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. 4.6 lit. b);
- c) anularea s-a făcut din vina turistului.

5.8. Turistul are dreptul să rezilieze/denușă unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denușarea unilaterală îi este imputabilă este obligat să despăgubească EUROTRIP 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 turistul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. EUROTRIP va rezolva cerințele turistului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către turist. Dacă turistul 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. **Turistul 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 EUROTRIP

5.11. Turistul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de EUROTRIP (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament etc.), în vederea acordării serviciilor turistice. În cazul în care turistul 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. Turistul 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 turist 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, EUROTRIP recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră <http://www.poliadiedefrontiera.ro> și al Ministerului Afacerilor de Externe <https://www.mae.ro/travel-conditions>**. În cazul în care turistul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei, care nu sunt în sarcina EUROTRIP (de exemplu, în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește sau orice alte documente suplimentare, condiții privind vaccinuri, teste de sanătate, necesitatea obținerii vizei sau necesitatea de a avea pasaport sau/si carte de identitate sau orice alte documente suplimentare etc - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

5.14. EUROTRIP 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. Turistul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. EUROTRIP nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de turist ca urmare a nerespectării acestui alineat.

5.17. Turistul 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 turist a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele vor fi suportate de către acesta.

5.18. 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.

VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri

6.1. 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:

a) avansul incasat, dacă renunțarea se face după plata avansului;

b) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face după achitarea restului de plata sau pentru neprezentarea la program;

c) în cazul în care furnizorii de servicii impun condiții speciale de penalizare, acestea primează condițiilor generale de renunțări, penalizări, despăgubiri (clar exprimate în bonul de comandă și informațiile precontractuale).

6.2. Prin excepție de la prevederile p. 6.1., calatorul are dreptul să înceteze prezentul contract înainte de începerea executării pachetului, fără a plăti vreoa penalitate de încetare în cazul 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 care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație. În acest caz calatorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreoa despăgubire suplimentară din partea EUROTRIP.

6.3. În cazul în care turistul care a contractat un pachet de servicii turistice cu EUROTRIP și a achitat un avans nu se prezintă în termenul specificat în bonul de comandă sau în termenul comunicat în scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar EUROTRIP are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului cu reținerea penalizărilor prevăzute la pct. 6.1.

6.4. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor reține toate taxele datorate de EUROTRIP prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.

6.5. EUROTRIP este exonerată de orice răspundere în cazul în care după începerea călătoriei, serviciul de grăniceri/poliția de frontieră sau alta autoritate competentă refuză să acorde calatorului dreptul de ieșire/tranzit/intrare pe teritoriul unui stat, necesar pentru efectuarea serviciilor de călătorie. Calatorului i se va reține în această situație contravaloarea totală a pachetului de servicii de călătorie.

6.6. Penalizarile echivalente cu 100% din preț se aplică și în cazul în care calatorul 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 teritoriul țării, din alte motive ce tin de persoana acestuia.

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

6.8. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract. Valoarea maximă a despăgubirii acordate de Agenție nu poate depăși prețul total al pachetului de servicii de călătorie.

6.9. 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 EUROTRIP.

6.10. Toate sumele menționate la pct. 6.1, 6.3, 6.4, 6.5 și 6.6 se vor reține de către EUROTRIP din avansul sau prețul total al pachetului de servicii turistice achitat de turist, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

6.11. În cazul achiziționării unui pachet de servicii de calatorie având în componența sa asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul EUROTRIP care derulează programul de calatorie, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, EUROTRIP nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul de calatorie. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste 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 Hotărârea Guvernului nr. 1.912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii de calatorie, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile de calatorie, acestea fiind destinate transportului.

VII. ASISTENȚA ȘI RECLAMAȚII

7.1. Călătorul poate solicita asistență EUROTRIP, folosind unul din următoarele mijloace:

a) apelând la serviciul de urgență și asistență al EUROTRIP la tel. +40 740 917 630, număr deschis 24h/24h ;

Acest serviciu DE URGENTĂ și asistență al EUROTRIP permite contactarea rapidă a agenției organizatoare, inclusiv de la destinație;

b) prin telefon/ e-mail la Agenția EUROTRIP, de la care s-a achiziționat pachetul de servicii de calatorie, conform datelor de contact de la pct.

7.2. lit. c) de mai jos.

7.2. Călătorul informează fără întârzieri nejustificate EUROTRIP, ținând cont de circumstanțele cazului, în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de calatorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de calatorie.

Informarea/reclamația se va face de către călător, folosind unul din următoarele mijloace:

a) apelând la serviciul de urgență și asistență al EUROTRIP la tel. +40 740 917 630 ;

b) prin e-mail la adresa: trip@vacanta-eurotrip.ro

c) prin telefon la Agenția EUROTRIP, de la care s-a achiziționat pachetul de servicii de calatorie, conform datelor de contact de mai jos:

Datele de contact ale EUROTRIP pentru asistență și reclamații:

Agenția de turism EUROTRIP tel : +40 740 917 630 ; email : trip@vacanta-eurotrip.ro

Termenul de soluționare a reclamației este de maxim 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data înregistrării de către EUROTRIP a reclamației.

7.3. În cazul în care unul dintre serviciile de calatorie nu se execută în conformitate cu cerințele prezentului contract, EUROTRIP remediază neconformitatea, cu excepția cazului în care:

(a) neconformitatea nu poate fi remediată;

(b) remedierea implică cheltuieli disproportionale, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

Dacă EUROTRIP, în conformitate cu primul paragraf litera (a) sau (b) din prezentul alineat, nu remediază neconformitatea, călătorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a pretului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care EUROTRIP dovedește că neconformitatea este imputabilă călătorului, unor terțe persoane sau unor cauze imprevizibile și inevitabile, după cum este prevăzut la pct. 4.6, lit. c. din prezentul contract.

7.4. În cazul în care EUROTRIP nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de călător, călătorul poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Călătorul nu trebuie să specifice un termen dacă agenția de turism organizatoare refuză să remedieze neconformitatea sau dacă este necesară o remediere imediată.

7.5. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar EUROTRIP a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către călător, călătorul poate rezilia contractul privind pachetul de servicii de calatorie fără plată unor penalități de reziliere și, după caz, poate să ceară reducerea pretului și/sau despăgubiri.

VIII. ASIGURARI

8.1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului EUROTRIP, pentru pachetele de servicii de calatorie în care EUROTRIP are calitatea de

Organizator, la Societatea de Asigurare OMNIASIG, +40214057420, sediul în FOCSANI, Bd. Unirii nr. 3A, Vrancea, Polița de

asigurare SERIA I NR **49696** valabilă până la data de **16 decembrie 2020** afișată pe pagina web a agenției de turism

<https://www.vacanta-eurotrip.ro/contact>

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

8.2.1. În cazul producerii evenimentului asigurat, turistul (denumit în continuare Beneficiar) va solicita EUROTRIP, anterior depunerii cererii de despăgubire, un document prin care acesta să ateste faptul că nu a fost, nu este și nu va fi în măsură să execute obligațiile aferente contractului privind pachetul de servicii de calatorie sau serviciul de calatorie asociat.

8.2.2. În termen de maxim 45 (patruzecisicinci) de zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, Beneficiarul are obligația de a transmite OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A., cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative.

Documentele justificative constau, in principal, in:

- a) contractul privind pachetul de servicii calatorii sau serviciul de calatorie asociat;
- b) fotocopiile documentelor de plata aferente contractului privind pachetele de servicii de calatorie sau serviciile de calatorie asociate (chitante, ordine de plata etc.);
- c) fotocopiile de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere;
- d) documentul care sa ateste faptul ca EUROTRIP nu a fost, nu este si nu va fi in masura sa execute obligatiile aferente contractului privind pachetul de servicii calatorii sau serviciul de calatorie asociat, mentionat la p. 8.2.1. de mai sus.

8.2.3. Despagubirea aferenta fiecarui contract privind pachetul de servicii de calatorie sau serviciul de calatorie asociat nu poate depasi cuantumul sumelor achitate, precum si contravaloarea cheltuielilor de repatriere.

8.2.4. Despagubirea aferenta Politelor de asigurare in cazul insolventei Seria I, Nr. 49696 va fi platita:

-Beneficiarilor care justifica dreptul la plata acesteia si care au depus cerere de despagubire in termenul mentionat la p. 8.2.2. de mai sus.

- in limita sumei asigurate mentionata in Polita;

si

- in termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de catre OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A. a documentelor justificative pentru toti Beneficiarii, dar nu mai devreme de expirarea termenului de depunere mentionat la p. 8.2.2. de mai sus.

8.2.5. In cazul in care cuantumul prejudiciilor depaseste, la data producerii evenimentului asigurat, suma asigurata stabilita prin Polita, indiferent de numarul Beneficiarilor, despagubirile se acorda, in limita acestei sume, fiecarui Beneficiar, proportional cu raportul dintre suma asigurata stabilita prin Polita si totalul cuantumului prejudiciilor.

8.2.6. Despagubirea se plateste in moneda in care Beneficiarul a achitat contractul privind pachetul de servicii de calatorie sau serviciul de calatorie asociat. Orice transformare de curs valutar se va face la cursul de referinta BNR din ziua producerii evenimentului asigurat.

8.2.7. In cazul in care dupa plata despagubirii EUROTRIP executa obligatiile aferente contractului privind pachetul de servicii calatorii sau serviciul de calatorie asociat si/sau returneaza sumele achitate si/sau cheltuielile de repatriere catre calator, calatorul are obligatia de a restitui OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A. despagubirea primita, in termen de 5 (cinci) zile lucratoare.

8.3. Facultativ, calatorul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidente, de boala sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinatie ori a unei asigurari storno sau altor tipuri de asigurari de calatorie. EUROTRIP recomanda incheierea unei asigurari storno pentru acoperirea eventualelor penalitati de anulare. Calatorul se poate informa in agentii despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putand fi incheiata in agentia de turism de unde acesta a achizitionat pachetul de servicii de calatorie, daca EUROTRIP ofera acest tip de serviciu. Asigurarea nu este valabila daca este caz de boala pre-existenta. Asigurare storno se poate incheia:

a) anterior datei plecarii in calatorie, cu un minim de 2 zile inainte, polita fiind incheiata la data contractarii pachetului de servicii turistice (in aceeasi zi). **Turistul va comunica agentiei inainte de achitarea avansului daca doreste sau nu incheierea asigurarii storno** Dupa plata avansului se considera ca turistul a decis ca nu doreste asigurarea storno odata cu contractarea pachetului de servicii turistice si nu mai pot interveni nici un fel de reclamatii ulterioare privind aceasta asigurare.

b) anterior datei plecarii in calatorie cu mai mult de 28 de zile inainte de inceperea acesteia, cu aplicarea unei fransize temporale de 10 zile daca polita de asigurare este incheiata dupa mai mult de 3 zile lucratoare de la data contractarii pachetului de servicii turistice. Aplicarea unei fransize temporale de 10 zile - sunt acoperite doar evenimente intamplate incepand cu a unsprezecea zi de asigurare.

8.4. EUROTRIP nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politele de asigurare contractate prin intermediul sau, deoarece acesta este doar intermediar intre calator si asigurator.

8.5. Punctul de contact central care faciliteaza cooperarea administrativa si supravegherea agentilor de turism organizatoare, stabilite pe teritoriul Romaniei, care desfasoara activitati in mai multe state membre:

Ministerul Turismului, Adresa: Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, Bucuresti, Poarta C

Telefon: 004 021 303 78 37, Fax: 004 021 303 78 93, Web: <http://turism.gov.ro>, E-mail: registratura@mturism.ro

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

a) bonul de comanda si informatiile pre-contractuale

b) voucherul, biletul de odihna/tratament, biletul de excursie, dupa caz;

c) programul de calatorie, dupa caz;

d) cataloage/pliante/oferte/alte inscrieri/etc. ale Agenției puse la dispozitia calatorului, in format tiparit sau pe suport electronic (e-mail sau link-uri de trimitere catre Termenii si Conditiiile din website-ul EUROTRIP www.vacanta-eurotrip.ro)

X. PROCEDURA DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR

11.1. Solutionarea alternativa a litigiilor reprezinta un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se ofera posibilitatea de solutionare a litigiilor pe care le pot avea cu comerciantii, atunci cand se confrunta cu o problema legata de achizitionarea unui produs sau serviciu. Astfel, reclamiile impotriva comerciantilor sunt prezentate voluntar de catre consumatori, urmand a fi solutionate intr-un mod independent, impartial, transparent, rapid si echitabil.

11.2. Directia de solutionare alternativa a litigiilor (Directia SAL) din cadrul Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor ("ANPC"), are competenta sa solutioneze alternativ litigii nationale si transfrontaliere izvorate din contractele de vanzari sau din contractele de prestari servicii incheiate cu un comerciant care desfasoara activitati in Romania, in sectoarele de activitate in care ANPC este competenta.

11.3. Cererea de aplicare Solutionare Alternativa a Litigiilor, Lista de consilieri Solutionare Alternativa a Litigiilor, Procedura Solutionare Alternativa a Litigiilor, si legislatia aplicabila poate fi consultata aici: <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>.

XI. DISPOZITII FINALE

11.1. Prezentul contract a fost incheiat in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.

11.2. In toate cazurile in care Bonul de comanda, parte integranta a prezentului contract, cuprinde alte prevederi care sunt in neconcordanta cu prevederile prezentului contract, prevederile Bonului de comanda vor prevala.

11.3. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate.

11.4. 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.

11.5. Turistul declara ca EUROTRIP l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta, prin telefon sau mijloace electronice, calatorul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie si informatiile precontractuale primite in conformitate cu oferta EUROTRIP.

11.6. Calatorul declara ca EUROTRIP l-a informat in prealabil cu privire la situatia generala a tarii de destinatie, iar calatorul si-a asumat raspunderea de a verifica alertele de calatorie la www.mae.ro/travel-alerts

11.6. Litigiile care nu pot fi solutionate pe cale amiabila vor fi solutionate pe cale judecatoreasca, instanta competenta fiind Judecatoria Vrancea.

11.7. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agencia EUROTRIP

Reprezentant

Semnatura si stampila:

Turist reprezentant:

Numele

Am luat la cunostinta toate datele cuprinse in contractul si
bonul de comanda
prin plata facturii.

si imi dau acceptul



AGENTIA DE TURISM EUROTRIP

Licenta organizatoare nr 647/18.01.2019

Str Vrancei nr 10, Focsani, Vrancea, 620091 Romania

Facebook: [Agentia Eurotrip](#)

Skype: Agentia Eurotrip Liana

MOBIL: +40 740 917 630

WhatsApp: +40 740 917 630

trip@vacanta-eurotrip.ro

www.vacanta-eurotrip.ro