

CONTRACT CADRU DE PRESTARI SERVICII DE CALATORIE

Nr. Din

Părțile contractante:

SC FAMILIA HAI HUI SRL, cu sediul social în București, Sector 4, str. Redutei, nr. 6, cam. 2, având un capital social 25.000 RON, CIF RO37275051, înregistrată la Registrul Comerțului sub numărul J40/4057/2017, titulară a Licenței de turism 332/13.12.2018, pentru Agenția de Turism Touroperatoare FAMILIA HAI HUI, telefon 0745.752.724, e-mail: office@familiahaihui.ro, website <https://familiahaihui.ro>, reprezentată prin Alina Gabriela GHEORGHIESCU – Administrator, denumită în continuare agenția de turism sau **Agenția**,

Și

Domnul, telefon, e-mail:,

domiciliat în,

CNP, posesor al cărții de identitate seria Nr, eliberată de, la data de,

Doamna, telefon, e-mail:,

domiciliată în,

CNP, posesor al cărții de identitate seria Nr, eliberată de, la data de,

în calitate de **Călător(i)**, au convenit încheierea prezentului contract:

I. OBIECTUL CONTRACTULUI

1.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție, la cererea Călătorului, a pachetului de servicii de călătorie/a unui serviciu de călătorie înscris în Anexa 1 a prezentului contract (în sensul prevăzut de art 3 din OUG2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate) și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

1.2. Caracteristicile serviciilor turistice la care se obligă Agenția sunt descrise în Anexa 1, care este parte integrantă din prezentul contract.

II. ÎNCHIEIEREA SI DURATA CONTRACTULUI

2.1. Contractul intră în vigoare în momentul semnării lui de către Calator și prin acceptarea condițiilor precontractuale de servicii de calatorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon și/sau mijloace electronice, și încetează de drept la data finalizării prestării efective a pachetului de servicii de calatorie înscris în documentele de calatorie.

2.2. În cazul pachetelor de servicii de calatorie achiziționate la distanță, se considera acceptare a condițiilor contractuale următoarele:

a) Exprimarea acordului/acceptului calatorului prin transmiterea către Agenție a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarată de calator ca adresa de corespondență/contact;

b) Exprimarea acordului/acceptului prin achitarea de către calator a contravalorii avansului pachetului de servicii de calatorie în baza facturii emise de către Agenție.

2.3. Informațiile precontractuale furnizate Calatorului înainte de încheierea contractului privind detaliile pachetului de calatorie, formează parte integrantă a contractului și nu pot fi modificate decât prin acordul explicit al părților contractante. Acestea se regăsesc pe site-ul agenției la link <https://familiahaihui.ro/blog/informatii-pre-contractuale-standard-contracte-pachete-servicii-og-2-2018/>

2.4. Informațiile privind stările pe teritoriul cărora, la data încheierii prezentului contract, este decretată stare de urgență, în privința cărora Ministerul Afacerilor Externe a formulat alerte de călătorie, sub forma de avertismente sau atenționări, ori Comitetului Național pentru Situații de Urgență a emis reglementări care sunt publice și pot fi consultate accesând <http://www.mae.ro/travel-alerts> și <https://www.cnsb.ro/index.php/liste-zone-afectate-covid-19?limit=10&limitstart=0>.

În contextul pandemiei de SARS-CoV-2 (COVID19), Calatorul/reprezentantul Calatorului recunoaște și acceptă în mod expres posibilitatea ca, ulterior încheierii prezentului contract, dar și pe parcursul sejurului turistic, să fie instituite restricții sau noi condiții de calatorie atât în țara de destinație cât și în România (cu titlu exemplificativ, însă fără a se limita la: obligativitatea purtării măști de protecție, prezentarea unui test antigen/PCR negativ sau obligativitatea efectuării acestuia în țara de destinație, intrarea în carantină sau autoizolare la întoarcerea în România). Prin semnarea prezentului contract, calatorul/reprezentantul calatorului își asumă riscul apariției uneia sau mai multora dintre condițiile prezentate mai sus (riscuri care nu pot cădea în sarcina Agenției și care tin de decizii ale terților, cu titlu exemplificativ, însă fără a se limita la: autorități locale/nationale din statele de destinație sau din România), respectiv recunoaște și acceptă în mod expres că în nicio situație acestea nu vor putea fi imputate Agenției și nu vor putea constitui un motiv de renunțare fără penalizare, astfel în situația în care pachetul de servicii de calatorie poate fi în mod rezonabil executat, orice anulare poate interveni cu respectarea prevederilor Cap. VI.

III. PREȚUL CONTRACTULUI SI MODALITATI DE PLATA

3.1. Prețul total al contractului este precizat in Anexa nr. 1 la prezentul contract, dar este si prezentat pe site-ul Agentiei si in mijloace de comunicare electronica și/sau pe factura finală.

3.2. Pretul include comisionul Agentiei si TVA, cu amendamentele urmatoare:

a) Pentru **destinatiile UE**, tariful include TVA, conform art 1521, lit.(b), alin.11, Cod Fiscal. Pe factura fiscala apare mentiunea TVA inclus, insa agentile de turism nu au dreptul de a inscrie TVA-ul in mod distinct.

b) Calatoriile in **destinatiile nonUE** sunt scutite de TVA, conform art 1521, alin.5, Cod Fiscal.

3.3. Modalități de plată

3.3.1. La încheierea contractului se achita:

1.a) avansurile convenite la termenele conform anexei la contract, sau

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

3.3.2. Depășirea oricarui termen de plată determină aplicarea unei penalități de 0,5% pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma scadentă și neachitată.

3.3.3 Daca plata nu se inregistreaza in contul Agentiei in termen de 15 zile de la data scadenta conform Anexei 1, atunci contractul se reziliaza automat, cu perceperea penalitatilor prevazute in aceasta Anexa 1, la care se adauga si penalitatile pentru zilele de intarziere. In acest caz, Agentia își rezervă dreptul de a anula rezervarea serviciilor turistice prevazute in contract.

3.3.4. Dacă înscrierea intervine cu mai puțin de 30 zile înaintea plecării, pachetul turistic se va achita integral.

3.4. Plata serviciilor se face pe baza facturilor emise de Agentie, in RON sau EURO, in conturile RO69INGB0000999906707413 / RON sau RO78INGB0000999912393391 / EURO deschise la ING Bank, conturi indicate si pe factura fiscala. Pentru platile in lei, acestea se calculeaza folosind cursul de schimb valutar al bancii comerciale a Agentiei.

3.5. Toate documentele de calatorie (vouchere, bilete de avion etc) vor fi inmanate Turistului numai dupa achitarea integrala a contravalorii pachetului de servicii turistice.

IV. DREPTURILE SI OBLIGATIILE AGENTIEI

4.1. In cazul in care Agentia este nevoita sa modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului, datorita unor evenimente care nu sunt sub controlul ei, are obligatia sa informeze Turistul cu cel putin 15 zile inaintea plecarii.

4.2. Agentia poate sa modifice pretul contractului, in sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, a redeventelor si a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare in porturi si aeroporturi, ale taxelor si impozitelor care influenteaza in mod direct activitatea prestatorului din tara respectiva, ori ale cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Pretul biletului de transport nu se mai poate modifica dupa achitarea integrala de catre Turist a pretului acestuia si emiterea biletului. Dupa achitarea integrala a pachetului turistic de catre Turist, pretul acestuia nu mai poate fi modificat.

4.3. In situatia de suprar rezervare (overbooking) a unui hotel, inainte sau dupa inceperea calatoriei, Agentia de turism este obligata sa ofere o alta varianta de hotel in aceeasi zona sau intr-o zona cat mai apropiata, la aceeasi categorie sau de o categorie superioara fara sa modifice tariful serviciilor.

4.4. In cazul in care, dupa inceperea calatoriei, o parte importanta din serviciile turistice prevazute in contract nu este realizata sau Agentia constata ca nu le va putea realiza, aceasta este obligata:

a) Sa ofere Turistului alternative corespunzatoare in vederea continuarii calatoriei fara majorarea pretului, respectiv serviciile turistice oferite sa fie de aceeasi calitate si cantitate.

b) Sa restituie Turistului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile turistice achitate si cele prestate efectiv in timpul calatoriei.

c) In cazul in care nu pot fi oferite Turistului alternative corespunzatoare sau acesta nu le accepta din motive intemeiate, sa asigure fara costuri suplimentare transportul retur al Turistului la locul de plecare, ori in alt loc agreat de acesta si, dupa caz, despagubirea pentru serviciile neprestate.

4.5. Deasemenea, in cazul anularii partiale sau totale a serviciilor contractate initial din vina Agentiei, aceasta va propune alternative, urmand ca Turistul sa decida daca agreeaza vreuna din alternativele propuse sau solicita restituierea sumei avansate.

4.6. Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

a) Cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza Turistului.

b) In cazul in care autoritatile vamale sau aeroportuare refuza imbarcarea Turistului sau nu ii acorda acestuia permisiunea de intrare sau de iesire dintr-o tara si nu i se pot imputa Agentiei costurile suplimentare generate de aceasta situatie.

c) Cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor imprejurari sau circumstante anormale si imprevizibile, independente de vointa Agentiei sau a prestatorilor de servicii si ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, inclusiv a unor situatii de forta majora care intervin inainte sau dupa inceperea calatoriei: modificari de orar sau de itinerar si intarzieri in traficul mijloacelor de transport, schimbari de aeroport sau de program, datorate miscarilor politice, grevelor, calamitatilor naturale, etc. In aceste cazuri Agentia va depune toate eforturile pentru depasirea situatiilor ivite, dar nu poate fi facuta raspunzatoare pentru suportarea unor cheltuieli suplimentare aferente. Costurile suplimentare induse de aceste modificari, ii revin exclusiv Turistului.

4.7. Agentia nu poate fi facuta raspunzatoare de pierderea bagajelor sau a obiectelor personale ale Turistului (indiferent de cauza).

4.8. In cazul calatoriilor de grup organizate de catre Agentie, numite Excursii de Grup Familia Hai Hui cu Insotitor, compania va trimite un reprezentant al sau, care va insoti grupul de turisti si va supraveghea bunul mers al vacantei in numele companiei, asigurandu-se ca programul se desfasoara conform specificatiilor din Anexa 1. Insotitorul de grup ofera turistilor participanti asistenta in situatii de urgenta, asigura interfata cu partenerii locali, face traducerea prezentarilor oferite de catre ghidul local si comunica informatii cu privire la itinerarii, ori excursii optionale. El nu are atestarea legala si nici calificarea unui ghid turistic.

4.9. Insotitorul de grup poate modifica la fata locului programul circuitului pe zile, inclusiv ordinea in care se viziteaza obiectivele turistice, in functie de anumite conditii obiective (conditii meteo nefavorabile, etc.), dar fara a se afecta structura generala a programului.

4.10. Agentia nu este raspunzatoare pentru serviciile optionale care nu sunt specificate in prezentul contract si care sunt comercializate la fata locului, acestea fiind responsabilitatea prestatorului local si sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie.

4.11. Clasificarea pe stele a unitatilor de cazare este cea atribuita oficial de catre ministerele de resort ale tarilor respective si ca atare, respecta normativele locale. Agentia nu poate fi facuta responsabila de standardele acestor clasificari sau de atribuirea necorespunzatoare a numarului de stele.

4.12. Distribuirea camerelor la hotel se face la receptie si orice problema legata de amplasarea sau aspectul camerei se rezolva de catre Turist direct la receptie, asistat dupa caz, fie de reprezentantul local al Agentiei, fie telefonic la numarul de urgente.

4.13. Specificatiile suplimentare mentionate de Turist (pat matrimonial, camere de fumatori/nefumatori, balcon, etc.), sunt mentionate in rezervare si pe vouchere, insa acestea depind de disponibilitatea din momentul in care se face check-in la hotel, iar acordarea lor nu poate fi garantata.

V. DREPTURILE SI OBLIGATIILE CALATORULUI

5.1 În cazul în care Calatorul nu poate să participe la călătoria turistică, 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 Agentia, cu cel puțin 14 zile înaintea datei de plecare, pe un suport durabil. În acest caz, soluția adoptată de Agentie este aceea de a înceta contractul cu Calatorul care cesează contractul și de a încheia un alt contract cu noul calator, care trebuie să fie semnat și de către Calatorul cedent. Agentia nu accepta încheierea unui contract de cesiune între Calatorul cedent și cel cesionar. În situația în care mijlocul de transport este avionul, cedarea contractului este condiționată de posibilitatea transferării locului la avion, care depinde în mod exclusiv de politica companiei aeriene. 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. În cazul în care Agentia nu primește în termenul stabilit costurile aferente modificărilor, contractul se considera nemodificat (netransferat), iar neparticiparea Calatorului la programul turistic nu îi da dreptul acestuia de a solicita vreo rambursare de pret sau altă despăgubire.

5.2. În cazul unor modificări esențiale ale contractului (astfel cum sunt prevăzute la para.4.1), transmise de către Agentia, Calatorul este obligat să comunice acesteia, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării, hotărârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea contractului fără plata penalităților;

sau

b) acceptarea noilor condiții ale contractului. În cazul în care Calatorul nu comunica opțiunea sa în termen de 5 zile, se considera că toate modificările au fost acceptate de către Calator, conform noilor condiții, iar Agentia este exonerată de plata oricăror despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

5.3. În cazul în care Agentia 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 agentie;

(b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, propus de agentie, cu rambursarea imediată a diferenței de preț;

(c) să i se ramburseze toate sumele achitate în baza prezentului contract, dar nu mai târziu de 14 zile de la data încetării contractului.

5.4. În cazul menționat la articolul 5.3, lit. c), Calatorul are dreptul să solicite și o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, stabilită prin acordul comun al partilor, cu excepția cazurilor în care:

a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar agentia, a informat în scris Calatorul, respectând următoarele termene:

- cu 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul calatoriilor care durează mai mult de șase zile;

- cu 7 zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul calatoriilor care durează între două și șase zile;

- cu 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul calatoriilor care durează mai puțin de două zile.

b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile și extraordinare, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse);

c) anularea s-a făcut din vina Calatorului.

5.5. Calatorul are dreptul să rezilieze unilateral contractul în orice moment, în totalitate sau în parte, cu respectarea clauzelor de penalizare prevăzute la capitolul VI. Cuantumul penalizarilor de anulare se pot ridica la maximum prețului pachetului de servicii de calatorie contractat.

5.6. În cazul în care Calatorul solicită schimbarea hotelului față de cel contractat inițial și achitat, sau structura camerelor (tipul de cameră), modificarea datei de plecare, sau modificarea oricărui serviciu inclus în pachetul inițial, aceasta echivalează cu o denunțare unilaterală a contractului și va fi urmată de aplicarea penalităților legale la momentul respectiv, și de încheierea unui nou contract. Calatorul trebuie să depună în scris cererea de modificare / renunțare la pachetul de servicii turistice la sediul Agentiei. În caz contrar, cererea nu este luată în considerare. Agentia va rezolva cerințele Calatorului în limita posibilităților.

5.7 Calatorul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, precum și orice alte taxe locale, după caz, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de către Agentie.

5.8 Calatorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentele de călătorie eliberate de Agentie (voucher), în vederea acordării serviciilor turistice.

5.9. Pentru sejururi în afara României, cazarea se face, de regulă, începând cu ora 14,00 a zilei de intrare și se încheie la ora 12,00. Indiferent la ce ora are loc cazarea în acest interval orar, se considera a fi consumată o zi hoteliera/noapte de cazare. Aceasta e regula generală însă pot exista politici diferențiate în funcție de hotel, localizare și nu în cele din urmă în funcție, de destinația hotelului (business, litoral, munte, case vacanță etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate la recepția hotelului, cad în sarcina exclusivă a Calatorului. De asemenea, sosirea la unitatea de cazare după ora 18:00 trebuie anunțată în prealabil.

5.10 Repartizarea camerelor se face strict de către unitatea de cazare în funcție de criteriile proprii și de disponibilitățile din momentul cazării, astfel încât nu se pot garanta numărul camerei, etajul și/sau amplasarea, camere alăturate etc.

5.11 Calatorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acestora în mod corect și responsabil. Agentia nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de Calator ca urmare a nerespectării acestui paragraf.

5.12 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 de călătorie contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către Calator a programului vor fi suportate de către acesta.

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 calatorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale.

5.14 Calatorul poartă întreaga răspundere pentru a se informa și a respecta prevederile legale privind regimul vizelor, al documentelor de călătorie, regimul vamal, sanitar etc., al tarilor de destinație sau tranzitate. Agentia prin informațiile precontractuale, oferă Calatorilor informațiile generale legate de documentele de călătorie, regimul vizelor, termene aproximative de obținere a lor, precum și suport în obținerea lor, acolo unde este posibil.

5.15 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.

5.16 În cazul în care o reprezentanță diplomatică refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, Calatorului i se vor reține toate taxele achitate de agentie prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.

5.17 Se recomandă calatorilor contactarea agentiei cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.)

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

5.19 Calatorul are dreptul să facă cunoscut Agentiei solicitările sale speciale în perioada precontractuală, urmând ca acestea să fie incluse în contract, doar dacă sunt acceptate de către Agentie. Nici o cerință specială a Călătorului nu se considera acceptată dacă nu este înscrisă în contract.

5.20. Calatorul este obligat să verifice cu atenție toate actele eliberate, să achite suma convenită a excursiei conform indicațiilor Agentiei de turism și să rețină informațiile referitoare la plecare, precum și indicațiile verbale ale reprezentantului Agentiei.

5.21. Fiecare Calator este răspunzător personal pentru respectarea prevederilor serviciilor pasapoarte, vamale, sanitare, etc. ale țării în care calătorește. Fiecare Calator este responsabil cu obținerea testelor sanitare cu rezultate negativ / certificatelor medicale sau de vaccinare necesare conform politicii fiecărei țări de destinație, în termenele prevăzute de autorități.

5.22. Cetățenii străini trebuie să se informeze asupra obligativității vizelor la consulatele și ambasadatele țărilor în care vor să calătorească.

5.23. Turistul ajuns la destinație este obligat să sesizeze toate greselile și neconcordanțele față de serviciile comandate imediat după constatarea lor, pe loc, în scris, atât reprezentantului local al Agentiei, cât și direct prestatorului local de servicii (după caz) și de asemenea trebuie să i se confirme, în scris, preluarea reclamațiilor. Reclamațiile ulterioare nu vor fi luate în considerare. În cazul în care Turistul nu poate face această sesizare într-o limbă de circulație internațională, o va face în limba română și o va data, urmând ca reprezentantul local al Agentiei să-i trimită acesteia documentul prin fax/e-mail, iar după traducere, Agentia îl va trimite la reprezentanții săi locali, pentru a fi soluționat.

5.24. Majoritatea unităților de cazare au introdus (și au impus pe plan internațional) sistemul ca turistului să i se solicite la check-in un card de credit (pe care pot bloca o anumită sumă) sau o sumă cash, ca o garanție de plată a serviciilor suplimentare neacoperite de voucher, ce pot fi achiziționate în unitatea respectivă (consumație restaurant, room-service, servicii SPA, etc.). Turistul este obligat să verifice cu atenție nota de plată înainte semnării acesteia și să nu accepte sub nici o formă plată unor taxe și servicii deja specificate în voucher, orice reclamație ulterioară nu va fi luată în considerare. Suma blocată pe acest card, ca și perioada în care se face deblocarea ei, depinde de politica unității de cazare respective, iar Agentia nu poate fi făcută în nici un fel responsabilă de acest lucru.

5.25. Dacă în timpul călătoriei Turistul nu mai dorește să beneficieze de serviciile achitate sau renunță la unele dintre ele, nu mai poate cere despăgubiri.

5.26. Pe durata deplasării în străinătate, Turistul este de acord să achite pe loc, reprezentantului local al Agenției, orice serviciu solicitat care nu este inclus în programul turistic, conform **Anexei 1** care cuprinde programul detaliat (ex: schimbarea camerelor de hotel, tururi optionale etc.).

5.27. În cazul în care Turistul încheie o asigurare legată de călătoria pe care urmează să o efectueze, are obligația de a citi condițiile în care acordă aceste servicii, iar Agenția nu poate fi făcută responsabilă în cazul în care Turistul nu a respectat clauzele prevăzute de compania de asigurări. Relația contractuală este una directă între Turist și compania la care a efectuat respectiva asigurare.

VI. ANULARI, PENALIZARI, DESPAGUBIRI / RESPONSABILITĂȚI

6.1 În cazul în care Calatorul dorește să renunțe din vina sa și să înceteze prezentul contract, înainte de începerea executării pachetului de servicii de călătorie, acesta datorează agenției următoarele penalizări standard:

(a) 75% din prețul din prețul pachetului de servicii/persoană, dacă renunțarea se face începând cu data confirmării serviciilor, până cel târziu cu 61 zile înainte de data începerii sejurului, exceptând ziua plecării;

(b) 100% din prețul pachetului de servicii/persoană, dacă renunțarea se face în intervalul de mai puțin de 60 zile înainte de data începerii sejurului, exceptând ziua plecării, sau prin neprezentarea la program.

6.2 Condițiile de penalizare diferă în funcție de pachetul care face obiectul prezentului contract. În cazul în care există anexe la prezentul contract în care sunt prevăzute alte condiții de penalizare decât cele standard prezentate la paragraful 6.1, întotdeauna se vor aplica exclusiv cele din Anexe, care fac parte integrantă din contract.

6.3 În cazul în care Calatorul a achitat un avans și nu se mai prezintă pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, în termenele specificate în prezentul contract sau în anexe, contractul se consideră reziliat de drept, iar agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul Calatorului cu reținerea penalizărilor prevăzute la para. 6.1.

6.4 Penalizări de 100% din prețul serviciilor care fac parte din prezentul contract, se vor aplica în următoarele cazuri:

-atunci când anularea se face cu mai puțin de 60 zile înaintea plecării

-atunci când Calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, ratând din acest motiv plecarea;

-atunci când Calatorul nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare efectuării călătoriei nu sunt complete sau nu sunt conforme cu cerințele normelor legale în vigoare;

-atunci când Calatorul este întors de la granița României de către poliția de frontieră din motive ce nu țin de Agenție;

-atunci când Calatorul nu este acceptat de către organele de frontieră din țara de destinație;

6.5 Agenția nu răspunde în situații de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situații care nu sunt imputabile nici unei părți, se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Agenția.

6.6. Calatorul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice, cu număr de înregistrare sau cu confirmare de primire de la agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

6.7 Agenția va acorda despagubiri adecvate în funcție de neconformitățile constatate sau gradul de nerespectare a obligațiilor din contract. Valoarea maximă a despagubirii ce poate fi acordată de Agenție nu poate depăși dublul prețului total al pachetului de servicii de călătorie.

6.8 În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul Agenției care derulează programul de călătorie, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul de călătorie. 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. 1912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intra în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii de călătorie, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile de călătorie, acestea fiind destinate transportului.

VII. ASISTENȚĂ ȘI RECLAMAȚII

7.1 Calatorul poate solicita asistență imediată la reprezentatul partenerului local/reprezentatul Agenției la destinație sau de la partenerii locali ai Agenției. Datele de contact ale acestora se regăsesc pe informațiile de plecare pe care Calatorul le primește împreună cu documentele de călătorie.

7.2 Calatorul trebuie să informeze fără întârzieri nejustificate, pe durata sejurului, dacă este nemulțumit, sau dacă el constată vreo neconformitate pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, ținând cont de circumstanțele concrete.

7.3. În cazul în care Calatorul este nemulțumit de modul de rezolvare, are dreptul de a întocmi o sesizare în scris la adresa de email: office@familiahaihui.ro, care trebuie formulată clar și explicit. Aceasta va conține deficiențele constatate la fața locului (inclusiv dovezile/probele care să susțină neconformitățile reclamate), legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat și se va transmite prompt atât agentiei, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, transportatorului etc.), cu confirmare de primire sau cu dovada transmiterii unui email.

7.4. În cazul în care unul din serviciile de calatorie nu se execută în conformitate cu contractul, agentie/ furnizorii de servicii au obligația de a remedia neconformitatea, cu excepția unuia dintre următoarele cazuri: - neconformitatea nu poate fi remediată; - remedierea implică cheltuieli disproportionale, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de calatorie afectate. Atât Agentia, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării, cu condiția ca aceasta să fie formulată în termenele prevăzute în contract.

7.5. Dacă Agentia nu remediază neconformitatea, Calatorul 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 Agentia dovedește ca neconformitatea este imputabilă Calatorului, unor terțe persoane sau unor cauze imprevizibile și inevitabile.

7.6. În cazul în care Agentia nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil, Calatorul poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare, fiind obligat să facă dovada existenței unei/unor neconformități. Calatorul nu trebuie să specifice un termen dacă Agentia refuză să remedieze neconformitatea sau dacă este necesară o remediere imediată.

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

7.8. În cazul în care neconformitatea sau sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial pe durata sejurului, Calatorul va depune la sediul Agentiei o reclamație în scris, în termen de maximum 3 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, urmând ca în termen de 30 zile calendaristice Agentia să comunice Calatorului răspunsul la reclamație. În situația în care Calatorul nu face sesizarea pe durata sejurului sau dacă depășește termenul de formulare a sesizării la întoarcerea din calatorie, Agentia este exonerată de orice răspundere.

VIII. ASIGURARI

8.1. Turistul este asigurat pentru rambursarea sumelor achitate de el, în cazul insolvenței sau falimentului Agentiei, la Societatea de Asigurare OMNIASIG Vienna Insurance Group SA din București, sector 1, Aleea Alexandru nr. 51, cod 011822, telefon: 021 4057420, email: office@omniasig.ro, prin Polita de asigurare seria I nr. 59300/ 02.07.2025, perioada de asigurare de la 21.07.2025 la 20.07.2026.

8.2. Facultativ, Turistul are posibilitatea încheierii unor contracte de asigurare suplimentare:

a) Aceste contracte pot fi de mai multe tipuri: există polite de asigurare care acoperă taxele de transfer și taxele de repatriere în caz de accidente, boală sau deces, asigurări medicale, asigurări pentru bagaje, asigurări storno, etc.

b) Contractul de asigurare se încheie exclusiv între Turist și Compania de Asigurări. Orice solicitări sau sesizări vor fi trimise direct Companiei de Asigurări, Agentia nu poate fi făcută în nici un fel responsabilă.

8.3. Agentia recomandă fiecărui Turist încheierea unei asigurări medicale de calatorie și a unei asigurări storno.

IX. CALATORIA MINORILOR

9.1. Copiii sub 18 ani care calatoresc singuri sau doar cu unul dintre părinți, vor trebui să prezinte autorităților vamale acordul ambilor părinți sau al celui care nu-i însoțește (după caz), autentificat la notariat.

9.2. În cazul în care calatoria implică și eliberarea unui bilet de avion, se vor urma prevederile din Anexa 2, Condițiile generale de rezervare și vânzare a билетelor de avion.

9.3. Dacă minorul are vârsta de până la 14 ani, contractul se efectuează și se semnează de către părinți, ca reprezentanți legali al minorului, sau de către părintele caruia i s-a încredințat minorul, în cazul în care părinții sunt divorțați.

9.4. Dacă minorul a împlinit vârsta de 14 ani, acesta semnează contractul alături de către părinți, ca ocrotitori legali al minorului, care îl asistă pe acesta și îi încuviințează actele, sau de către părintele caruia i s-a încredințat minorul, în cazul în care părinții sunt divorțați.

9.5. În cazul în care părinții sunt divorțați, pentru calatoria minorului sunt necesare următoarele documente:

a) Hotărârea judecătorească de încredințare a minorului, definitivă și irevocabilă, în cazul în care minorul este însoțit de părintele caruia i-a fost încredințat;

b) Hotărârea judecătorească de încredințare a minorului, definitivă și irevocabilă și declarația notarială privind acordul din partea părintelui caruia i s-a încredințat minorul (sau cel puțin declarația notarială), dacă minorul este însoțit de către celălalt părinte (caruia nu i s-a încredințat minorul);

c) Hotărârea judecătorească de încredințare a minorului, definitivă și irevocabilă și o declarație notarială privind acordul din partea părintelui caruia i s-a încredințat minorul, privind însoțirea copilului de către o altă persoană majoră, în cazul în care minorul calatorește fără a fi însoțit de părinți.

X. CLAUZE SPECIALE

10.1. Prin achitarea facturii aferente serviciilor contractate prin prezentul contract, Calatorul confirmă că a luat la cunoștință de condițiile, drepturile și obligațiile din prezentul contract, cât și condițiile generale de calatorie afișate pe site-ul Ministerului Afacerilor Externe român (MAE) la adresa <https://www.mae.ro/node/1533> și specifice fiecărei țări în parte la pagina web <https://www.mae.ro/travel-alerts>.

10.2 Agentia recomandă instalarea aplicațiilor specifice dezvoltate de MAE pentru informarea la destinație, cu ajutorul căreia turistii pot primi toate alertele de călătorie și oricare altă informație necesară desfășurării în siguranță a călătoriei și care se găsesc la https://www.mae.ro/app_cs. Agentia recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră, dar este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei din cauza unor documente lipsă sau lipsite de valabilitate.

10.3 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.

10.4 Punctul de contact central care facilitează cooperarea administrativă și supravegherea agențiilor de turism organizatoare, stabilite pe teritoriul României este: Direcția Generală Turism din cadrul Ministerului Antreprenoriatului și Turismului, Adresa: Str. Promorocă nr. 9-11, București, Telefon: 0372 570 602, E-mail: control@mturism.ro

XI. DOCUMENTELE CONTRACTULUI

11.1. Următoarele documente constituie anexe la Contract, pot fi emise și semnate inclusiv prin orice mijloace electronice și fac parte integrantă din acesta:

- a) voucher-ul/voucherele pentru serviciile achitate, biletul de avion, biletul de excursie, după caz;
- b) informare plecare (după caz) cu datele de contact ale ghizilor / furnizorilor locali ;
- c) programul turistic, în funcție de tipul de pachet achiziționat;
- d) Anexa 1 - oferta acceptată de către Calător;

XII. COMUNICARI

Orice comunicare între părți, referitoare la îndeplinirea prezentului contract, dacă nu este stipulată altfel, trebuie să fie transmisă în scris, iar o astfel de notificare va fi transmisă prin poșta, curier, e-mail (confirmat în scris în toate cazurile).

XIII. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

13.1 Datele cu caracter personal ale Calătorului vor fi prelucrate în conformitate cu dispozițiile Regulamentului (UE) nr. 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date în scopul furnizării serviciilor de transport și/sau cazare solicitate. Calătorul va furniza Agenției datele personale solicitate și este de acord cu prelucrarea acestora în scopul derulării și monitorizării prezentului contract de către Agenție.

De asemenea, Calătorul, declară că este titular al drepturilor părintești și este de acord cu prelucrarea datelor personale ale copiilor minori sub 16 ani care îl însoțesc, după caz.

13.2 Calătorul are dreptul de acces și de informare privind datele sale personale și dreptul de a corecta/modifica orice astfel de date, dreptul de opoziție, precum și dreptul de a solicita restricționarea prelucrării, portarea (mutarea) sau ștergerea acestora. Dacă are întrebări sau cereri cu privire la prelucrarea datelor sale personale, acesta se poate adresa Responsabilului pentru protecția datelor cu caracter personal al Agenției la adresa de mail office@familiahaihui.ro

13.3 Prelucrarea datelor personale de către Agenție se va face doar prin personalul propriu și accesul este limitat la acele persoane care îndeplinesc, gestionează și monitorizează obligațiile prevăzute în prezentul contract.

13.4 În vederea îndeplinirii obligațiilor contractuale ale Agenției unele date cu caracter personal ale Calătorului pot fi transferate către terțe persoane fizice/juridice care prestează serviciile de transport sau de cazare necesare (sau alte servicii), inclusiv în afara Uniunii Europene, după caz, situație în care vor fi luate toate măsurile tehnice rezonabile pentru protejarea acestora. De asemenea, datele cu caracter personal pot fi puse la dispoziția autorităților statului român îndreptățite să solicite și, respectiv, să primească astfel de informații.

13.5 Agenția se angajează să adopte măsuri de securitate tehnice și organizatorice adecvate pentru a:

- a) împiedica orice persoană neautorizată să aibă acces la sistemele informatice de prelucrare date cu caracter personal proprii, cum ar fi: - citire, copiere, modificare sau eliminare a suporturilor de stocare; - divulgarea, modificarea sau ștergerea neautorizată a datelor cu caracter personal stocate; - utilizarea neautorizată a sistemelor de prelucrare a datelor prin mijloace de transmisie dedate.
- b) se asigura că utilizatorii săi autorizați pot accesa numai datele cu caracter personal la care se referă dreptul lor de acces;
- c) înregistra când și cui au fost comunicate datele cu caracter personal;
- d) se asigura că, în timpul transmiterii de date cu caracter personal și al transportului mediilor de stocare, datele nu pot fi citite, copiate sau șterse fără autorizare;

e) delimita zonele de acces astfel încât să nu fie permis accesul persoanelor neautorizate în locații/încăperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal.

13.6 Datele cu caracter personal vor fi stocate/arhivate pentru o perioadă de maximum 5 ani în bazele de date sau pentru perioade mai mari, doar în situația în care acest lucru este obligatoriu potrivit unor dispoziții legale.

13.7 Agentia se obliga sa introduca in rezervari numele complete si corecte ale calatorilor si datele necesare pentru prestarea serviciilor.

XIV. PROCEDURA DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR (SAL)

14.1 Solutionarea alternativa a litigiilor (SAL) 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, reclamatii impotriva comerciantilor sunt prezentate voluntar de catre consumatori, urmand a fi solutionate intr-un mod independent, impartial, transparent, rapid si echitabil.

14.2 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.

XV. DISPOZITII FINALE

15.1 Calatorul declara că acceptă oferta Agentiei, așa cum i-a fost prezentata in programul turistic online si Anexa 1 la contract.

15.2 Calatorul declara că Agentia l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. (<http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233>). Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, Calatorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, în conformitate cu oferta Agentia.

15.3 Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte, partile confirmand, prin semnatura, faptul ca au primit un exemplar al contractului.

15.4 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 a tuturor reglementarilor in materie sau in legatura cu aceasta.

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

15.6 Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agentia de Turism FAMILIA HAI HUI

Nume: Gheorghiescu Alina

Administrator

Semnătura,



Calatorul

Nume:

Prenume:

Semnătura

Calatorul

Nume:

Prenume:

Semnătura