

## CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII DE CĂLĂTORIE

Nr. .... din data de.....

Partile contractante:

Societatea BOOMERANG SERVICES SRL cu sediul in Cluj-Napoca, str. Napoca, nr. 2-4, Ap.53, punct de lucru deschis în .....str.....Nr. ...., tel.....; email: [office@boomerangservices.ro](mailto:office@boomerangservices.ro), Cod de Inregistrare Fiscala RO19012910, inregistrata la Registrul Comertului sub numarul J12/3025/2006, titulara a Licentei de turism 1309/31.08.2020, pentru Agentia de Turism BOOMERANG SERVICES, reprezentata prin Janka Katalin - Administrator, in calitate de ORGANIZATOR/REVÂNZĂTOR (după caz) pt. agentia oragnizatoare .....

și  
TURISTUL Dl/d-na ..... CNP.....  
domiciliat / domiciliata in.....,  
telefon \_\_\_\_\_, email \_\_\_\_\_, in calitate de CĂLĂTOR,  
au convenit la încheierea prezentului contract.

Destinatia: ..... Perioada: .....Tip Transport: .....Nr. Pers. .... Nr. Conf.....

### I. Obiectul contractului

1.1 Îl constituie vânzarea de către Organizator a pachetului de servicii de călătorie/a unui serviciu de călătorie înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

1.2. Caracteristicile pachetului de servicii de călătorie sunt prezentate în ofertă, iar aceasta este parte integrantă a acestui contract.

### II. Încheierea contractului

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

- în momentul semnării lui de către călător sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de călătorie inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon sau mijloace electronice;
- în momentul în care călătorul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Organizator. Pentru procesarea unei rezervări de servicii, organizatorul poate solicita un avans cuprins între 20 - 50 % din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data si tipul serviciilor solicitate. Dacă înscrierea intervine cu mai puțin de 30 zile înaintea plecării, pachetul turistic se va achita integral. În cazul nerespectării termenelor de plata, Organizatorul își rezervă dreptul de a anula rezervarea.

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, călătorul care decide să renunțe la călătoria turistică, datorează agenției penalități conform cap. VI din prezentul contract.

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

- în momentul eliberării documentelor de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie, etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în care pachetele de servicii de călătorie fac parte din oferta standard a agenției de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

2.2. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția călătorului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax, etc.), obligația de informare a călătorului 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 cadru de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, respectiv dacă prezentul contract prezentat călătorului în modalitățile prevăzute mai sus, conține informațiile prevăzute la art. 7 alin. (3) din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative.

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

**2.4.** Informațiile privind statele 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 sunt publice și pot fi consultate accesând <http://www.mae.ro/travel-alerts> și <https://www.cnsct.ro/index.php/liste-zone-afectate-covid-19?limit=10&limitstart=0>. În contextul pandemiei de SARS-CoV-2 (COVID19), Calatorul/reprezentantul Calatorului recunoaste și accepta în mod expres posibilitatea ca, ulterior încheierii prezentului contract, dar și pe parcursul sejurului turistic, să fie instituite restricții sau noi condiții de călătorie atât în țara de destinație cât și în România (cu titlu exemplificativ, însă fără a se limita la: obligativitatea purtării măștii 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 țin de decizii ale țărilor, cu titlu exemplificativ, însă fără a se limita la: autorități locale/nationale din statele de destinație sau din România), respectiv recunoaste și accepta 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 călătorie poate fi în mod rezonabil executat, orice anulare poate interveni cu respectarea prevederilor **Cap. VI**.

### **III. Prețul contractului și modalități de plată**

3.1. Prețul total al pachetului/serviciului de călătorie este de \_\_\_\_\_ inclusiv toate taxele, comisioanele, tarifele și alte costuri suplimentare suportate de Organizator. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă (dacă există) sau alte documente de călătorie puse la dispoziție călătorului, site-ul Organizatorului, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

3.2. Modalități de plată

3.2.1. La încheierea contractului se achită:

1. a) un avans în suma de \_\_\_\_\_ din prețul contractului, iar diferența de \_\_\_\_\_ se va achita până la data de \_\_\_\_\_
2. b) plata integrală a contravalorii pachetului de servicii de călătorie, adică \_\_\_\_\_

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

3.2. Plata serviciilor de călătorie

3.2.1. Plata serviciilor de călătorie interne (cu locul de desfășurare în România) se face respectând prevederile O.U.G. nr. 8/2009, a normelor metodologice și anexelor la acestea. În cazul în care călătorul renunță la pachetul de servicii de călătorie achiziționat cu vouchere de vacanță, Agenția îi poate oferi acestuia un pachet de servicii de călătorie la o valoare egală sau mai mare, față de pachetul achiziționat inițial, din care au fost scăzute penalitățile aferente, cu plata diferenței de preț.

3.2.2. Conform O.U.G. nr. 8/2009, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie de către călător, agenția de turism nu poate restitui călătorului voucherele de vacanță sau contravaloarea acestora în bani.

3.2.3. Pachetul de servicii de călătorie, care poate fi achiziționat pe baza voucherelor de vacanță, va cuprinde servicii de cazare (minim și care sunt obligatorii conform actelor normative mai sus amintite), alimentație publică, transport, tratament balnear, agrement, toate având locul de desfășurare teritoriul României.

3.3. În cazul în care călătorul dorește să efectueze plata către agenție prin transfer bancar comisionul bancar va fi suportat în totalitate de către platitor. Plata poate fi efectuată exclusiv în moneda în care s-a emis factura aferentă rezervării confirmate.

### **IV. Drepturile și obligațiile Organizatorului.**

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

4.2. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, agenția de turism organizatoare este contrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie (de exemplu;

serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare), precum și cerințele speciale ale călătorului acceptate în prealabil de organizator, călătorul are posibilitatea ca, într-un termen de 5 zile să accepte modificarea propusă sau să înceteze contractul fără a plăti vreo penalitate de încetare.

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

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

(b) nivelul taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în

executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi; sau

(c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

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

4.4. Organizatorul este răspunzător de executarea serviciilor de călătorie incluse în prezentul contract, indiferent dacă aceste servicii urmează să fie furnizate de organizator sau de un alt furnizor de servicii de călătorie, cu excepția următoarelor cazuri:

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

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

4.5. Organizatorul are obligația să furnizeze în scris călătorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu călătorul (e-mail, fax, sms etc.), cu cel puțin 3 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

a) orarele, locurile escalelor și legăturile dintre mijloacele de transport incluse;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentanței locale a organizatorului ori, în lipsa acestuia, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului;

c) obligațiile călătorului prevăzute la 5.10, 5.12 și 5.13.

4.6. Organizatorul acordă asistență adecvată fără întârzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici organizatorul, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita.

Organizatorul 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.

4.7. Atunci când o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit prin prezentul contract, Organizatorul oferă, fără costuri suplimentare pentru călător, servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea călătorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit.

4.8. În cazul în care serviciile alternative propuse au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în prezentul contract, Organizatorul acordă călătorului o reducere adecvată a prețului. Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit prin prezentul contract sau reducerea de preț acordată este inadecvată.

4.9. Dacă este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau călătorul respinge serviciile alternative propuse în conformitate cu art. 4.7 al doilea paragraf din prezentul contract, călătorul are dreptul, după caz, la reducerea prețului și/sau la despăgubiri fără a rezilia contractul de servicii privind pachetul de călătorie.

4.10. Dacă pachetul include transportul de pasageri, Organizatorul asigură de asemenea, în cazurile menționate la p. 4.8 și 4.9 din prezentul contract, repatrierea călătorului cu transport echivalent fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru călător.

4.11. Excursiile opționale se efectuează la fața locului cu agenții locale, care poartă întreaga responsabilitate pentru organizarea și desfășurarea acestor excursii.

4.12. 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 de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Organizatorul nu este răspunzător 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 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 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.

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

## **V. Drepturile și obligațiile călătorului**

5.1. În cazul în care călătorul nu poate să participe la călătoria turistică, indiferent de motive, acesta poate să ceseze contractul unei terțe personae, în cazul în care tipologia serviciilor permite acest lucru. Călătorul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul, sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

5.2. În cazul în care prețul contractului este majorat cu peste 8%, indiferent de motivele majorării, conform art. 4.3., călătorul poate înceta contractul, având însă dreptul la rambursarea imediată de către Organizator a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

5.3. Călătorul este obligat să comunice Organizatorului, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 4.2 privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului hotărârea sa de a opta pentru:

a) încetarea contractului fără plata penalităților sau b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

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

5.5. În cazul în care călătorul încetează contractul în temeiul 5.3 sau Organizatorul anulează călătoria turistică înainte de data de plecare, călătorul are dreptul:

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

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

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

5.6. În toate cazurile menționate la 5.5., călătorul are dreptul să solicite Organizatorului și o despăgubire, al cărei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al părților sau în baza unei hotărâri a instanței de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

a) anularea s-a făcut din cauza nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Organizatorul a informat în scris călătorul cu cel puțin 7 zile înainte de începerea executării pachetului

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

c) anularea s-a făcut din vina călătorului.

5.7. Călătorul are dreptul să înceteze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care încetarea îi este imputabilă este obligat să despăgubească Organizatorul pentru prejudiciul creat acestuia, conform prevederilor Cap. VI din prezentul contract. Despăgubirea se poate ridica la maximul prețului pachetului de servicii de călătorie contractat.

5.8. Prin excepție de la punctul 5.7., călătorul are dreptul să înceteze contractul privind pachetul de servicii de călătorie înainte de începerea executării pachetului, fără a plăti vreo 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, circumstanțe survenite după încheierea contractului și dovedite prin înscrisuri emise de Ministerul Afacerilor Externe. Lista țărilor/zonelor/teritoriilor cu risc epidemiologic ridicat completată și modificată de Comitetul Național pentru Situații de Urgență, cu referire la perioada executării pachetului de servicii de călătorie (ce presupune, însă fără a se limita la: obligativitatea purtării măștii de protecție, aplicarea măsurilor de carantină prezentarea unui test negativ RT-PCR pentru SARS-CoV-2, etc.) nu reprezintă o circumstanță inevitabilă și extraordinară și/sau caz de forță majoră și nu poate fi considerată un motiv de încetare a contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

5.9. În cazul încetării contractului privind pachetul de servicii de călătorie, în condițiile art. 5.8. călătorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară.

5.10. În cazul în care călătorul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Organizatorul va rezolva cerințele călătorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către călător.

În situația în care călătorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu încetarea contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la Cap. VI din prezentul contract la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

5.11. Călătorul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Organizator.

5.12. Călătorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de agenție (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament, etc.), în vederea acordării serviciilor de călătorie. În cazul în care călătorul beneficiază de bilete de odihnă și tratament subvenționate de stat, 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.

5.13. Călătorul ia cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contractul cu agenția de turism, sunt în strictă responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar organizatorul nu are nici o responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

5.14. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către călător a unor formalități suplimentare (de ex. 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, Organizatorul recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră. În cazul în care călătorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Organizatorului (de ex. în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește, cazier judiciar, sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Organizatorul este exonerat de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

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

5.16. Călătorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Organizatorul nu se face vinovat de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de călător ca urmare a nerespectării acestui alineat.

5.17. Călătorul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului de călătorie contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către călător a prevederilor privind locurile de întâlnire și orele, vor fi suportate de către acesta.

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

## **VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri. Limitarea răspunderii**

6.1. În cazul în care călătorul renunță la pachetul de servicii de călătorie care face obiectul prezentului contract, el datorează Organizatorului penalizări după cum urmează:

6.1.1. În cazul serviciilor de călătorie externe/interne:

### **Condiții de anulare/penalizari oferta STANDARD**

- a).....% din pretul pachetului daca renuntarea se face cu mai mult de 60 zile inainte de data plecarii
- b) ..... % din pretul pachetului daca renuntarea se face in intervalul 59 zile - 30 zile inaintea plecarii;
- c) .....% din pretul pachetului daca renuntarea se face in intervalul 29 zile – 7 zile inaintea plecarii;
- d) 100% din pretul pachetului daca renuntarea se face cu mai puțin de .....zile inaintea plecarii.

6.2. În cazul în care călătorul care a contractat un pachet de servicii de călătorie cu Organizatorul și a achitat un avans nu se prezintă în termenul în termenul comunicat în scris, pentru a achita restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar Organizatorul are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul călătorului cu reținerea penalizărilor prevăzute la art. 6.1. din prezentul contract.

6.3. În cazul în care plata pentru serviciile de călătorie interne a fost făcută cu, sau și cu vouchere de vacanță, penalizarea se va deduce în primul rând din valoarea voucherelor de vacanță. Dacă penalizarea este mai mare decât valoarea voucherelor de vacanță, diferența care depășește valoarea voucherelor de vacanță se va reține din valoarea achitată prin alte instrumente de plată. În cazul în care valoarea voucherelor de vacanță este mai mare decât valoarea penalizării, diferența nu se restituie nici în vouchere și nici în numerar în cazul în care călătorul nu dorește un alt serviciu turistic.

În situația în care călătorul își manifestă dorința de a achiziționa un alt serviciu turistic, pentru o perioadă ulterioară, atunci diferența dintre valoarea voucherelor și valoarea penalizării se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul în care călătorul poate solicita noul pachet de servicii de călătorie este de maxim 2 luni de la data rezilierii contractului/renunțarea la serviciile de călătorie inițiale. În cazul în care călătorul nu își exprimă opțiunea în această perioadă, Agenția nu îi mai poate oferi acestuia niciun pachet de servicii de călătorie ulterior.

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

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

6.6. Penalizările echivalente cu cele indicate la punctul 6.1.1. lit. A. d), respectiv 6.1.1. lit. B. d) se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriului țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

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

6.8. Organizatorul va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

6.9. Organizatorul 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 Organizatorul.

6.10. Toate sumele din prezentul contract, se vor reține de către Organizator din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de călătorie achitat de călător, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

## VII. Reclamații

7.1. Călătorul îl informează fără întârzieri nejustificate pe Organizator, ținând cont de circumstanțele cazului, în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în prezentul contract.

### **Datele de contact ale Organizatorului pentru asistență:**

Telefon: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

### **Datele de contact ale reprezentantului local al Organizatorului pentru asistență:**

Telefon: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

7.2. Dacă oricare dintre serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu cerințele prezentului contract, Organizatorul remediază neconformitatea, cu excepția cazului în care:

(a) este imposibil; sau

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

Dacă Organizatorul, 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 prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Organizatorul dovedește că neconformitatea este imputabilă călătorului.

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

## VIII. Asigurări

8.1. Conform prevederilor OG nr. 2/2018 și ale Ordinului 156/2019 emis de Ministerul Turismului, călătorul este asigurat pentru rambursarea sumelor achitate de acesta în legătură cu pachetele de servicii de călătorie, în cazul insolvenței agenției de turism organizatoare și în legătură cu serviciile de călătorie asociate, cum sunt definite la art. 3 pct. 16 din OG nr. 2/2018, în măsura în care Organizatorul facilitează servicii de călătorie asociate, la Societatea de Asigurare SC OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA cu sediul în Aleea Alexandru, Nr. 51, Sector 1, București, tel. 021.405.74.20, fax 021.311.44.90. Polițele de Asigurare privind protecția în caz de insolvență a agenției de turism organizatoare sunt:

- Polita de asigurare privind protecția în caz de insolvență a agenției de turism organizatoare, seria I număr 53434 emisă la data 05/02/2022 cu valabilitate 04/02/2023.

8.2. Dacă în prezentul contract este inclus transportul de pasageri, garanția prevăzută la art. 8.1. include repatrierea călătorilor, indiferent dacă executarea pachetului este afectată de insolvența Organizatorului sau călătorul se află în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare sau la locul convenit de părți.

8.3. Valoarea despăgubirii:

8.3.1. În cazul în care călătoria nu a început, valoarea despăgubirii este egală cu valoarea sumelor achitate efectiv de călător în baza prezentului contract, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței Organizatorului.

8.3.2. Dacă în prezentul contract este inclus transportul de pasageri și călătorul se află în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare, din cauza insolvenței Organizatorului, despăgubirea este egală cu contravaloarea serviciilor de călătorie neprestate călătorului și achitate de acesta în baza acestui contract, la care se adaugă costul repatrierii.

8.3.3. În cazul în care călătorul a beneficiat de repatriere în condițiile art. 8.2.:

1. a) Călătorul nu mai beneficiază de nicio altă despăgubire de la Asigurator, în situația în care repatrierea intervine ca urmare a nerespectării de către Organizator a obligațiilor contractuale față de partenerii săi;
2. b) Călătorul beneficiază de rambursarea contravalorii serviciilor de călătorie neprestate și achitate de acesta în baza prezentului contract, fără a se scădea cheltuielile cu repatrierea efectuate de Asigurator, în cazul insolvenței Organizatorului.

8.3.4. Asiguratorul poate propune călătorului o ofertă de servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, în condițiile prevăzute de Ordinul nr. 156/2019 emis de Ministerul

Turismului. În situația în care călătorul acceptă oferta propusă, acesta nu beneficiază de nicio despăgubire suplimentară.

8.4. Condițiile de despăgubire:

8.4.1. Călătorul va anunța imediat Asiguratorul prin telefon sau fax în cazul în care Organizatorul aflat în stare de insolvență nu efectuează repatrierea sa.

8.4.2. În cazul în care călătorul solicită de la Organizator rambursarea sumelor achitate și/sau a costului repatrierii, acesta transmite documentele justificative, în copie, către Organizator, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire având obligația să păstreze documentele justificative, în original.

8.4.3. Călătorul poate solicita Organizatorului aflat în stare de insolvență, rambursarea sumelor achitate de acesta și/sau a costului repatrierii astfel:

a) în termen de maximum 30 de zile de la data declarării insolvenței Organizatorului, dacă aceasta a survenit ulterior datei încheierii pachetului neexecutat/executat parțial;

b) în termen de 15 zile lucrătoare de la data încheierii executării pachetului în situația în care declararea insolvenței este anterioară acesteia.

8.4.4. În situația în care se dispune radierea Organizatorului ca urmare a falimentului, călătorul va transmite solicitarea de rambursare a sumelor plătite direct Asiguratorului în termen de 15 zile lucrătoare de la data radierii.

8.4.5. În situația prevăzută la alin. 8.3.2., călătorul poate solicita Organizatorului rambursarea costului repatrierii, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în termen de 15 zile lucrătoare de la data repatrierii.

8.4.6. În termen de 5 zile lucrătoare de la data transmiterii solicitării conform art. 8.4.3, 8.4.4. sau 8.4.5., după caz, Călătorul notifică în scris Asiguratorul în legătură cu solicitarea adresată Organizatorului privind rambursarea sumelor achitate de acesta și/sau a costului repatrierii.

8.4.7. În termen de 15 zile lucrătoare de la data confirmării de primire a notificării de la art. 8.4.1. sau 8.4.4., după caz, călătorul transmite Asiguratorului, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative care cuprind cel puțin următoarele:

a) contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie;

b) confirmările de primire precizate la art. 8.4.2. sau 8.4.5., după caz;

c) copiile documentelor care atesta achitarea serviciilor (de ex. chitanțe, ordine de plată), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de călător;

d) copiile documentelor de transport și cazare, după caz, în cazul cererilor de rambursare a costului repatrierii.

8.4.8. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii de către Asigurator a documentelor justificative de la călător.

8.4.9. În cazul în care, după plata despăgubirii, Organizatorul plătește sumele datorate călătorului, acesta restituie Asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii sumelor de la Organizator.

8.5. Facultativ, călătorul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie. Organizatorul recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Călătorul se poate informa în agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii de călătorie, dacă agenția oferă acest tip de serviciu.

8.6. Organizatorul nu se face vinovat de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul Organizatorului, deoarece aceasta este doar intermediar între călător și asigurator.

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

a) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz;

b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;

c) cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale Organizatorului puse la dispoziția călătorului, în format tipărit sau pe suport electronic.



## Dispoziții finale

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

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

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

11.4. Călătorul declară că Organizatorul l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin semnarea acestui contract, sau prin acceptarea pachetelor de servicii de călătorie inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, călătorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, în conformitate cu oferta Organizatorului.

11.5. Călătorul declară că anterior încheierii prezentului contract Organizatorul i-a furnizat toate informațiile esențiale privind serviciile contractate, cum ar fi: destinația, itinerariul, perioada călătoriei, numărul de nopți incluse, mijloacele de transport, unitățile de cazare și serviciile de masa oferite, alte servicii incluse în pachet, numărul minim de persoane necesar efectuării serviciilor de călătorie, abilități lingvistice necesare călătorului pentru comunicarea orală, informații pentru persoane cu mobilitate redusă, informații generale despre regimul vizelor și pașapoartelor și privind formalitățile legate de sănătate în țara de destinație, informații privind agenția de turism organizatoare, prețul total al pachetului, modalitățile de plată, informații privind posibilitatea călătorului de a înceta contractul oricând înainte de începerea executării pachetului și informații privind asigurarea facultativă sau obligatorie care să acopere costurile încetării contractului de către călător sau costurile de asistență, inclusive taxele de repatriere, în caz de accident, de boală sau de deces, cu care este în mod expres de acord.

11.6. În cazul în care prezentul contract are ca obiect vânzarea de către Organizator a unui serviciu de călătorie care NU constituie pachet de servicii de călătorie conform dispozițiilor O.G. nr. 2/2018, art. 5.9, art. 5.10. și Capitolul VIII din prezentul contract nu sunt aplicabile.

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

11.8. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Organizator,  
Boomerang Services SRL

Calator,