

CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie

Nr.....din.....

Părțile contractante:

PROMPT SERVICE TRAVEL COMPANY S.R.L. - agentia Cocktail Holidays, cu sediul social în Bucuresti Sector 1, str. Piata Amzei, nr. 7-9, Nr. Reg. Com. J40/12083/1994, CUI RO5865038, titulara Licentei de turism 561/15.01.2019 pentru agentia de turism Cocktail Holidays, telefon 021 210 84 85, e-mail: info@cocktailholidays.ro, reprezentată prin Dl. Dan GOICEA, în calitate de Administrator, denumită în continuare

Agentia,

și

Domnul/Doamna..... domiciliat/domiciliată în

.....

telefon....., e-mail..... posesor/posesoare al/a cărții de identitate seria

Nr. eliberat/eliberată de la data de., în calitate de **Calator**/reprezentant

al Calatorului, au convenit încheierea prezentului contract:

I. OBIECTUL CONTRACTULUI

1.1 Obiectul contractului îl constituie comercializarea de către Agentie a pachetelor de servicii turistice si a serviciilor asociate. Produse proprii cu numele de marcă "Cocktail Holidays", servicii de calatorie asociate si pachete de servicii turistice ale altor agenții de turism organizatoare, în sensul prevăzut de art.3 din O.G. nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate.

1.2 In cazul vanzarii pachetelor proprii si a serviciilor asociate, agentia **COCKTAIL HOLIDAYS** ofera garantii privind rambursarea tuturor platilor efectuate de catre sau pe seama calatorilor, in masura in care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolventei **Agentiei**.

Agentia poate avea si calitatea de agentie de turism intermediara, conform prevederilor legale in vigoare si contractelor încheiate cu alte agentii de turism organizatoare (altele decat Cocktail Holidays). Pentru aceste tipuri de pachete Organizatorul oferă garanții privind rambursarea tuturor plăților efectuate de către sau pe seama calatorilor, in caz de insolventa. La achiziționarea acestui tip de servicii, Agentia va informa corespunzător **Calatorul** despre aceste garanții.

1.3 Nu sunt considerate pachete de calatorie si nu sunt acoperite de asigurare impotriva insolventei **Agentiei**:

- a) pachetele si serviciile de calatorie asociate care dureaza mai putin de 24 ore, cu exceptia situatiei in care acestea includ cazarea peste noapte;
- b) pachetele si serviciile de calatorie asociate, achizitionate in temeiul unui acord general pentru organizarea unei calatorii de afaceri, incheiat intre un comerciant si o alta persoana fizica sau juridica actionand din motive legate de activitatea sa comerciala, afacerea, meseria sau profesia sa;
- c) serviciile unice;

II. INCHEIEREA SI DURATA CONTRACTULUI

2.1 Contractul intră în vigoare in momentul semnarii lui de catre Calator si prin acceptarea conditiilor precontractuale de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon si/sau mijloace electronice, și încetează de drept la data finalizării prestării efective a pachetului de servicii de calatorie in scris in documentele de calatorie.

2.2 In cazul pachetelor de servicii de calatorie achizitionate la distanta, se considera acceptare a conditiilor contractuale urmatoarele:

- a. Exprimarea acordului/acceptului calatorului prin transmiterea catre **Agentie** a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarata de calator ca adresa de corespondenta/contact;
- b. Exprimarea acordului/acceptului prin achitarea de catre calator a contravalorii pachetului de servicii de calatorie in baza facturii emise de **Agentie**;

2.3 Informatiile furnizate **Calatorului** inainte de incheierea contractului privind detaliile pachetului de calatorie, formeaza parte integranta a contractului si nu pot fi modificate decat prin acordul explicit al partilor contractante.

III. PREȚUL CONTRACTULUI SI MODALITATI DE PLATA

3.1 Prețul total al contractului este de si include toate taxele, comisioanele, tarifele si orice alte costuri suportate de **Agentie**.

Pretul este specificat in prezentul contract, dar și in Anexele la contract. Deasemenea, el poate fi in scris si in cataloage sau pliante, puse la dispozitia **Calatorului**, sau aflate pe site-ul **Agentiei** si in mijloace de comunicare electronica și/sau pe factură.

3.2 La incheierea contractului, **Agentia** solicita plata unui avans din pretul pachetului achizitionat, sau dupa caz, plata integrala, conform conditiilor mentionate in continuare. Platile se pot face in EUR /USD/ RON. Pentru platile in lei, acestea se calculeaza folosind cursul de schimb valutar al bancii comerciale a **Agentiei**.

Conditii de plata valabile pentru oferta generala/ **OG**:

- **20%** - in 3 zile de la primirea confirmarii
- **40%** - cu 30 de zile inainte de plecare
- **40%** - cu 21 zile inainte de plecare

Conditile de plata difera in functie de tipul pachetului de servicii de calatorie achizitionat, de tipul de oferta si vor fi trecute in contract sau in anexele aferente acestuia, adica in informatiile precontractuale care fac parte intergranta din acest contract.

3.3 Nerespectarea de catre **Calator** a termenelor de plata da dreptul **Agentiei** sa rezilieze contractul fara notificare prealabila si sa solicite despagubiri pentru daunele suferite.

3.4 Platile se pot face, direct la sediul **Agentiei**, prin virament sau depunere direct in conturile **Agentiei**, conturi care sunt deschise in urmatoarele banci:

Banca	Cont RON	Cont EUR	Cont USD
EXIM BANK	RO22 EXIM 1010 0001 9937 RO01	RO76 EXIM 1010 0001 9937 EU01	RO36 EXIM 1010 0001 9937 US01
BRD SGS	RO79 BRDE 410S V970 2830 4100	RO64 BRDE 410S V9857866 4100	RO52 BRDE 410S V985 7890 4100
UNICREDIT BANK	RO52 BACX 0000 0030 0231 1001	RO24 BACX 0000 0030 0231 1002	RO78 BACX 0000 0030 0231 1000
BANCA TRANSILVANIA	RO59 BTRL RONC RT03 0930 2301	RO09 BTRL EURC RT03 0930 2301	0
EUROPE BANK	RO57 FNNB 0001 0308 345 RO01	RO14 FNNB 0001 0308 3495 EU01	RO71 FNNB 0001 0308 3495 US01

IV. DREPTURILE SI OBLIGATIILE AGENȚIEI

4.1 Agentia isi rezerva dreptul de a modifica unilateral clauzele prezentului contract, exceptand clauza de pret, inainte de inceperea executarii pachetului de servicii daca aceste modificari sunt anuntate **Calatorului** cu **15 zile** inainte de plecare. In acelasi timp aceste clauze pot fi modificate unilateral de **Agentie** si daca ele sunt nesemnificative. **Calatorul** va fi informat in timp util, in mod clar si pe suport durabil.

4.2 Agentia poate să modifice prețul contractului, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai ca o consecință directă a schimbărilor legate de cel puțin unul dintre următoarele aspecte:

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

- b) nivelul taxelor sau al comisiunilor 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 comisiunile de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi;
- c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.
- d) alte taxe care sunt impuse de terți.

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

Dacă creșterea pretului depășește **8%** din pretul total al pachetului sau **Agentia** este constransă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie, **Calatorul** are opțiunea fie de a accepta modificarea propusă, fie de a decide încetarea contractului, fără a plăti vreo penalitate de încetare.

Orice creștere de pret este posibilă doar ulterior trimiterii de către **Agentie, Calatorului**, a unei notificări clare și inteligibile în acest sens, însoțită de o justificare a creșterii respective și de un calcul, pe un suport durabil.

În această situație **Calatorul** are posibilitatea să accepte modificarea propusă sau să nu o accepte și să solicite rezilierea contractului fără a plăti penalizări. Decizia **Calatorului** în urma primirii informației nu trebuie să depășească **5 zile** calendaristice.

În cazul în care **Calatorul** reziliază contractul privind pachetul de servicii, poate accepta un pachet de servicii de substituție de o calitate similară sau superioară.

În cazul în care modificările pachetului inițial sau pachetul de substituție menționat, au drept consecință scăderea calității sau a costului pachetului, **Calatorul** are dreptul la o reducere corespunzătoare a pretului.

Dacă **Calatorul** nu acceptă nici una dintre variante și contractul se reziliază, **Agentia** rambursează toate sumele încasate nu mai târziu de **14 zile** de la momentul rezilierii contractului.

4.3 Agentia este răspunzătoare pentru buna executare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract. **Calatorul** are dreptul la despăgubiri din partea **Agentiei**, pentru orice daune pe care le suferă ca urmare a unei neconformități, cu excepția următoarelor cazuri:

- a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează **Calatorului**;
- b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici **Agentia**, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificări de orar sau de itinerar, întâzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje sau reparații pe drumurile publice etc.). **Agentia** nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate **Calatorului** ca urmare a întâzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice. În cazul insolvenței și/sau falimentului companiei aeriene, **Agentia** nu va putea fi trasă la răspundere, dar el va încerca să rezolve pe cât posibil efectuarea serviciilor comandate și achitate de **Calator**.
- c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui tert care nu are legătura cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

4.4 Agentia acordă asistență adecvată calatorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici **Agentia**, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita, în special prin:

- a) furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară;
- b) acordarea de asistență **Calatorului** în ceea ce privește efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea acestuia în găsirea unor servicii de călătorie alternative.

Agentia are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență în cazul în care **Calatorul** este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență. Comisionul nu poate depăși costurile efective suportate de **Agentie**.

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

- a) să ofere **Calatorului** servicii alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie, pe cât posibil, echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea **Calatorului** la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit. În cazul schimbării cazării, se consideră a fi serviciu alternativ corespunzător pentru continuarea derulării pachetului oferirea cazării în aceeași locație, sau în cea mai apropiată variantă față de cea inițială.

- b) In cazul in care serviciile alternative propuse au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decat cea specificata in prezentul contract privind pachetul de servicii de calatorie, **Agentia** acorda **Calatorului** o reducere adecvata a pretului, fara a rezilia contractul. **Calatorul** poate refuza serviciile alternative propuse doar in cazul in care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit in contractul privind pachetul de servicii de calatorie sau reducerea de pret acordata este inadecvata;
- c) Părțile convin ca sensul expresiei „o parte importanta din serviciile Turistice” este acela potrivit căruia servicii cu o valoare mai mare decât jumătate din valoarea prezentului contract nu poate fi prestata, din cauze obiective.

4.6 In cazul în care nu pot fi oferite **Calatorului** servicii alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, **Agentia** trebuie să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al **Calatorului** la locul de plecare și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate. In masura in care este imposibil sa se asigure intoarcerea **Calatorului** astfel cum s-a convenit prin contract din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare, **Agentia** suporta costul cazarii necesare, pe cat posibil de categorii echivalente, pentru o perioada care nu depaseste trei nopti / **Calator**.

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

4.8 **Agentia** are obligația să furnizeze în scris **Calatorului** sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu **Calatorul** (e-mail, fax, sms etc.), cu minim 3 zile înainte de data plecării, următoarele informații (in cazul in care acestea au suferit modificari, fata de cele stipulate la momentul incheierii contractului):

- a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de **Calator** în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract. In cazul zborurilor charter, de regula, **Agentia** lucreaza cu companii aeriene autorizate. Distributia locurilor in avion se face la check-in. In functie gradul de încărcare realizat, **Agentia** isi rezerva dreptul a modifica compania aeriana stipulata initial in contract cu o alta companie de zbor și, deasemenea, poate modifica si tipul de avion folosit;
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de email ale reprezentanței locale a **Agentiei** și/sau ale agentiei intermediare (**ATI**) ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a intermediarului;

4.9 **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.

V. DREPTURILE SI OBLIGATIILE CALATORULUI

5.1 În cazul în care **Calatorul** nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cesioneze 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 **7 zile** înaintea datei de plecare, pe un suport durabil. În acest caz, soluția adoptata de **Agentie** este aceea de a inceta contractul cu **Calatorul** care cesionează contractul și de a încheia un alt contract cu noul calator, semnat deasemenea și de **Calatorul cedent**. **Agentia** nu accepta incheierea unui contract de cesiune între **Calatorul cedent** și cel cesionar. In situatia in care mijlocul de transport este avionul, cedarea contractului este conditionata de posibilitatea transferarii locului la avion, care depinde in 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. In cazul in care **Agentia** nu primeste in termenul stabilit costurile aferente modificarilor, contractul se considera nemodificat (netransferat), iar neparticiparea **Calatorului** la programul turistic nu ii da dreptul acestuia de a solicita vreo rambursare de pret sau altă despăgubire.

5.2 In cazul unor modificari esentiale ale contractului (prevazute la 4.1), transmise de catre **Agentie**, **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.

- c) În cazul în care **Calatorul** nu comunica **Agentiei** opțiunea sa în termenul prevăzut mai sus, se considera ca toate modificările au fost acceptate de către **Calator**, conform noilor condiții și calatorul nu poate solicita 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, 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 **Agentiei** 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:
- b) cu **20 de zile** înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile;
- c) cu **7 zile** înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între două și șase zile;
- d) cu **48 de ore** înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de două zile.
- e) 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);
- f) anularea s-a făcut din vina **Calatorului**.

5.5 **Calatorul** are dreptul să rezilieze unilateral contractul în orice moment, în totalitate sau în parte, iar în cazul în care decizia de încetare îi este imputabilă, fără să existe culpa **Agentiei** în îndeplinirea obligațiilor contractuale, **Calatorul** este obligat să despăgubească **Agentia** pentru prejudiciul creat acesteia, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Cuantumul despăgubirilor se poate ridica la maximumul pretului pachetului de servicii de călătorie 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 agentia la care a achitat serviciile. 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 la **Agentie**.

5.8 **Calatorul** este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentele de călătorie eliberate de **Agentie** (vouchere, bilet de odihnă și/sau de tratament etc.), în vederea acordării serviciilor turistice. În cazul în care **Calatorul** beneficiază de pachete 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.

5.9 În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament pentru destinații din România, **Calatorul** are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor, respectiv: cazarea se face începând cu ora 18,00 a zilei de intrare și se termină la ora 10,00 a zilei înscrise pe voucher ori pe biletul de odihnă și/sau de tratament. 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 catre unitatea de cazare in functie de criteriile proprii si de disponibilitatile din momentul cazarii, astfel incat nu se pot garanta numarul camerei, etajul si/sau amplasarea, camere alaturate etc.

5.11 Calatorul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acestora in mod corect si responsabil. **Agentia** nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de **Calator** ca urmare a nerespectarii acestui paragraf.

5.12 Calatorul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii atat la dus, cat si la intors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului de calatorie contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre **Calator** a programului vor fi suportate de catre acesta.

5.13 Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre **Calator** a unor formalitati suplimentare (de exemplu, calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale.

5.14 Calatorul poarta intreaga raspundere pentru a se informa si a respecta prevederile legale privind regimul vizelor, al documentelor de calatorie, regimul vamal, sanitar etc., al tarilor de destinatie sau tranzitate. **Agentia** prin informatiile precontractuale, ofera **Calatorilor** informatiile generale legate de documentele de calatorie, regimul vizelor, termene aproximative de obtinere a lor, precum si suport in obtinerea 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 recomanda calatorilor contactarea **Agentiei** cu 24 de ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc de imbarcare etc.).

5.18 In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de turisti, conditiile contractuale se extind automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

5.19 Calatorul are dreptul sa faca cunoscut **Agentiei** solicitarile sale speciale in perioada precontractuala, urmand ca acestea sa fie incluse in contract, daca sunt acceptate de către **Agentie**. Nici o cerinta speciala a Călătorului nu se considera acceptata daca nu este inregistrata in contract.

VI. ANULARI, PENALIZARI, DESPAGUBIRI / RESPONSABILITATI

6.1 In cazul in care **Calatorul** doreste sa renunte din vina sa si sa inceteze prezentul contract, inainte de inceperea executarii pachetului de servicii de calatorie, acesta datoreaza **Agentiei** urmatoarele penalizari standard:

- a) 20% din pretul din pretul pachetului de servicii/persoana, daca renuntarea se face incepand cu data confirmarii serviciilor, pana cel tarziu cu 31 zile inainte de data inceperii sejurului, exceptand ziua plecarii;
- b) 40% din pretul pachetului de servicii/persoana, daca renuntarea se face în intervalul 30 - 25 zile inainte de data inceperii sejurului, exceptand ziua plecarii;
- c) 60% din pretul pachetului de servicii/persoana, daca renuntarea se face în intervalul 24 - 15 zile inainte de data inceperii sejurului, exceptand ziua plecarii;
- d) 80% din pretul pachetului de servicii/persoana, daca renuntarea se face în intervalul 14 - 5 zile inainte de data inceperii sejurului, exceptand ziua plecarii;
- e) 100% din pretul pachetului de servicii/persoana, daca renuntarea se face în intervalul de maxim 4 zile inainte de data inceperii sejurului, exceptand ziua plecarii sau prin neprezentarea la program.

6.2 Conditile de penalizare difera in functie de pachetul care face obiectul prezentului contract.

In cazul in care exista anexe la prezentul contract in care sunt prevazute alte conditii de penalizare decat cele standard prezentate la punctul **6.1**, intotdeauna se vor aplica exclusiv cele din Anexe, care fac parte integranta din contract.

6.3 In mod exceptional, **Calatorul** are dreptul sa inceteze prezentul contract inainte de inceperea executarii pachetului, fara a plati vreo penalitate de incetare in cazul unor circumstante inevitabile si extraordinare care se produc la locul de destinatie sau in vecinatatea imediata a acestuia si care afecteaza in mod semnificativ executarea pachetului sau care afecteaza semnificativ transportul pasagerilor la destinatie. In

acest caz **Calatorul** are dreptul la o rambursare completa a oricarei plati efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despagubire suplimentara din partea **Agentiei**.

6.4 In cazul in care **Calatorul** a achitat un avans și nu se mai prezinta pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, in termenele specificate in prezentul contract sau in anexe, contractul se considera reziliat de drept, iar **Agentia** are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul **Calatorului** cu retinerea penalizarilor prevazute la art. 6.1.

6.5 Penalizări de 100% din prețul serviciilor care fac parte din prezentul contract, se vor aplica in urmatoarele cazuri:

-atunci cand **Calatorul** nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, ratand din acest motiv plecarea;

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

-atunci cand **Calatorul** este întors de la granița României de către poliția de frontiera din motive ce nu țin de **Agentie**;

-atunci cand **Calatorul** nu este acceptat de catre organele de frontiera din tara de destinatie;

6.6 **Agentia** nu raspunde in situatii de greva, conflicte politice si de razboi, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou international, precum si in cazul in care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere. Toate aceste situatii care nu sunt imputabile nici unei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere **Agentia**.

6.7 **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 **Agentia** la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

6.8 **Agentia** va acorda despagubiri adecvate in functie de neconformitatile constatate sau gradul de nerespectare a obligatiilor din contract. **Valoarea maxima a despagubirii acordate de Agentie nu poate depasi dublul pretului total al pachetului de servicii de calatorie.**

6.9 In cazul achizitionarii unui pachet de servicii de calatorie avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, transportatorul aerian, fara a cere acordul **Agentiei** care deruleaza programul de calatorie, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, **Agentia** nu este raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea inregistrata in programul de calatorie. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste calatorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European si al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune in materie de compensare si de asistenta a pasagerilor in eventualitatea refuzului la imbarcare si anularii sau intarzierii prelungite a zborurilor si de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotararea Guvernului nr. 1912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra in competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentand contractul intre pasager si transportator. In cazul acestor pachete de servicii de calatorie, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile de calatorie, acestea fiind destinate transportului.

VII. ASISTENTA SI RECLAMATII

7.1 **Calatorul** poate solicita asistenta imediata la reprezentatul partenerului local/reprezentatul **Agentiei** la destinatie sau de la partenerii locali ai **Agentiei**. Datele de contact ale acestora se regasesc pe informatiile de plecare pe care Calatorul le primeste impreuna cu documentele de calatorie.

7.2 **Calatorul** trebuie sa informeze fara intarzieri nejustificate, pe durata sejurului, daca este nemultumit, sau daca el constata vreo neconformitate pe parcursul executarii unui serviciu de calatorie inclus in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, tinand cont de circumstantele cazului.

7.3 În cazul in care **Calatorul** este nemultumit de modul de rezolvare, are dreptul de a întocmi o sesizare în scris la adresa de email: sesizari@cocktailholidays.ro, care trebuie formulată clar și explicit. Aceasta va contine deficiențele constatate la fața locului (inclusiv dovezile care să susțină neconformitățile reclamate), legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat si se va transmite prompt atât **Agentiei**, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, transportatorului), cu confirmare de primire.

7.4 In cazul in care unul din serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu contractul, **Agentia/** furnizorii de servicii au obligatia de a remedia neconformitatea, cu exceptia unuia dintre urmatoarele cazuri:

- neconformitatea nu poate fi remediata;

- remediarea implica cheltuieli disproportionale, tinand cont de anvergura neconformitatii si 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 termenii prevăzuți 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 că 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 de turism organizatoare 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 sesizare pe durata sejurului sau dacă depășește termenul de formulare a sesizării la întoarcere din calatorie, **Agentia** este exonerată de orice răspundere.

VIII. ASIGURARI

8.1 **Calatorul** este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței agentiei Cocktail Holidays, pentru pachetele de servicii de calatorie unde Cocktail Holidays are calitatea de Organizator:

- la Societatea de Asigurare OMNIASIG Vienna Insurance Group, din localitatea București, Cod Postal 011822, Str. Aleea Alexandru, nr. 51, Sector 1, telefon +(40)21.405.74.20, fax +(40) 21.311.44.95, e-mail: office@omniasig.ro. Polita de asigurare în cazul insolvenței, I nr.53152 este valabilă de la 03.01.2020 până la 02.01.2021 și este afișată pe pagina web: www.cocktailholidays.ro.

8.2 În cazul producerii evenimentului asigurat, **Calatorul** (Beneficiarul) va solicita **Agentiei** (Asiguratului), 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.

În termen de maxim **45 zile** calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, **Calatorul** are obligația de a transmite **Asiguratorului** menționat în Informațiile precontractuale o cerere de despăgubire însoțită de documente justificative:

- contractul privind pachetul de servicii turistice sau serviciul de calatorie asociat;
- fotocopia documentelor de plată aferente contractului (chitanțe, ordine de plată);
- fotografiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere;
- documentul prin care **Agentia** atestă faptul că nu a fost, nu este și nu va fi în măsură să execute obligațiile aferente contractului;
- despăgubirea fiecărui contract nu poate depăși cuantumul sumelor achitate, precum și contravaloarea cheltuielilor de repatriere;
- Despăgubirea aferentă va fi plătită:
- **Calatorilor** care justifică dreptul la plată și care au depus cererile de despăgubire în termenul menționat mai sus.
- în limita sumei asigurate prin polita;
- în termen de **30 zile** calendaristice de la data primirii de către **Asigurator** a documentelor justificative, dar nu mai devreme de expirarea termenului de depunere menționat mai sus;

Despăgubirea se plătește **Calatorului** în moneda în care a fost făcută plata. Orice transformare de curs valutar se va face la cursul de referință BNR din ziua producerii evenimentului asigurat.

8.3 Facultativ, **Calatorul** are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare medicală și storno (pentru situații de imposibilitate de a mai călători înainte de începerea călătoriei), care să acopere costuri de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces ori pentru bagaje, sau pentru servicii medicale la destinație.

8.4 Anumite pachete de servicii de calatorie proprii Cocktail Holidays au deja inclusa asigurarea Cocktail Travel Protection. In cazul in care nu este inclusa asigurarea, **Agentia** recomanda incheierea unei asigurari medicale de calatorie si storno. **Agentia** nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politele de asigurare incheiate prin intermediul sau, deoarece aceasta are rol de intermediar intre **Calator** si Societatea de asigurari.

IX. CLAUZE SPECIALE

9.1 Prin achitarea facturii aferente serviciilor contractate prin prezentul contract, **Calatorul** confirma ca a luat la cunostinta de conditiile, drepturile si obligatiile din prezentul contract, cat si conditiile generale de calatorie afisate pe site-ul Ministerului Afacerilor Externe roman (MAE) la adresa <https://www.mae.ro/node/1533> si specifice fiecărei tari in parte la pagina web <https://www.mae.ro/travel-alerts>.

9.2 **Agentia** recomandă instalarea aplicatiilor specifice dezvoltate de MAE pentru informarea la destinatie, cu ajutorul căreia turistii pot primi toate alertele de calatorie si oricare alta informatie necesara desfasurarii in siguranta a calatoriei si care se gasesc la https://www.mae.ro/app_cs.

Agentia recomanda si consultarea site-lui Politiei de Frontiera, dar este exonerată de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuării calatoriei din cauza unor documente lipsa sau lipsite de valabilitate.

9.3 Toate unitatile de cazare, precum si mijloacele de transport sunt clasificate de catre organismele abilitate ale tarilor de destinatie, conform procedurilor interne si normativelor locale, acolo unde acestea exista, care difera de la o tara la alta si de la un tip de destinatie la altul.

9.4 Punctul de contact central care faciliteaza cooperarea administrativa si supravegherea agentiilor de turism organizatoare, stabilite pe teritoriul Romaniei este:

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

X. DOCUMENTELE CONTRACTULUI

10.1 Următoarele documente constituie anexe la Contract și fac parte integrantă din acesta:

- a. informatiile precontractuale și oferta pdf a **Agentiei** care contine aceste informatii;
- b. Formular cu informatii standard conform OG nr.2/2018;
- c. voucher-ul/voucherele pentru serviciile achitate, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, după caz;
- d. informare plecare (dupa caz) cu datele de contact ale ghizilor / furnizorilor locali;
- e. programul turistic, in functie de tipul de pachet achizitionat;
- f. oferta acceptata de către **Calator**;
- g. alte anexe la contract;
- h. cataloage/oferte/ pliante sau alte inscriurii etc. ale **Agentiei** puse la dispozitia **Calatorului**, in format tiparit sau pe suport electronic.

XI. COMUNICARI

Orice comunicare intre parti, referitoare la îndeplinirea prezentului contract, daca nu este stipulata altfel, trebuie sa fie transmisa in scris, iar o astfel de notificare va fi transmisa prin posta, curier, e-mail (confirmat in scris in toate cazurile).

XII. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

12.1 Datele cu caracter personal ale **Calatorului** 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. **Calatorul** va furniza **Agentiei** datele personale solicitate și este de acord cu prelucrarea acestora în scopul derulării și monitorizării prezentului contract de către **Agentie**.

De asemenea, Calatorul, 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.

12.2 Calatorul 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 **Agentiei**. Datele de contact ale acestuia sunt afișate pe pagina web a **Agentiei** sau la adresa de mail dpo@cocktailholidays.ro.

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

12.4 În vederea îndeplinirii obligațiilor contractuale ale **Agentiei** unele date cu caracter personal ale **Calatorului** pot fi transferate către terțe persoane fizice/juridice care prestează serviciile de transport sau de cazare necesare, 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.

12.5 **Agentia** se angajează să adopte măsuri de securitate tehnice și organizatorice adecvate pentru:

- a) împiedica orice persoană neautorizată să aibă acces la sistemele informatice de prelucrare date cu caracter personal proprii, cum ar fi:
- b) citire, copiere, modificare sau eliminare a suporturilor de stocare;
- c) divulgarea, modificarea sau ștergerea neautorizată a datelor cu caracter personal stocate;
- d) utilizarea neautorizată a sistemelor de prelucrare a datelor prin mijloace de transmisie de date.
- e) se asigura că utilizatorii săi autorizați pot accesa numai datele cu caracter personal la care se referă dreptul lor de acces;
- f) înregistra când și cui au fost comunicate datele cu caracter personal;
- g) 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;
- h) delimita zonele de acces astfel încât să nu fie permis accesul persoanelor neautorizate în locații/încăperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal.

12.6 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.

XIII. PROCEDURA DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR (SAL)

13.1 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.

13.2 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.

13.3 [Cererea de aplicare SAL](#), [Lista de consilieri SAL](#), [Procedura SAL](#), si [legislatia aplicabila](#) pot fi consultate aici

- <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>.

XIV. DISPOZITII FINALE

14.1 **Calatorul** declară că acceptă oferta **Agentiei**, așa cum a fost prezentată, aceasta urmând să facă parte integrantă din prezentul contract.

14.2 **Calatorul** declară 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 **Agentiei**.

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

14.4 Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonantei 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.

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

14.6 Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agentia de Turism	Calatorul
Denumire: PROMPT SERVICE TRAVEL COMPANY SRL / Agentia Cocktail Holidays	Nume: Prenume:
Semnătura,	Am primit si un exemplar al programului Turistic Cocktail Holidays <input type="checkbox"/> DA <input type="checkbox"/> NU
Stampila	Doresc să primesc cele mai bune oferte de turism și informări pentru o perioadă de 3 (trei) ani de la expirarea prezentului contract. <input type="checkbox"/> Sunt de acord <input type="checkbox"/> Nu sunt de acord Semnătura