

Combinatia de servicii de calatorie pusa la dispozitia Dvs. este un pachet in intelesul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum si pentru modificarea unor acte normative. Prin urmare, veti beneficia de toate drepturile UE care se aplica pachetelor. Societatea SC Theda Travel Management SRL va fi pe deplin responsabila pentru executarea corespunzatoare a pachetului in ansamblu. In plus, conform legislatiei, societatea SC Theda Travel Management SRL detine protectie pentru a va rambursa platile si, in cazul in care transportul este inclus in pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastra in cazul in care devine insolventa. Informatii suplimentare referitoare la principalele drepturi in temeiul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018.

CONTRACT de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie

Nr. contract..... din

Partile contractante:

Societatea Comerciala **THEDA TRAVEL MANAGEMENT SRL** cu sediul social in oras Mioveni, strada 7 Septembrie 1485, bloc P19, scara B, etaj 4, apart. 16, judet Arges, Cod de Inregistrare Fiscala 29393250, inregistrata la Registrul Comertului Arges sub numarul J03/1604/2011, cont bancar RO73 RZBR 0000 0600 1415 6520, deschis la Raiffeisen Bank, titulara a **Licentei de turism nr. 1195 / 03.09.2020**, avand polita de insolabilitate emisa de Societatea de Asigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A., SERIA I Nr. 56409 / 18.02.2023, valabila pana la data 17.02.2024, pentru agentia de turism **THEDA TRAVEL MANAGEMENT**, telefon: 0723.313.640; email: **contact@ciaoitalia.ro**, website: **www.ciaoitalia.ro**, reprezentata prin NICA VALENTIN, in calitate de DIRECTOR AGENTIE, denumita in continuare **AGENTIA**

si Calatorul/ Reprezentantul calatorului:

Nume Prenume....., cu domiciliul in legitimat cu CI serianr....., eliberata de.....la data de....., denumit in continuare **CALATOR**, au convenit la incheierea prezentului contract cadru de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie ale caror detalii sunt inscrise in bonul de comanda de mai jos:

BON DE COMANDA

Nume titular:	CI:	Telefon:
Destinatie:	Tip oferta:	Tarife:
Perioada de cazare:	Denumire tour operator:	Tarif total:
Unitatea de cazare:	Conditii anulare bilete avion: Conditii anulare cazare:	De achitat avans: Pana la data de :
Tip camera/ nr. Camere:	Nr. persoane:	Rest de plata: Pana la:
Servicii incluse:	Transport:	Nume calatori:

Nu sunt incluse:

DORESC ASIGURARE STORNO _____
DORESC ASIGURARE MEDICALA _____

NU DORESC ASIGURARE STORNO _____
NU DORESC ASIGURARE MEDICALA _____

Statusul rezervarii / comenzii in momentul incheierii contractului:

CONFIRMAT	
IN CURS DE CONFIRMARE	
LA CERERE	

Pentru rezervarile cu status **CONFIRMAT**, pachetul solicitat face parte din allotmentul agentiei si este garantat.

Pentru rezervarile cu status **IN CURS DE CONFIRMARE** se asteapta plata avansului, plata integrala – in functie de tipul ofertei. In cazul in care plata nu este facuta in termenii stipulati in bonul de comanda, calatorul poate risca anularea rezervarii.

Pentru rezervarile cu status **LA CERERE** se asteapta raspunsul din partea furnizorului. In cazul confirmarii calatorului se obliga sa respecte termenele si conditiile de plata agreeate. In cazul neconfirmarii, calatorul poate solicita rambursarea avansului sau poate accepta variantele alternative oferite de agentie.

Prezentul bon de comanda face parte din contractul cadru cu calatorul ale carui detalii si conditii sunt afisate pe site-ul agentiei: **www.ciaoitalia.ro** . Calatorul a fost informat despre conditiile pachetului si se obliga a citi si a accepta conditiile contractului cu calatorul afisat pe site si in agentie _____ <= **DE SEMNAT**

La solicitarea calatorului, agentia se obliga a printa contractul in 2 exemplare pentru semnare de care ambele parti: **DA / NU**

AGENTIA,
Theda Travel Management
Semnatura si stampila

CALATOR/ REPREZENTANT CALATOR

DE SEMNAT

I. Obiectul contractului

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

II. Incheierea contractului

2.1. Contractul se incheie, dupa caz, in oricare dintre urmatoarele situatii:

a) in momentul semnarii lui de catre calator sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice;

b) in momentul in care calatorul primeste confirmarea scrisa a rezervarii de la Agentie, in cel mult 60 de zile calendaristice de la data intocmirii bonului de comanda. Este responsabilitatea agentiei de turism de a informa calatorul prin orice mijloace convenite in scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) daca rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervari de servicii, Agentia poate solicita un avans de pana la 50% din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, in functie de data la care calatorul solicita serviciile.

1. In cazul in care continutul bonului de comanda nu difera de continutul confirmarii calatoriei turistice si confirmarea s-a efectuat in termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnarii bonului de comanda, calatorul care decide sa renunte la calatoria turistica datoreaza Agentiei penalitati conform cap. VI.

2. In cazul in care continutul bonului de comanda difera de continutul confirmarii calatoriei turistice primite in scris de la Agentie sau daca aceasta confirmare nu s-a facut in termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnarii bonului de comanda, calatorul poate considera ca voiajul nu a fost rezervat si are dreptul la rambursarea imediata a tuturor sumelor deja platite;

c) in momentul eliberarii documentelor de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, bilet de excursie etc.), inclusiv in format electronic, in cazul in care pachetele de servicii de calatorie fac parte din oferta standard a agentiei de turism sau exista deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

2.2. In cazul in care prezentul contract este pus integral la dispozitia calatorului sub forma de catalog, pliant, alte inscrieri, site-ul Agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, fax etc.), obligatia de informare a calatorului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii in oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate de Agentie, nefiind necesara incheierea in forma scrisa a contractului de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, respectiv daca prezentul contract prezentat calatorului in modalitatile prevazute mai sus contine clauzele prevazute la art. 7 alin. (3) din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum si modificarea unor acte normative.

2.3. Fotografiile prezentate in cataloage, oferte speciale, site-uri sau materiale publicitare sunt orientative si au caracter informativ, fara a afecta insa calitatea serviciilor contractate de calator.

2.4. Contractul inceteaza de drept odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii de calatorie in scris in documentele de calatorie.

III. Pretul contractului si modalitati de plata

3.1. Pretul contractului este de..... si se compune din costul serviciilor de calatorie efective, comisionul Agentiei si TVA. Daca pretul nu este specificat in prezentul contract, atunci acesta este specificat in bonul de comanda (daca exista), alte documente de calatorie, cataloage, pliante, alte inscrieri puse la dispozitie calatorului, site-ul Agentiei, alte mijloace de comunicare electronica si/sau pe factura.

3.2. Modalitati de plata:

3.2.1. La incheierea contractului se percepe un avans de% din pretul stabilit sau, dupa caz, plata integrala a contravalorii pachetului de servicii de calatorie.

3.2.2. In cazul in care la incheierea contractului s-a perceput un avans, plata finala se va face astfel:

a) pentru serviciile de calatorie care necesita confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plata comunicate de Agentie in scris prin bonul de comanda sau alte mijloace de comunicare;

b) pentru serviciile de calatorie care nu necesita confirmare din partea prestatorilor, dupa cum urmeaza: un avans de% in momentul rezervarii, iar diferenta cu zile inainte de inceperea calatoriei.

3.3. Plata serviciilor de calatorie externe aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract sau in RON la cursul de vanzare comunicat de Banca Transilvania din ziua emiterii facturii.

3.4. In cazul in care calatorul efectueaza plata catre Agentie prin transfer bancar, toate costurile bancare asociate transferului ii revin acestuia.

3.5. Agentia nu are dreptul sa solicite calatorului efectuarea platii finale cu mai mult de 5 zile inainte de data la care aceasta transmite calatorului documentele de calatorie in baza carora acesta poate efectua serviciile de calatorie achizitionate.

IV. Drepturile si obligatiile Agentiei

4.1. Agentia furnizeaza calatorului informatiile esentiale privind pachetul de servicii de calatorie anterior incheierii contractului privind pachetul de servicii de calatorie.

4.2. Agentia se obliga sa furnizeze calatorului un bon de comanda, numai in situatia solicitarii unor pachete de servicii de calatorie care nu fac parte din oferta proprie/standard a agentiei de turism si care necesita confirmarea rezervarii din partea altor prestatori. In cazul solicitarii unor pachete de servicii de calatorie care se regasesc in oferta proprie a agentiei de turism sau in cazul in care exista deja confirmare asupra rezervarii din partea altor prestatori, Agentia poate furniza calatorului un bon de comanda, daca considera necesar.

4.3. Dupa incheierea contractului si inainte de inceperea executarii pachetului Agentia poate modifica pretul contractului in sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, aratand totodata modul de calcul al majorarilor sau micșorarilor de pret ale contractului si numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor legate de: pretul transportului de pasageri care rezulta din costul carburantilor sau al altor surse de energie; nivelul taxelor sau al comisiunelor aplicabile serviciilor de calatorie incluse in contract, impuse de parti terte care nu sunt direct implicate in executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de imbarcare sau debarcare in porturi si aeroporturi; cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

Indiferent de valoarea sa, o crestere de pret este posibila numai daca Agentia trimite calatorului o notificare clara si inteligibila privind aceasta crestere, insotita de o justificare a cresterii respective si de un calcul, cu cel putin 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului.

In cazul unei reduceri de pret, Agentia are dreptul sa deduca cheltuielile administrative efective din rambursarea datorata calatorului. La cererea calatorului, Agentia prezinta dovezi ale cheltuielilor administrative respective.

4.4. Agentia isi rezerva dreptul de a modifica alte clauze ale contractului privind pachetul de servicii de calatorie decat cele legate de pret, numai in cazul in care modificarea este nesemnificativa si Agentia il informeaza pe calator cu privire la modificare.

4.5. Agentia are obligatia sa furnizeze in scris calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu calatorul (e-mail, fax, sms etc.), cu....zile, dar nu mai putin de 3 zile, inainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de calator in fiecare dintre mijloacele de transport incluse;
b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax, adresele de e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contactarea organizatorului si/sau a detailistului;

c) pentru calatoriile minorilor neinsotiti de un parinte sau de o alta persoana autorizata, care calatoresc pe baza unui contract privind pachetul de servicii de calatorie care include cazare, informatii care sa permita contactul direct cu minorul sau cu persoana responsabila de aceasta in locul in care minorul este cazat;

d) obligatiile calatorului prevazute la pct. 5.12, 5.14 si 5.15.

4.6. In cazul in care calatorul transfera contractul unei persoane care indeplineste conditiile aplicabile, Agentia informeaza persoana care transfera contractul cu privire la costurile efective ale transferului.

4.7. Atunci cand o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata astfel cum s-a convenit in contract, Agentia ofera, fara costuri suplimentare pentru calator, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, pe cat posibil echivalente sau de mai buna calitate decat cele specificate in contract, inclusiv in cazul in care intoarcerea calatorului la locul de plecare nu este asigurata astfel cum s-a convenit. In cazul schimbarii cazarii, se considera a fi serviciu alternativ corespunzator pentru continuarea derularii pachetului oferirea cazarii in aceeasi locatie, in cea mai apropiata varianta fata de cea initiala. In cazul in care serviciile alternative propuse au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decat cea specificata in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, agentia de turism organizatoare acorda calatorului o reducere adecvata a pretului.

4.8. Daca pachetul include transportul de pasageri, Agentia asigura, in cazurile prevazute la punctele 5.4 si 5.5, repatrierea calatorului cu transport echivalent, fara intarzieri nejustificate si fara costuri suplimentare pentru calator.

4.9. In masura in care este imposibil sa se asigure intoarcerea calatorului astfel cum s-a convenit in contractul privind pachetul de servicii de calatorie din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare, Agentia suporta costul cazarii necesare, pe cat posibil de categorie echivalenta, pentru o perioada care nu depaseste trei nopti pe calator. Daca in legislatia privind drepturile pasagerilor, astfel cum este prevazuta la art. 15, alin. 6 din OG 2/2018, sunt prevazute perioade mai lungi aplicabile mijloacelor de transport relevante pentru intoarcerea calatorului, se aplica perioadele respective.

4.10. Limitarea costurilor prevazuta la pct. 4.9. nu se aplica persoanelor cu mobilitate redusa, astfel cum sunt definite la art. 2 lit. (a) din Regulamentul (CE) nr. 1.107/2006 al Parlamentului European si al Consiliului din 5 iulie 2006 privind drepturile persoanelor cu handicap si ale persoanelor cu mobilitate redusa pe durata calatoriei pe calea aerului, si insotitorilor acestora.

4.11. Limitarea costurilor prevazuta la pct. 4.9 nu se aplica femeilor insarcinate si minorilor neinsotiti si nici persoanelor care au nevoie de asistenta medicala speciala, cu conditia ca Agentia sa fi fost informata cu privire la nevoile speciale ale acestora cu cel putin 48 de ore inainte de inceperea executarii pachetului.

4.12. Agentia nu are dreptul sa invoce circumstante inevitabile si extraordinare pentru a limita raspunderea in temeiul punctului 4.9, daca furnizorul de transport in cauza nu poate invoca astfel de circumstante in temeiul Legislatiei Europene.

4.13. Agentia poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie si poate oferi calatorului rambursarea completa a tuturor platilor efectuate pentru pachet, dar nu este raspunzatoare pentru plata unor despagubiri suplimentare in oricare dintre urmatoarele cazuri:

a) numarul de persoane inscrite pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decat numarul minim stabilit in contract, iar Agentia il instiinteaza pe calator cu privire la incetarea contractului inainte de cel putin: 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai mult de 6 zile; 7 zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza intre 2 si 6 zile; 48 de ore inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai putin de 2 zile.

b) Agentia nu poate executa contractul din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare si instiinteaza calatorul cu privire la incetarea contractului, fara intarziere si inainte de inceperea executarii pachetului

4.14. In cazul achizitionarii unui pachet de servicii de calatorie avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, transportatorul aerian, fara a cere acordul agentei de turism care deruleaza programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agentia nu este raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea inscisa in programul turistic. 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. 1.912/2006. 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 turistice, acestea fiind destinate transportului.

4.15. 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 punti (o punte inferioara, una superioara, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabina de aceeaasi 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.

4.16. Agentia este responsabila de buna executare a serviciilor de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

a) cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza calatorului;

b) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fara a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, intarzieri in traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrari sau reparatii pe drumurile publice), neindeplinirea grupului minim ca urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor pentru toti participantii. Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate calatorului ca urmare a intarzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje si a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice;

c) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unui tert care nu are legatura cu furnizarea serviciilor prevazute in contract, iar cauzele care au determinat neindeplinirea obligatiilor au un caracter imprevizibil si inevitabil.

4.17. Agentia acorda asistenta adecvata fara intarzieri nejustificate calatorului aflat in dificultate, in special prin: furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara; efectuarea comunicarii la distanta si sprijinirea calatorului in gasirea unor servicii de calatorie alternative.

Datele de contact ale Agentiei:

Theda Travel Management

Telefon: 0729.911.977; 0728.190.834; 0721.810.270

E-mail: contact@ciaoitalia.ro

Agentia are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta in cazul in care calatorul este cel care a provocat situatia de dificultate in mod intentionat sau din propria neglijenta. Comisionul nu depaseste in niciun caz costurile efective suportate de Agentie.

4.18. Agentia efectueaza orice rambursare necesara conform punctelor 5.11, 5.12 si 4.13 sau, dupa caz, conform punctului 5.10, ramburseaza orice plati efectuate de catre sau pe seama calatorului pentru pachetul respectiv, din care se scade penalitatea de incetare corespunzatoare. Aceste restituii sau rambursari se efectueaza catre calator fara intarzieri nejustificate si, in orice caz, nu mai tarziu de 14 zile de la incetarea contractului privind pachetul de servicii de calatorie.

V. Drepturile si obligatiile calatorului

5.1. Daca Agentia nu a indeplinit cerintele in materie de informare cu privire la comisioanele, tarifele, penalitatile de incetare sau alte costuri suplimentare inainte de incheierea contractului privind pachetul de servicii de calatorie, calatorul nu suporta respectivele comisioane, tarife, penalitati de incetare sau alte costuri.

5.2. Calatorul poate transfera contractul privind pachetul de servicii de calatorie unei persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile contractului respectiv, dupa ce notifica Agentia intr-un termen de cel putin 7 zile inainte de inceperea executarii pachetului. Persoana care transfera contractul privind pachetul de servicii de calatorie si persoana careia ii este transferat contractul raspund in solidar pentru achitarea soldului si a tuturor comisiunilor, tarifulor si altor costuri suplimentare generate de acest transfer.

5.3. Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse conform pct. 4.7 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.

5.4. In cazul in care neconformitatea afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar Agentia a omis sa o remedieze intr-un termen rezonabil stabilit de catre calator, acesta poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie fara plata unei penalitati de incetare si, dupa caz, poate sa ceara in conformitate cu pct. 6.9., 6.11., 6.13., 6.14 reducerea pretului si/sau despagubiri.

5.5. Daca este imposibil sa se furnizeze servicii alternative sau calatorul respinge serviciile alternative propuse in conformitate cu pct. 5.3, calatorul are dreptul, dupa caz, la reducerea pretului si/sau la despagubiri in conformitate cu pct. 6.10., 6.11, 6.13, 6.14, fara a inceta contractul de servicii privind pachetul de calatorie.

5.6. In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, Agentia este constransa sa modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie sau nu poate indeplini cerintele speciale ale calatorului pe care Agentia le-a acceptat sau propune sa mareasca pretul pachetului cu mai mult de 8%, calatorul va comunica Agentiei in termen de 5 zile calendaristice hotararea sa de a accepta modificarea propusa sau de a inceta contractul fara a plati vreo penalitate de incetare.

5.7. In cazul in care calatorul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile punctului 5.6 se considera ca toate modificarile au fost acceptate si calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

5.8. In cazul in care calatorul reziliaza/denunta unilateral contractul in temeiul pct. 5.6 sau Agentia anuleaza calatoria inaintea datei de plecare, calatorul are dreptul:

a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii de calatorie de calitate echivalenta sau superioara, propus de Agentie;

b) sa accepte un pachet de servicii de calatorie de calitate inferioara propus de Agentie, cu rambursarea imediata a diferentei de pret, in sensul rambursarii diferentei de pret dintre cele doua pachete de servicii de calatorie, la momentul incheierii noului contract de prestare de servicii;

c) sa i se ramburseze toate sumele achitate in virtutea contractului.

5.9. In cazul in care calatorul are cerinte speciale referitoare la pachetul de servicii de calatorie, le va adresa Agentiei in scris sau prin e-mail la contact@ciaoitalia.ro, iar in situatia in care Agentia le va accepta, acestea vor fi incluse in contract.

5.10. Calatorul poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului. In cazul in care calatorul inceteaza contractul privind pachetul de servicii de calatorie, acesta poate fi obligat sa plateasca Agentiei o penalitate de incetare adecvata si justificabila.

5.11. Prin exceptie de la pct. 5.10, calatorul are dreptul sa inceteze contractul privind pachetul de servicii de calatorie 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, circumstante care trebuie dovedite prin inscrisuri.

5.12. In cazul incetarii contractului privind pachetul de servicii de calatorie, in conditiile de la pct. 5.11, calatorul are dreptul la o rambursare completa a oricarei plati efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despagubire suplimentara.

5.13. In cazul in care calatorul alege sa se mute la un alt hotel decat cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Agentia va rezolva cerintele calatorului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmand a fi suportate de catre calator.

Daca calatorul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea/denuntarea unilateral a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la cap. VI la momentul respectiv si incheierea unui nou contract.

5.14. Calatorul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statie, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie.

5.15. Calatorul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de Agentie (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament etc.), in vederea acordarii serviciilor de calatorie. In cazul in care calatorul beneficiaza de bilete de odihna si tratament, este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale, la zi.

5.16. Calatorul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza fara ca acestea sa faca parte din contractul cu agentia de turism sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar agentia de turism nu are nicio responsabilitate asupra prestatiilor in cauza.

5.17. 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. Pentru o informare optima, Agentia recomanda si consultarea site-ului Politiei de Frontiera. In cazul in care calatorul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile suplimentare necesare in vederea efectuarii calatoriei care nu sunt in sarcina Agentiei (de exemplu, in cazul calatoriei cu minori, imputernicire din partea parintelui sau reprezentantului legal ce nu il insoteste sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei.

5.18. Calatorul are obligatia de a verifica documentele de calatorie (bilete, vouchere, asigurari etc) precum si alte documente eliberate de Agentie. Agentia nu va fi responsabila de nici o sesizare ulterioara semnarii documentelor si confirmarii produselor cu privire la corectitudinea celor comunicate, iar modificarile si anularile ulterioare vor fi supuse conditiilor contractuale.

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

5.20. Calatorul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. Agentia nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de calator ca urmare a nerespectarii acestui alineat.

5.21. 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 turistic contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre calator a prevederilor privind locurile de intalnire si orarele vor fi suportate de catre acesta.

5.22. In cazul in care calatorul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii de calatorie refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, calatorul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

5.23. Calatorul are obligatia de a respecta ora inceperii si terminarii serviciilor (de regula cazare se face la ora 14 a zilei de intrare si se termina la ora 12 a zilei de iesire). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate de fiecare unitate de cazare in parte cad in sarcina exclusiva a calatorului.

5.24. Calatorul are responsabilitatea verificarii corectitudinii datelor de contact furnizate in momentul incheierii contractului si care vor fi folosite de Agentie pentru comunicari cu acesta. De asemenea, calatorul se obliga sa anunte Agentia daca si-a modificat datele de contact confirmate in momentul incheierii contractului (telefon si adresa de e-mail).

5.25. Calatorii nu pot renunta la drepturile care le sunt conferite prin Ordonanta Guvernului nr. 2/02.08.2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum si pentru modificarea unor acte normative.

VI. Renuntari, penalizari, despagubiri

6.1. In cazul in care calatorul renunta din vina sa la pachetul de servicii de calatorie care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:

- a).....% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de.....zile calendaristice inainte de data plecarii;
- b).....% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul.....-.....de zile calendaristice inainte de data plecarii;
- c).....% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de..... zile calendaristice inainte de plecare sau prin neprezentarea la program;
- d).....% din pretul pachetului de servicii, in cazul in care calatorul a achizitionat pachetul de servicii de calatorie din cadrul programului special (de exemplu, Early Booking etc.)....., indiferent de data la care calatorul solicita renuntarea.

6.2. In cazul in care calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie cu Agentia si a achitat un avans nu se prezinta in termenul specificat in bonul de comanda sau in termenul comunicat in scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul calatorului cu retinerea penalizarilor prevazute la pct. 6.1.

6.3. Pentru biletele de odihna si/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agentia va face restituirii numai in baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.

6.4. In cazul in care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, calatorului i se vor retine toate taxele datorate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.

6.5. Penalizarile echivalente cu cele indicate la pct. 6.1. lit. c) sau d) se aplica si in cazul in care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatie, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca documentele personale necesare in vederea efectuarii calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasii teritoriul tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia.

6.6. Calatorul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii de calatorie la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.

6.7. Toate sumele mentionate la pct. 6.1, 6.2, 6.4 si 6.5 se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

6.8. Calatorul informeaza in scris, fara intarzieri nejustificate, Agentia in legatura cu orice neconformitate pe care o constata pe parcursul executarii unui serviciu de calatorie inclus in contractul privind pachetul de servicii de calatorie.

Datele de contact ale Agentiei:

Theda Travel Management

Telefon: 0729.911.977; 0728.190.834; 0721.810.270

E-mail: contact@ciaoitalia.ro

6.9. In cazul in care unul din serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de calatorie, Agentia remedieaza neconformitatea, cu exceptia unuia dintre urmatoarele cazuri:

- a) neconformitatea nu poate fi remediate;

b) remedierea implica cheltuieli disproportionale, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

6.10. In cazul in care Agentia nu remedieaza neconformitatea conform pct. 6.9., calatorul beneficiaza de o reducere corespunzatoare a pretului pentru orice perioada in care a existat o neconformitate, cu exceptia cazului in care neconformitatea ii este imputabila calatorului.

6.11. Calatorul are dreptul sa primeasca despagubiri adecvate din partea Agentiei pentru orice daune pe care le sufera ca urmare a unei neconformitati. Despagubirea se acorda fara intarzieri nejustificate.

6.12. In cazul in care agentia nu remedieaza neconformitatea intr-un termen rezonabil stabilit de calator, calatorul poate face el insusi acest lucru si poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Calatorul nu trebuie sa specifice un termen daca Agentia refuza sa remedieze neconformitatea sau daca este necesara o remediere imediata.

6.13. Calatorul nu are dreptul la despagubiri pentru daune in cazul in care Agentia dovedeste ca neconformitatea apare intr-una dintre urmatoarele situatii:

a) este imputabila calatorului;

b) este imputabila unei parti terte care nu are legatura cu furnizarea serviciilor de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie si este imprezibila sau inevitabila;

c) este cauzata de circumstante inevitabile si extraordinare.

6.14. Despagubirea care trebuie platita de catre Agentie este limitata la triplul pretului total al pachetului, cu exceptia:

a) vatamarilor corporale sau daunelor provocate intentionat sau din neglijenta

b) valoarea despagubirilor este specificata in conventiile internationale cu caracter obligatoriu pentru Uniunea Europeana.

6.15. 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 niciunei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere Agentia.

VII. Reclamatii

7.1. Calatorul va adresa reclamatii sale in scris catre Agentie

Datele de contact ale Agentiei:

Theda Travel Management

Telefon: 0729.911.977; 0728.190.834; 0721.810.270

E-mail: contact@ciaoitalia.ro

7.2. Procedura interna de solutionare a reclamatilor de catre Agentie are ca termen de solutionare 14 zile calendaristice din momentul confirmarii primirii reclamatiei. In situatia in care Agentia nu va putea solutiona reclamatii, se va apela la mecanisme de solutionare alternativa a litigiilor – SAL, in conformitate cu Ordonanta Guvernului nr. 38/2015.

VIII. Asigurari

8.1. Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta, in cazul insolabilitatii sau falimentului Agentiei, la Societatea de Asigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A, cu sediul in Bucuresti, Aleea Alexandru nr. 1, Sector 1, tel. 021.405.74.20, e-mail office@omniasig.ro. Polita de asigurare Seria I Nr. 56409, valabila pana la data de 17.02.2024, este afisata pe pagina web

<https://www.ciaoitalia.ro/documente/Polita%20de%20asigurare.pdf>. Calatorii pot contacta aceasta entitate sau, dupa caz, autoritatea competenta (Ministerul Turismului - Bulevardul Dinicu Golescu 38, Bucuresti 010873, telefon: 021.303.78.77, e-mail: registratura@mturism.ro in cazul in care serviciile sunt refuzate din cauza insolventei S.C. Theda Travel Management S.R.L.

8.2. Agentia recomanda calatorului sa incheie asigurari facultative Storno sau pentru asistenta medicala la destinatie in caz de boala, accident etc

8.3. Agentia nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politele de asigurare contractate prin intermediul Agentiei, deoarece aceasta este doar intermediar intre calator si asigurator.

IX. Dispozitii finale

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

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

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. Calatorul declara ca Agentia de turism l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 2/2018. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice, calatorul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, in conformitate cu oferta agentiei de turism.

AGENTIA,
Theda Travel Management

Semnatura si stampila

CALATOR/ REPREZENTANT CALATOR

DE SEMNAT

ACORD PRELUCRARE DATE CU CARACTER PERSONAL

Incepand cu 25.05.2018 se aplica Regulamentul 2016/679/UE GDPR. Prin urmare avem nevoie de acordul Dvs. pentru prelucrarea datelor cu caracter personal.

Subsemnatul Nume.....Prenume..... Serie si Nr. CI/ pasaport
CNP, adresa....., telefon..... e-mail.....

sunt de acord ca datele mele personale sa fie prelucrate de SC THEDA TRAVEL MANAGEMENT SRL, avand CUI 29393250, fiind inregistrata la RC Arges sub numarul J03/1604/2011, cu sediul social in Mioveni, Str. 7 Septembrie 1485, Bl. P19, Sc. B, Ap. 16, Et. 4, jud. Arges, in urmatoarele scopuri:

- in scopul intocmirii contractului cu calatorul pentru rezervarea de servicii de calatorie. Pentru acest lucru colectam: nume, prenume, adresa, serie si nr. CI sau Pasaport, cod numeric personal, numar de telefon, email.
- in scopul intocmirii documentelor de plata (facturi proforme, facturi fiscale) aferente serviciilor contractate. Pentru acest lucru colectam: nume, prenume, adresa, serie si nr. CI sau Pasaport, cod numeric personal, numar de telefon, email.
- in scopul procesarii rezervarii. Colectam urmatoarele date: nume, prenume, adresa, serie si nr. CI sau Pasaport, cod numeric personal, numar de telefon, email.
- in scopul livrarii serviciilor (de ex. check in) pe care le-ati achizitionat de la noi. Colectam urmatoarele date: nume, nationalitate, sex, numar de telefon, adresa de email.
- in scopul comunicarii cu dvs., clientul agentiei. Colectam: numar de telefon, adresa de email.
- in scopul trimiterii newsletter (informare electronica a ofertelor si promotiilor aferente). Pentru acest lucru colectam adresa de email.

SUNT DE ACORD

(nume in clar si semnatura)

Data: