

**CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE**

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

**I. Partile contractante**

Societatea ALIDA HOLIDAY SRL, cu sediul la adresa Str, Petru Cercel, nr. 55, parter, Mun. Targoviste, Jud. Dambovita, tel: 021/3317215, fax: 021/3317214, e-mail: [office@alidaholiday.ro](mailto:office@alidaholiday.ro). Licenta 939/28.01.2019, cod fiscal RO 23399017, Reg Com J40/3658/2008, cont virament RO19RZBR0000060010183208 – RON / RO51RZBR0000060010183214 - EURO, Banca Raiffeisen - Iancului, denumita in continuare Agentia de turism organizatoare,

si **turistul/reprezentantul turistului**, domnul/doamna ....., domiciliat/domiciliata ....., posesor/-oare al/a buletinului/cartii de identitate seria ... nr. ... , CNP ....., denumit in continuare Turist, au convenit la incheierea prezentului contract.

**II. Obiectul contractului**

2.1. Il constituie vanzarea de catre Agentia de turism organizatoare a pachetului de servicii de calatorie compus din mai multe servicii turistice inscrise in anexele prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

**2.2 Tipul serviciilor contractate (bon de comanda):**

<b>NUME HOTEL:</b>	<b>DATA PLECARE / NR NOPTI:</b>
<b>TRANSPORT:</b>	<b>PRET TOTAL:</b>
<b>CATEGORIE HOTEL:</b>	<b>AVANS:</b>
<b>TIP CAMERA:</b>	<b>REST DE PLATA:</b>
<b>TIP MASA:</b>	<b>DATA SCADENTA A PLATII:</b>
<b>NUME TURISTI:</b>	
<b>ALTE SERVICII:</b>	
<b>ALTE DETALII:</b>	

**III. Pretul si modalitatile de plata**

3.1 Pretul total al pachetului de servicii de calatorie este de ..... RON/EURO.

3.2 Pretul mentionat include toate taxele, comisioanele, tarifele, cu exceptia costurilor care nu pot fi calculate in mod rezonabil anterior incheierii contractului. Astfel de costuri suplimentare pot fi, spre exemplu, penalitati de incetare, care urmeaza sa fie stabilite atunci cand este cazul pe baza prevederilor din cuprinsul prezentului contract, a anexelor aferente si a legislatiei aplicabile. De asemenea, tariful nu include pretul asigurarilor, excursiilor optionale, taxelor de statiune si a celor de traversare cu ferry-boat-ul, doar in cazul in care in programele anexa sau continutul pachetului nu este mentionat altceva; enumerarea este doar exemplificativa.

3.3 Plata serviciilor turistice aferente contractului se poate efectua in valuta specificata in contract sau in RON la cursul de referinta a BNR+2% din ziua platii.

3.4 **Modalitati de plata.** Plata se poate face in EUR sau in RON, cash .

**IV. Termene de plata**

4.1 Conditii de plata difera in functie de tipul pachetului de servicii turistice, de tipul de oferta si vor fi specificate in fiecare rezervare, in rezumatul contractului sau in anexa aferenta produsului comercializat.

4.2 Conditii standard sunt: la inscriere se achita un avans de 30% din pretul pachetului, urmand ca plata finala sa se faca cu pana la 30 de zile inainte de plecare. Insa acestea vor fi inlocuite de cele derogatorii de la regula generala, comunicate conform art. 4.1 de mai sus, intotdeauna aplicandu-se conditiile derogatorii, ori de cate ori acestea sunt mentionate in oferta, rezumat sau anexele contractului.

4.3 Nerespectarea de catre Turist a termenelor de plata da dreptul Agentiei de turism sa rezilieze contractul fara notificare in prealabil si sa solicite despagubiri pentru daunele suferite.

**V. Conditii Generale**

Agentia de turism organizatoare este Alida Holiday, care are licenta de turism nr. care are licenta de turism nr. 939/28.01.2019 si polita de asigurare pentru caz de insolabilitate, seria BN nr. 000001059 valabila pana la data de 18.12.2019 emisa de catre Societatea de Asigurare-Reasigurare CITY INSURANCE SA cu sediul in str. Emanoil Porumbaru nr.93/95, parter, et.1,2,4,5, sector 1, Bucuresti, tel. 021/231.00.54, email [office@cityinsurance.ro](mailto:office@cityinsurance.ro).

Documentele agentiei sunt afisate pe pagina web a agentiei si anume: [www.alidaholiday.ro](http://www.alidaholiday.ro).

**VI. Drepturile si obligatiile Agentiei de turism organizatoare**

6.1 Agentia de turism organizatoare se obliga sa depuna toate eforturile pentru asigurarea serviciilor contractate in conditii normale si la timp.

6.2 Agentia de turism intermediara se obliga sa informeze turistul corect si complet cu privire la toate elementele esentiale prevazute de legislatia aplicabila.

6.3 Agentia de turism organizatoare isi rezerva dreptul sa modifice sau sa anuleze programul turistic in anumite cazuri: calamitati naturale, miscari sociale, greve, razboaie, schimbari politice, intarzieri, anulari sau inchideri temporare ale traficului rutier, feroviar,

aerian sau naval, fara a notifica turistii daca acestea intervin intr-un interval de timp prea scurt pentru a anunta toti participantii. Aceleasi situatii pot determina schimbarea tipului sau categoriei mijloacelor de transport ori a unitatilor de cazare.

6.4 Agentia de turism organizatoare este raspunzatoare pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in contract. In situatia in care programul turistic a fost realizat, nu se pot pretinde daune sau penalizari si nici rambursarea pretului.

6.5 Agentia de turism organizatoare nu este raspunzatoare pentru erorile de rezervare imputabile calatorului sau cauzate de circumstante inevitabile si extraordinare.

6.6 Inainte de inceperea executarii pachetului de servicii, Agentia de turism organizatoare poate modifica in mod unilateral si alte clauze ale contractului privind pachetul de servicii de calatorie decat cele legate de pret, atunci cand modificarea este nesemnificativa si calatorul a fost informat in scris cu privire la modificare.

6.7 In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, Agentia de turism organizatoare este constransa sa modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie ce fac obiectul prezentului contract sau nu poate indeplini cerintele speciale ale turistului, pe care in prealabil le acceptase, sau propune sa mareasca pretul pachetului cu mai mult de 8%, va informa calatorul, in scris, prin intermediul Agentiei intermediare, cu privire la modificarile propuse si impactul acestora asupra pretului pachetului, iar turistul are posibilitatea ca, intr-un termen de 48 de ore sa accepte modificarea propusa sau sa inceteze contractul fara a plati vreo penalitate de incetare. Atunci cand e cazul, Agentia de turism organizatoare/intermediara va comunica turistului si pachetul de substitutie oferit si pretul acestuia. In cazul in care modificarile aduse contractului privind pachetul de servicii de calatorie au drept consecinta scaderea calitatii sau a costului pachetului, turistul are dreptul la o reducere corespunzatoare a pretului. Daca modificarea intervine dupa inceperea calatoriei, informarea se va face in cel mai scurt timp de la momentul cand a fost cunoscuta de Agentia de turism organizatoare.

Turistul are la dispozitie un termen de 48 de ore de la primirea informarii de a anunta Agentia de turism intermediară/organizatoare despre decizia sa. In cazul lipsei unui raspuns in termenul mentionat mai sus, se considera ca turistul a acceptat modificarile propuse si nu mai poate inceta contractul sau solicita vreo despagubire.

6.8 In cazul in care turistul opteaza pentru incetarea contractului, Agentia de turism organizatoare ramburseaza toate platile efectuate de catre sau pe seama turistului, in aceeasi valuta, cash sau prin OP in termen de 14 zile de la data incetarii contractului.

6.9 In cazul in care turistul accepta modificarile propuse nu poate pretinde ulterior daune, penalizari si returnari.

6.10 Agentia de turism organizatoare nu raspunde pentru amanarile sau intarzierile de orice fel determinate de indeplinirea formalitatilor solicitate de reprezentantele tarilor de destinatie sau tranzitate, cum ar fi eliberarea vizelor cu intarziere si nu datoreaza daune pentru eventualele prejudicii produse turistului de aceste intarzieri si nu raspunde nici pentru refuzul de intrare in tara respectiva din partea autoritatilor vamale.

6.11 Agentia de turism organizatoare nu raspunde pentru intarzierile inregistrate in timpul derularii programului turistic din motive ce nu-i sunt imputabile, cum ar fi intarzierea curselor aeriene, conditii meteorologice nefavorabile, formalitati vamale etc. Este exclusa raspunderea agentiei organizatoare pentru eventualele daune rezultate ca urmare a pierderii legaturilor, intalnirilor comerciale etc.

6.12 Agentia are obligatia sa furnizeze in scris turistului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu turistul urmatoarele tipuri de informari:

- de confirmare/modificare hotel, daca pachetul contractat nu este cu confirmare imediata

- de orice modificare ulterioara survenita asupra pachetului initial

- de plecare: orarele, locurile escalelor si legaturile, punctele de imbarcare, unitatile de cazare, persoanele de contact, etc.

Informarile de plecare se transmit automat din sistem cu 3 zile inainte de inceperea pachetului turistic.

In intelesul prezentului contract se considera comunicare facuta in scris inclusiv comunicarea facuta prin posta electronica (e-mail).

## **VII. Drepturile si obligatiile turistului**

7.1 Turistul are dreptul la o informare corecta si completa cu privire la pachetul de servicii oferit de Agentia de turism intermediară, inclusiv cu privire la pretul acestuia, astfel incat sa nu fie posibile interpretari echivoce. Prin semnarea prezentului contract turistul declara ca a primit aceste informatii in perioada precontractuala.

7.2 Pretul, continutul si programul pachetului de servicii pot fi descrise si in pliante, brosure, programe detaliate etc, anexate acestui contract. Agentia de turism organizatoare nu raspunde pentru prestarea defectuoasa a serviciilor specificate in sectiunea "Pretul nu include", acestea fiind optionale si prestate de catre partenerii locali ai Agentiei de turism organizatoare sau de catre alti prestatori.

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

7.4 Turistul are dreptul sa poata incheia asigurari facultative storno sau pentru asistenta in caz de boala, accident, etc., conf. articolului 1.1 din prezentul contract. Pretul, modalitatile de incheiere si particularitatile sunt diferite in functie de societatea de asigurare si vor fi prezentate de catre reprezentantii agentiei.

7.5 Turistul are dreptul sa faca cunoscut Agentiei de turism organizatoare solicitarile sale speciale in perioada precontractuala, urmand a fi incluse in contract, daca sunt acceptate de agentia organizatoare. Nicio cerinta speciala a turistului nu se considera acceptata daca nu este inscrisa in contract.

In cazul in care turistul este o persoana cu mobilitate redusa trebuie sa anunte agentia de turism intermediară inainte de achizitionarea pachetului, iar agentia intermediară, pe baza informațiilor primite de la agentia organizatoare, trebuie sa ii ofere informatii precise privind gradul de adecvare a calatoriei sau vacanate, luand in considerare nevoile acestuia.

7.6 In cazul in care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa transfere contractul privind pachetul de servicii unei persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile contractului respectiv, dupa ce notifica in scris Agentia de turism organizatoare cu cel putin 10 zile inainte de inceperea executarii pachetului.

Agentia de turism organizatoare informeaza persoana care transfera contractul cu privire la costurile efective ale transferului. 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 comisioanelor, tarifelor si altor costuri suplimentare generate de acest transfer.

In cazul in care Agentia de turism organizatoare nu primește in termenul stabilit de ea si comunicat persoanei care dorește sa transfere contractul aceste sume de bani, contractul se considera nemodificat (netransferat), iar neparticiparea calatorului la programul turistic nu ii da dreptul acestuia de a solicita vreo rambursare de pret sau vreo despagubire.

Odata cu plata costurilor suplimentare cauzate de transferul contractului sau ulterior acestui moment dar pana la inceperea executarii serviciilor turistice, atat turistul cedent cat si cel care preia contractul se vor prezenta la unul din punctele de lucru ale Agentiei de turism organizatoare si vor semna rezilierea contractului initial si incheierea unuia nou. In situatia in care mijlocul de transport este avionul, cedarea contractului este conditionata de posibilitatea transferarii locului in avion, care depinde in mod exclusiv de compania aeriana.

7.7 Turistul poarta intreaga raspundere pentru respectarea prevederilor legale privind regimul vizelor, al documentelor de calatorie, regimul vamal, sanitar etc. ale tarilor de destinatie sau tranzitate.

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

7.9 Turistul are obligatia sa verifice documentele de calatorie (bilete, vouchere, asigurari etc.) precum si alte documente eliberate de Agentia de turism organizatoare si sa retina toate informatiile furnizate de reprezentantii agentiei, indiferent de forma prezentarii (scris sau verbal). Agentia de turism organizatoare nu va fi responsabila de nicio sesizare ulterioara semnarii documentelor si confirmarii produselor cu privire la corectitudinea celor comunicate mai sus si, nicio modificare, anulare nu va fi acceptata, decat in conditiile contractuale.

7.10 Turistul are obligatia sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentia de turism organizatoare. Acestea sunt mentionate in programele anexe si difera in functie de clasificarea hotelului si de destinatie.

7.11 Turistul 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 nici o responsabilitate asupra prestatiilor in cauza.

7.12 Agentia de turism organizatoare transmite informarea de plecare pe e-mail sau telefon, cu 3 zile inainte de plecare. Turistul se obliga sa anunte agentia de turism organizatoare daca si-a modificat datele de contact confirmate in momentul incheierii prezentului contract, si anume e-mail ..... si telefon .....

Acestea sunt singurele canale de comunicare cu clientul si vor fi folosite de catre Agentia de turism organizatoare pentru transmiterea diferitelor informatii ce tin de rezervarea efectuata.

### **VIII. Modificarea pretului contractului**

8.1 Pretul pachetului de servicii turistice este stabilit prin contract.

Orice modificare, referitoare la schimbarea unitatii de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea persoanelor titulare de contract sau orice element principal ce face obiectul contractului, la cererea titularului din contract se taxeaza de catre Agentia de turism organizatoare cu o suma ce va fi comunicata turistului dupa solicitarea modificarii, iar modificarea se va face numai daca exista aceasta posibilitate si daca nu intra in contradictie cu penalizarile de anulare a pachetului.

Turistul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare/modificare la pachetul de servicii turistice la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea nu este luata in considerare.

8.2 Dupa incheierea contractului privind pachetul de servicii de calatorie, preturile pot fi marite unilateral de Agentia de turism intermediara/organizatoare. Cresterile de preturi sunt posibile numai ca o consecinta directa a schimbarilor legate de cel putin unul dintre urmatoarele aspecte: (i) pretul transportului de pasageri care rezulta din costul carburantilor sau al altor surse de energie, (ii) 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; si (iii) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

In ipoteza unei cresteri de pret, Agentia de turism organizatoare va trimite turistului o notificare in scris privind aceasta crestere, insotita de o justificare a cresterii respective si de un calcul, cu cel putin 15 zile inainte de inceperea executarii pachetului.

### **XI. Modificari, retrageri, anulari**

9.1 Turistul poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie in orice moment inainte de inceperea acestuia. In cazul in care turistul inceteaza contractul privind pachetul de servicii de calatorie, acesta poate fi obligat sa plateasca Agentiei de turism organizatoare o penalitate de incetare adecvata si justificabila.

9.2 Orice modificare, referitoare la schimbarea unitatii de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea persoanei titular de contract sau orice alt element principal ce face obiectul contractului, la cererea titularului acestuia, se poate face numai daca exista aceasta posibilitate si daca nu intra in contradictoriu cu penalizarile de anulare a pachetului. Toate solicitarile de modificare sau anulare se accepta doar in scris si se solutioneaza conform conditiilor aferente fiecarui program/produs.

9.3 Conditii de anulare difera in functie de tipul pachetului de servicii turistice comercializat, de tipul de oferta si vor fi specificate in fiecare rezervare, in rezumatul contractului sau in anexa aferenta produsului vandut.

Penalizarile care se aplica in cazul in care turistul renunta la pachetul de servicii sunt urmatoarele:

- a). 30% din costul circuitului, renuntarea se face incepand de la confirmarea serviciilor pana cel putin cu 30 de zile inainte de inceperea circuitului.
- b). 50% din costul circuitului pentru retragerea in intervalul 29-16 zile inainte de plecare/intrare.
- c). 100% din costul circuitului pentru retragerea in intervalul 15- 0 zile inainte de plecare/intrare.

In cazul rezervarilor de tip "Early Booking" si "Last Minute", penalizarea pentru anulare / modificare de sejur este de 100% din valoarea pachetului.

Conditii standard vor fi inlocuite de cele comunicate mai sus, intotdeauna aplicandu-se conditiile cele mai restrictive pentru turist, respectiv cele mai favorabile pentru agentia de turism organizatoare.

9.4 Agentia de turism 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 unul dintre urmatoarele cazuri:

a) numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decât numărul minim stabilit în contract, iar Agenția de turism organizatoare îl instiintează pe calător cu privire la încetarea contractului în termenul stabilit în contract, dar nu mai târziu de:

- 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de cinci zile;
- 7 zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între două și cinci zile;
- 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de două zile;

b) Agenția de turism organizatoare nu poate executa contractul din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare și instiintează călătorul cu privire la încetarea contractului, fără întârziere și înainte de începerea executării pachetului.

9.5 Pe parcursul desfășurării programului turistic sau prestării serviciilor turistice, turistul poate renunța total sau parțial la serviciile oferite; în acest caz el nu are dreptul la nicio rambursare sau despăgubire.

În cazul în care turistul invocă ca motiv al încetării unilaterale a contractului motive medicale, rambursarea contravalorii pachetului de servicii turistice se va face de către compania de asigurare, dacă turistul a încheiat o astfel de asigurare storno.

9.6 Dacă o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată așa cum s-a convenit în contract, Agenția de turism organizatoare va oferi, fără costuri suplimentare pentru turist, 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. În cazul schimbării cazării, se va oferi o altă unitate de cazare în aceeași locație sau zonă, în cea mai apropiată variantă față de cea inițială, disponibilă la momentul respectiv. Atunci când serviciile alternative propuse de Agenția de turism intermediară/organizatoare au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, călătorul va beneficia de o reducere adecvată a pretului, stabilită de agenție.

Turistul poate respinge serviciile alternative numai dacă acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contract sau dacă reducerea de pret acordată este inadecvată.

9.7 Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

9.8 În cazul în care din motive independente de Agenția de turism organizatoare, turistul nu va beneficia de unul dintre serviciile incluse în pachet, Agenția de turism va returna maxim contravaloarea serviciului respectiv.

## **X. Reclamații și litigii, asistența călătorilor și răspunderea contractuală**

10.1 În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fața locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agenției de turism organizatoare, cât și prestatorului de servicii turistice (conducătorii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai turoperatorului).

10.2 Atât Agenția de turism organizatoare ca și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul poate depune la sediul Agenției de turism organizatoare o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice turistului răspunsul punctual, referitor la situația semnalată. Nu se vor accepta sesizări care sunt depuse peste termenul admis. Vor fi luate în considerare numai reclamațiile făcute în nume personal. Nu vor fi acceptate reclamațiile făcute în numele mai multor persoane la finalul programului, despre care Alida Holiday nu a fost informată în scris la data producerii evenimentului.

10.3 În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii turistice, Agenția de turism organizatoare, dacă a fost informată imediat de călător, remediază neconformitatea, cu excepția unuia din următoarele cazuri: a) neconformitatea nu poate fi remediată; b) remedierea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

În cazul în care, pentru astfel de motive, Agenția de turism organizatoare nu remediază neconformitatea, turistul are dreptul la o reducere de pret. Dacă Agenția de turism organizatoare nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de călător, călătorul poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare.

10.4 Agenția de turism organizatoare este absolvită de orice răspundere pentru neconformitățile despre care nu a fost informată imediat de către turist.

10.5 Turistul nu are dreptul la despăgubiri pentru daune în cazul în care neconformitatea apare într-una din următoarele situații: a) este imputabilă călătorului; b) este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie și este imprezvizibilă sau inevitabilă; c) este cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

10.06 Prin prezentul contract partile, de comun acord, convin că despăgubirea care trebuie plătită de Agenția de turism organizatoare, atunci când aceasta este datorată turistului, nu poate depăși valoarea contractuală a serviciilor turistice prestate necorespunzător și al cărui beneficiar este acesta.

10.7 În cazul unor divergențe în legătură cu încheierea sau executarea prezentului contract, partile vor depune toate eforturile pentru rezolvarea amiabilă a litigiului. De asemenea, pot utiliza și mecanismele de soluționare alternativă a litigiilor, denumite SAL, în conformitate cu Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, cu modificările ulterioare.

10.8 Litigiile care nu pot fi soluționate pe cale amiabilă vor fi soluționate pe cale judecătorească, instanța competentă fiind cea de la locul încheierii contractului, respectiv sediul Agenției de turism organizatoare.

10.9 Agenția de turism organizatoare acordă asistența călătorului aflat în dificultate prin (i) furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară și (ii) efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea turistului în găsirea unor servicii de călătorie alternative. Atunci când turistul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență, Agenția de turism organizatoare are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență.

10.10 Pentru contactarea Agenției de turism organizatoare, inclusiv pentru a solicita asistență atunci când se află în dificultate sau să reclame orice neconformitate sesizată în timpul executării pachetului, turistul poate folosi următoarele date de contact:

Agenția organizatoare ALIDA HOLIDAY: telefon 021 3317215, e-mail: [office@alidaholiday.ro](mailto:office@alidaholiday.ro)

## **XI. Clauze finale**

Prezentul contract a fost încheiat în doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.

11.1 Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie si servicii de calatorie asociate se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor O. G. nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie și serviciile de calatorie asociate.

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

11.3 Calatorul declara ca Agentia l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie si servicii de calatorie asociate, în conformitate cu prevederile O. G.nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate.

11.4 Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

**Turist,**

Am citit contractual si anexele si am primit un exemplar al acestora

**Agentia ,**

**Prin agent,**



## **DECLARATIE PRIVIND INFORMAREA INCHEIERII ASIGURARII MEDICALE SI STORNO**

Turistul/Reprezentantul turistului declar pe propria raspundere ca am primit toate informatiile referitoare la achizitionarea asigurarii medicale de calatorie si a asigurarii Storno si am informat toate persoanele inscriere in contract de prevederile acestei asigurari. In cazul in care Turistul/Reprezentantul turistului, nu doreste incheierea acestor asigurari isi asuma toate consecintele legate de neincheierea ei.

Declar că sunt/nu sunt de acord cu încheierea asigurării medicale/ asigurării Storno pentru pachetul turistic achiziționat, bifati optiunea dorita:

Asigurare medicala pentru calatorie: Da Nu

Asigurare storno: Da Nu

Agentia nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul Agenției, deoarece aceasta este doar intermediar între turist și asigurator.

## Anexa 1 la contractul de comercializare a pachetelor de servicii turistice 1054 din 08.10.2020

**Turistul/reprezentantul turistului**, domnul/doamna ..... , domiciliat/domiciliata in Bucuresti, ..... declara ca Agentia de turism organizatoare, respectiv Societatea ALIDA HOLIDAY SRL, cu sediul la adresa Str, Petru Cercel, nr. 55, parter, Mun. Targoviste, Jud. Dambovita, tel: 021/3317215, fax: 021/3317214, e-mail: [office@alidaholiday.ro](mailto:office@alidaholiday.ro). Licenta 939/28.01.2019, cod fiscal RO 23399017, Reg Com J40/3658/2008, i-a facut, inainte de incheierea contractului de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, informarea de mai jos si i-a transmis toate celelalte date necesare pentru incheierea contractului in deplina cunostinta de cauza, dupa cum urmeaza:

Atunci când combinatia de servicii de calatorie pusa la dispozitia dumneavoastra este un pachet in intelesul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018, veti beneficia de toate drepturile UE care se aplica pachetelor. Agentia de turism organizatoare va fi pe deplin responsabila pentru executarea corespunzatoare a pachetului in ansamblu. In plus, conform legislatiei, societatea detine protectie pentru a va rambursa sumele încasate de aceasta de la dvs si, in cazul in care transportul este inclus in pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastra in cazul in care devine insolventă.

### **Drepturi principale in temeiul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018**

- calatorii primesc toate informatiile esentiale privind pachetul anterior incheierii contractului privind pachetul de servicii de calatorie.
  - exista intodeauna cel putin un comerciant care raspunde pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in contract.
  - calatorilor li se pune la dispozitie un numar de telefon de urgenta sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legatura cu agentia de turism organizatoare sau cu agentul de turism.
  - calatorii pot transfera pachetul unei alte persoane, in urma unei instiintari efectuate in mod rezonabil si eventual a platii unor costuri suplimentare
  - pretul pachetului poate fi marit numai daca cresc costurile specifice (de exemplu, preturile carburantilor) si daca acest lucru este prevazut in mod expres in contract, si in orice caz nu mai tarziu de 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului. In cazul in care cresterea pretului este mai mare de 8% din pretul pachetului, calatorul poate inceta contractul. In cazul in care agentia de turism organizatoare isi rezerva dreptul de a creste pretul, calatorul are dreptul la o reducere de pret daca apare o scadere a costurilor relevante.
  - calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare si pot obtine rambursarea completa a oricaror plati in cazul in care oricare dintre elementele esentiale ale pachetului, altul decat pretul, s-a modificat in mod semnificativ. In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, comerciantul raspunzator de pachet anuleaza pachetul, calatorii au dreptul la rambursare si, dupa caz, la o despagubire.
  - calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, inainte de inceperea executarii pachetului, in circumstante exceptionale, de exemplu in cazul unor probleme grave de securitate la destinatie care sunt susceptibile de a afecta pachetul in plus, calatorii au posibilitatea de a inceta contractul in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului, in schimbul achitarii unei penalitati de incetare adecvate si justificabile.
  - in cazul in care, dupa inceperea executarii pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite calatorului servicii alternative corespunzatoare, fara a implica plata unor costuri suplimentare. Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, in cazul in care serviciile nu sunt executate in conformitate cu contractul si acest fapt afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar agentia de turism organizatoare nu remediaza problema, calatorii au de asemenea dreptul la o reducere a pretului si/sau la plata unor despagubiri pentru daune in cazul in care serviciile de calatorie nu sunt executate sau sunt executate in mod necorespunzator.
  - agentia de turism organizatoare trebuie sa ofere asistenta in cazul in care calatorul se afla in dificultate.
  - in cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa, platile vor fi rambursate. In cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa dupa inceperea executarii pachetului, iar transportul este inclus in pachet, repatrierea calatorilor este garantata. Documentele agentiei organizatoare sunt afisate si pe pagina web : [www.alidaholiday.ro](http://www.alidaholiday.ro) Calatorii pot contacta aceasta entitate sau, dupa caz, autoritatea competenta - Ministerul Turismului - Adresa: Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, Bucuresti, Telefon: 004 021 303 78 37, Fax: 004 021 303 78 93, e-mail: [registratura@mturism.ro](mailto:registratura@mturism.ro), in cazul in care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolventei agentiei de turism organizatoare.
- In sensul prezentului formular prin agentie de turism organizatoare se intelege agentia de turism organizatoare stabilita pe teritoriul Romaniei sau agentia de turism intermediara stabilita pe teritoriul Romaniei, care cumpara in mod direct pachete de la o agentie de turism organizatoare care nu este stabilita in Romania, dupa caz, conform art. 14 din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018. In cazul prevederilor referitoare la insolventa, agentia de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din Romania, dupa caz. Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 este accesibila pe site-ul web: <http://legislatie.just.ro/Public/DetaliuDocument/204233>

Deasemenea, turistul a primit de la Agentia de turism organizatoare si urmatoarele informatii:

### **a) Principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie:**

- destinatia (destinatiile) calatoriei, itinerariul si perioadele sejurului, cu datele corespunzatoare si, in cazul in care cazarea este inclusa, numarul de nopti incluse, mijloacele de transport, caracteristicile si categoriile acestora, locurile, datele si orele de plecare si de intoarcere, duratele si locurile opririlor intermediare si ale legaturilor de transport. In cazul in care nu este inca stabilita ora exacta, agentia de turism organizatoare si, dupa caz, agentia de turism intermediara informeaza calatorul cu privire la ora aproximativa de plecare si de intoarcere
- locatia, principalele caracteristici si, dupa caz, categoria turistica a unitatilor de cazare conform normelor din tara de destinatie
- serviciile de masa oferite
- vizitele, excursiile sau alte servicii incluse in pretul total convenit al pachetului
- daca nu este clar din context, faptul ca oricare dintre serviciile de calatorie vor fi furnizate calatorului ca parte a unui grup si, in acest caz, in masura posibilului, dimensiunea aproximativa a grupului
- daca posibilitatea calatorului de a beneficia de alte servicii turistice depinde de comunicarea orala efectiva, limba in care vor fi furnizate serviciile respective

- situatia in care calatoria sau vacanta este adaptata in general pentru persoanele cu mobilitate redusa si, la cererea calatorului, informatii precise privind gradul de adecvare a calatoriei sau vacantei, luand in considerare nevoile calatorului
- numarul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet sa poata fi executate si termenul prevazut la art. 13 alin. (5) lit. e) din OG nr. 2/2018 inainte de inceperea executarii pachetului pana la care este posibila incetarea contractului, daca nu se intruneste acest numar;

Toate aceste detalii se pot regasi in detaliile pachetului comercializat, in contract, in programul detaliat sau orice alta anexa aferenta produsului comercializat.

**b) Pretul total al pachetului de servicii de calatorie este de ..... RON/EURO**

**c) Conditii si modalitatile de plata.**

Conditii de plata difera in functie de tipul pachetului de servicii turistice, de tipul de oferta si vor fi specificate in fiecare rezervare, in rezumatul contractului sau in anexa aferenta produsului comercializat.

Turistul are obligatia sa achite 30% din pretul total al pachetului de servicii in termen de 24 de ore de la incheierea prezentului contract, iar restul sumei trebuie achitata pana cel tarziu cu 30 de zile inainte de plecarea in calatoria turistica/inceperea programului turistic. Daca prezentul contract este incheiat cu mai putin de 30 zile, pretul total va fi achitat integral la data semnarii contractului. Acestea sunt conditiile standard insa vor fi inlocuite de cele comunicate mai sus, intotdeauna aplicandu-se conditiile cele mai restrictive.

Nerespectarea de catre turist a termenelor de plata da dreptul Agentiei de turism intermediare/organizatoare sa rezilieze contractul fara notificare in prealabil si sa solicite despagubiri pentru daunele suferite.

**d) Informatii generale despre cerintele legate de pasaport si vize**, inclusiv termenele aproximative de obtinere a vizelor si informatii referitoare la formalitatile legate de sanatate in tara de destinatie.

**e) Informatii privind posibilitatea calatorului de a inceta contractul** oricand inainte de inceperea executarii pachetului, cu plata unei penalitati de incetare corespunzatoare sau, dupa caz, a penalitatilor de incetare standardizate solicitate de agentia de turism organizatoare.

**f) Informatii privind asigurarea facultativa sau obligatorie** care sa acopere costurile incetarii contractului de catre calator sau costurile de asistenta, inclusiv taxele de repatriere, in caz de accident, de boala sau de deces.

Prezenta anexa face parte integranta din contract.

**Semnatura turist:**

**Data:**

## Anexa 2

### DECLARATIE PRIVIND CONSIMTAMANTUL ACORDAT PENTRU PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL IN SCOP DE MARKETING

**S.C. ALIDA HOLIDAY S.R.L.**, persoana juridica romana cu sediul in Mun. Targoviste, Jud. Dambovita, Str. Petru Cercel, nr.55, parter, inregistrata la Registrul Comertului din Bucuresti sub nr. J40/ 3658/2008, cod fiscal : RO23399017, reprezentata de D-na Serbinov Alida Viorica Iulia in calitatea de angajator,

**In conformitate cu** Regulamentul UE 2016/679 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal va aduce la cunostinta :

- Protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal este un drept fundamental;
- Principiile si normele referitoare la protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal trebuie sa respecte drepturile si libertatile fundamentale ale acestora, in special dreptul la protectia datelor cu caracter personal;
- **„date cu caracter personal”** inseamna orice informatii privind o persoana fizica identificata sau identificabila (persoana vizata); o persoana fizica identificabila este o persoana care poate fi identificata, direct sau indirect, in special prin referire la un element de identificare, cum ar fi un nume, un numar de identificare, date de localizare, un identificator online, sau la unul sau mai multe elemente specifice, proprii identitatii sale fizice, fiziologice, genetice, psihice, economice, culturale sau sociale;
- **„prelucrare”** inseamna orice operatiune sau set de operatiuni efectuate asupra datelor cu caracter personal sau asupra seturilor de date cu caracter personal, cu sau fara utilizare de mijloace automatizate, cum ar fi colectarea, inregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispozitie in orice alt mod, alinierea sau combinarea, restrictionarea, stergerea sau distrugerea;
- **„consimtamant”** al persoanei vizate inseamna orice manifestare de vointa libera, specifica, informata si lipsita de ambiguitate a persoanei vizate prin care aceasta accepta, printr-o declaratie sau printr-o actiune fara echivoc, ca datele cu caracter personal care o privesc sa fie prelucrate.
- **Dreptul de retragere a consimțământului** – în cazurile în care prelucrarea se întemeiază pe consimțământul dumneavoastră, vi-l puteți retrage oricând. Retragerea consimțământului va avea efecte doar pentru viitor, prelucrarea efectuată anterior retragerii rămânând în continuare valabilă;
- **Dreptul la rectificare** – puteți rectifica datele personale inexacte sau le poți completa oricând.

**Avand in vedere** relatia contractuala pe care o avem cu dvs. in baza careia ne desfasuram activitatea la solicitarea facuta catre noi, **va informam scopul** in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal din punct de vedere a respectarii confidentialitatii datelor personale si stocarea lor in sistemul nostru.

S.C. ALIDA HOLIDAY prelucreaza datele cu caracter personal numai in scopul precizat in contractul incheiat cu dvs.

In contractul incheiat cu dvs. precum si in deplasările pe care urmeaza sa le efectuati **sunt prelucrate urmatoarele categorii de date** : Numele si prenumele, codul numeric personal, data nasterii, documentul de identitate, seria si nr. pasaport, adresa, nr.telefon, nr.de fax, e-mailul.

Pentru a conferi legitimitate prelucrării datelor cu caracter personal inregistrate in sistemele noastre, va solicitam consimtamantul. Consimtamantul pe care il acordati poate fi retras in orice moment.

Datele dvs. de contact vor fi sterse din sistemele noastre dupa expirarea termenului contractual.

Agentia s-a angajat sa asigure faptul ca datele dvs. cu caracter personal sunt in siguranta. Pentru a preveni accesul sau divulgarea neautorizata a datelor noi dispunem de masuri tehnice si organizatorice prin care datele dvs. cu caracter personal sunt in siguranta. Personalul Agentiei este obligat sa respecte confidentialitatea datelor dvs. atat prin prevederile contractuale dar si in temeiul celor legale.

Semnatura turist:

Data: