

## **Formular de informare a calatorului pentru contractele privind pachete de servicii de calatorie:**

Combinatia de servicii de calatorie pusa la dispozitia dumneavoastra 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 ce rezulta din legislatia Uniunii Europene care se aplica pachetelor turistice. Societatea SC ANDINIO TRAVEL SRL va fi pe deplin responsabila pentru executarea corespunzatoare a pachetului in ansamblu.

In plus, conform legislatiei, societatea SC ANDINIO TRAVEL SRL detine protectie pentru a va rambursa platile in cazul in care devine insolventa si, in cazul in care transportul este inclus in pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastra.

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

- Calatorii vor primi toate informatiile esentiale privind pachetul anterior incheierii contractului privind pachetul de servicii de calatorie.
- Exista intotdeauna 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 (dupa caz).
- 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 integrala 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 adecvata si justificabila.
- 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 remedieaza 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 aceasta intra in insolventa dupa inceperea executarii pachetului, iar transportul este inclus in pachet, repatrierea calatorilor este garantata.

SC ANDINIO TRAVEL SRL a contractat polița de asigurare cu SC GERMAN ROMANIAN ASSURANCE S.A. Calatorii pot contacta aceasta entitate sau, dupa caz, autoritatea competenta (Bucuresti, Str.Emil Garbeanu 11, bl.A8, sector 3, telefon 021.321.74.28, fax 021.320.20.16, e-mail: office@gerroma.ro) in cazul in care serviciile sunt refuzate din cauza insolventei SC ANDINIO TRAVEL SRL.

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 UE sau din Romania, dupa caz.

Ordonanta Guvernului nr. 2/2018: [https://www.anat.ro/wp-content/uploads/2018/08/OG-2\\_2018.pdf](https://www.anat.ro/wp-content/uploads/2018/08/OG-2_2018.pdf)

**In conformitate cu legislatia in vigoare, Agentia Andinio Travel are obligatia sa va aduca la cunostinta urmatoarele:**

**Renuntarea:**

**Puteti sa va retrageti din contractul de calatorie oricand inainte de inceperea calatoriei.**

**Renuntarea la contract necesita din partea dumneavoastra o declaratie transmisă prin suport informatic durabil (mail).**

**In acest caz noi pierdem dreptul asupra tarifului calatoriei, drept urmare in schimb, putem sa va solicitam o despagubire rezonabila (conform contract cadru de comercializare a pachetului de servicii turistice), in masura in care retragerea din contract nu ni se datoreaza noua sau circumstantelor extraordinare aparute la destinatia stabilita sau in imediata apropiere si care pot afecta in mod negativ desfasurarea calatoriei sau transportul persoanelor la destinatie.**

**Incheierea unei asigurari pentru acoperirea costurilor in cazul renuntarii la calatorie:**

**Va atragem atentia asupra faptului ca majoritatea tarifelor practicate de catre agentia noastra nu includ asigurarea pentru anulara calatoriei si/sau medicala (asigurare storno si asigurare pentru intreruperea calatoriei). Renuntarea la calatorie inaintea inceperii sau intreruperea calatoriei, genereaza costuri de stornare si/sau alte costuri suplimentare pentru intoarcerea in tara, din acest motiv va recomandam sa incheiati un pachet de asigurari speciale valabile pentru diverse cazuri neprevazute, de accident, boala sau deces.**

**Mobilitate redusa:**

**Persoanele cu mobilitate redusa pot beneficia de serviciul de calatorie rezervat doar in anumite conditii. In cazul in care doriti mai multe informatii cu privire la caracterul adaptabil al serviciilor de calatorie pentru persoanele cu mobilitate redusa, va rugam sa ne contactati in acest sens.**

**In cazul unei astfel de rezervari, confirmarea trebuie sa includa echipamentele, utilitatile si materialele auxiliare accesibile persoanelor cu handicap, pe care dumneavoastra le-ati solicitat si care sunt garantate de catre partenerul local contractual al agentiei.**

**Raspunderea contractuala:**

**SC ANDINIO TRAVEL SRL este in totalitate raspunzatoare pentru prestarea regulamentara a tuturor serviciilor de calatorie prevazute in contract si este obligata in baza Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 sa acorde asistenta calatorului in cazul in care acesta se afla intr-o situatie dificila.**

**Asistenta in timpul calatoriei:**

**Odata cu documentele de calatorie veti primi si datele de contact corespunzatoare.**

Veti avea intotdeauna un numar de telefon de urgenta pe care il puteti apela in caz de nevoie.

#### **Reclamatii la destinatie:**

Aveti obligatia de a aduce la cunostinta reprezentantului nostru de la fata locului reclamatia dumneavoastra, odata cu transmiterea ei catre agentie. Reprezentantul nostru local are sarcina de a remedia deficientele, in masura posibilitatilor. Cu toate acestea, reprezentantul local nu este autorizat sa valideze eventualele pretentii. Acestea vor fi solutionate prin agentie, dupa caz.

#### **Cesiunea contractului:**

Participantul la calatorie poate cesiona (transfera) unei alte persoane contractul pentru pachetul de servicii de calatorie, intr-un termen rezonabil si tinand cont de eventualele costuri suplimentare generate de cesiune, daca si in masura in care aceasta este posibila.

#### **OBSERVATII GENERALE:**

1. tarifele de intrare la obiectivele turistice se achita la fiecare in parte in moneda locala si se pot modifica de catre autoritatile locale independent de agentie;
2. agentia nu raspunde in cazul refuzului autoritatilor de la punctele de frontiera de a primi turistul pe teritoriul propriu sau de a-i permite sa paraseasca teritoriul propriu;
3. 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 informatie optima, agentia recomanda si consultarea site-ului [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro) si a site-ului Ministerului Afacerilor Externe a Romaniei: <http://www.mae.ro>, pentru informatii complete privind Regimul de calatorie in strainatate, cat si in ceea ce priveste conditiile de calatorie/intrare pe teritoriul tarii/tarilor de destinatie.
4. daca tara de destinatie impune obligativitatea efectuarii unor teste PCR pentru virusuri (SARS COV 2, sau alt tip de virus) sau obligativitatea de vaccinare, acestea din urma cad in responsabilitatea turistului si nu obliga agentia de turism la vreo despagubire sau anulare gratuita a rezervarii.
5. ghidul/ conducatorul de grup poate modifica ordinea de vizitare a obiectivelor turistice fara a afecta structura programului; in caz exceptional obiectivele din program se pot inlocui cu altele doar din motive care nu tin de agentie sau turisti (conditii meteo, restrictii de acces, cauze naturale, decizii care tin de autoritati);
6. conform reglementarilor internationale, serviciile de ghidaj in interiorul muzeelor pot fi asigurate doar de catre ghizii locali;

7. agentia nu este raspunzatoare pentru deteriorarea, pierderea sau furtul bagajelor, a actelor sau a obiectelor personale; in cazul in care aceste situatii nedorite apar, turistul are obligatia de a depune personal plangere la organele competente;
8. este obligatorie respectarea instructiunilor ghidului insotitor si intervalele orare date de acesta;
9. efectuarea partiala sau integrala a oricarei sume prin intermediul bancar reprezinta acceptarea pe deplin a termenilor si conditiilor prevazute in contractul de prestarii servicii turistice; turistul isi asuma ca este apt pentru calatorie si nu necesita asistenta specializata (cazuri medicale/ dizabilitati);
10. transportul se va realiza cu microbuz, minibuz, midiautocar, autocar in functie de numarul de turisti participanti la program;
11. transbordarea se efectueaza pentru un minim de 8 persoane pentru fiecare localitate de transfer; pentru un numar mai mic de persoane , transbordarea se efectueaza in conditii speciale comunicate de agentie (tarif si durata)
12. prezentul program este parte integranta a contractului de prestari servicii turistice incheiat. Conditii pentru ANULARI, PENALIZARI:
  - a) 25% din pretul serviciilor de calatorie, daca renuntarea se face cu mai mult de 45 de zile calendaristice inainte de data plecarii
  - b) 50% din pretul serviciilor de calatorie, daca renuntarea se face in intervalul 17-44 de zile inainte de data plecarii;
  - c) 100% din pretul serviciilor de calatorie, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 16 zile inainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.
  - d) 100% din pretul pachetului de servicii pentru neprezentarea la program indiferent de motivul invocat.
  - e) 100% din pretul pachetului de servicii cand calatorul nu poate pleca in calatorie pentru ca documentele personale necesare efectuarii calatoriei nu sunt complete sau nu sunt conforme cu cerintele normelor legale in vigoare, cand calatorul este intors de la granitele Romaniei de catre politia de frontiera din motive ce nu tin de agentie sau calatorul nu este acceptat de catre organele de frontiera din tara de destinatie (valabil pentru calatoriile in afara Romaniei).
  - f) 100% pentru biletele de avion.

**Notă:** In situatia in care masurile luate de catre autoritati impun restrictii de calatorie care ingreuneaza sau fac imposibila executarea pachetului de servicii de calatorie, turistul va beneficia de un voucher emis de ANDINIO TRAVEL (considerat anexa la contractul de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, pentru intreaga suma achitata). Voucherul poate fi utilizat timp de 12 luni de la emitere, integral la efectuarea uneia sau mai multor rezervari pentru orice pachete al agenției ANDINIO TRAVEL in calitate de organizator.