



ANDINIO TRAVEL SRL - Șos.Pantelimon nr.251, BL.45, Sc.2, Et.1, Ap.51, sector 2, București
CUI – 36768060, RO67INGB0000999906429544, ING Bank Romania,
Licența de turism: 761/23.01.2019

Contract-cadru de comercializare al pachetelor de servicii turistice

Nr. din data de

Părțile contractante:

Societatea ANDINIO TRAVEL SRL cu sediul în Șos. Pantelimon Nr.251, Bl.45, Sc.2, Et.1, Ap.51, Sector 2, București, înregistrat în registrul comerțului sub Nr. J40/15403/2016, CUI 36768060, cont bancar RO67INGB0000999906429544 deschis la ING Bank România, titular al licenței de turism nr.761 pentru agenția ANDINIO TRAVEL, reprezentată legal prin Administrator, Constantinescu Andrei Cătălin, denumită în continuare **Agentia**, și turistul/reprezentantul turistului, domnul/doamna, în calitate de turist, au convenit la încheierea prezentului contract:

I. Obiectul contractului

Îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice regăsit pe website-ul Agenției și/sau pe pagina de facebook a acesteia.

Pachetul turistic destinat excursiei contine:

.....

II. Încheierea contractului

Contractul se consideră încheiat în momentul în care Agenția a transmis turistului/reprezentantului turistului, confirmarea comenzii transmisă de acesta și s-a încasat parțial sau total contravaloarea pachetului de servicii turistice pentru care s-a optat.

III. Prețul contractului și modalități de plată

3.1. Prețul pachetului de servicii turistice aferent contractului este de și se compune din costul serviciilor turistice și comisionul Agenției.

Mențiuni:

Daca prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat pe site-ul Agenției sau pe pagina de facebook a acesteia, în alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

În cazul în care prețul nu poate fi calculat dinainte în mod rezonabil, costurile suplimentare vor fi suportate de turist.

3.2. Modalități de plată:

La încheierea contractului se achită

- a) un avans în valoare de 50-75% din prețul total al pachetului de servicii, iar diferența se va achita cel târziu în ziua 1 a excursiei;
- b) plata integrală a contravalorii pachetului de servicii turistice.

IV. Drepturile și obligațiile Agenției

4.1. În cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale contractului cum ar fi: prețul pachetului turistic, serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare, Agenția are obligația de a informa turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data începerii călătoriei/prestării serviciilor.

În cazurile prevăzute la pct. 4.4, literele B, C din prezentul contract, informarea se va face în timp util pentru a permite turistului să decidă începerea călătoriei.

4.2. Agenția poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau micșorării – după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de preț ale contractului și numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor de turist, ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Prețuri stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

4.3. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată, sau Agenția constată ca nu le va putea realiza, acesta este obligată:

- a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie pe cât posibil de aceeași calitate și cantitate;
- b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;
- c) în cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

4.4. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare al obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:

- a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează turistului;
- b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita dar fără a se limita: prognoza meteo nefavorabilă, modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întâzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice, neîndeplinirea grupului minim urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanților. Agenția este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate

turistului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiului actelor normative specifice.

c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui terț care nu are legătura cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

4.5. În cazul în care se amână sau se anulează un anumit eveniment din orice motive, există 3 posibilități de alocare a sumei achitate:

a) În cazul amânării evenimentului pentru o altă perioadă, suma achitată se poate alocă pentru evenimentul din acea perioadă cu condiția achitării diferenței de bani în cazul în care prețul s-a modificat sau restituirii diferenței de bani în cazul în care prețul a scăzut;

b) Contravaloarea achitată se poate folosi pentru achiziționarea altor evenimente ale agenției Andinio Travel, cu condiția achitării diferenței de bani în cazul în care prețul evenimentului dorit este mai mare, sau restituirii diferenței de bani în cazul în care prețul evenimentului dorit este mai mic;

c) Bani se pot recupera integral în termen de 5 zile lucrătoare din momentul comunicării contului bancar pentru returnarea contravalorii evenimentului.

4.6. Agenția are obligația să furnizeze turistului prin orice mijloace de comunicare electronice (e-mail, mesaj pe Facebook, sms etc.), cu cel puțin 3 zile înainte de dată plecării, următoarele informații:

a) ora și locul plecării;

b) echipamentul necesar;

c) un număr de apel care să îi permită contactarea organizatorului;

4.7. Agenția parte în contract este obligată să acorde prompt asistență turistului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau a unui eveniment pe care nici agenția de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita.

V. Drepturile și obligațiile turistului:

5.1. În cazul în care călătorul renunță din vina sa la serviciile de călătorie care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

a) 25% din prețul serviciilor de călătorie, dacă renunțarea se face cu mai mult de 45 de zile calendaristice înainte de data plecării;

b) 50% din prețul serviciilor de călătorie, dacă renunțarea se face în intervalul 17-44 de zile înainte de data plecării;

c) 100% din prețul serviciilor de călătorie, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.

d) Modificările aduse comenzii inițiale (perioada, hotel, număr și tip de cameră, client) sunt acceptate doar cu acordul furnizorului de servicii în caz contrar sunt considerate anulări și se penalizează în conformitate. Confirmarea modificărilor aduse unei comenzi se va face la disponibilitatea existentă și tariful din acel moment. Orice modificare adusă unei rezervări confirmate poate presupune taxa de modificare din partea furnizorului de servicii, în cazul în care doriți să aduceți orice tip de modificare (perioada, hotel, timp cameră etc) și există o astfel de taxă, aceasta se va comunica înainte de către agenție și modificarea se va face doar după acordul prealabil al călătorului cu privire la această taxă.

e) Condițiile de mai sus nu sunt aplicabile rezervărilor efectuate pentru biletele de avion sau de autocar, OFERTE EARLY BOOKING, alte OFERTE SPECIALE (Last Minute, Black Friday, Non-Refundable etc) și

pentru pachetele ce se desfasoara in perioada SARBATORILOR LEGALE (Craciun, Revelion, Paste etc). Astfel, in cazul anularilor serviciilor de calatorie rezervate in conditiile mentionate anterior penalizarile sunt de 100% in momentul confirmarii rezervarii acestora. Orice modificare adusa unei rezervari aflate in oferta speciala se va face cu acordul furnizorului de servicii, daca aceasta modificare este permisa, atunci confirmarea rezervarii se va face la disponibilitatea existenta din momentul modificarii si la tariful din acel moment, de cele mai multe ori anulandu-se reducerea initiala.

5.2. Conditii de anulare/penalizare indicate la art.V pct. 1 sunt standard si se aplica in toate cazurile, cu exceptia celor in care programul valorificat/ confirmat are propriile reguli de anulare/penalizare (ex: croaziere, destinatii exotice, sistemele germane de rezervari Dertour si TUI etc). Pe langa penalitatile indicate mai sus, calatorul va suporta si eventualele taxe (ex: taxa pentru obtinerea vizelor), daca acestea nu sunt incluse in valoarea contractului.

5.3. 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 rezervantul organizatiei sindicale.

5.4. In cazul in care ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea serviciilor de calatorie, calatorului i se vor retine toate taxele achitate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare propria acesteia.

5.5. Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica si in cazul in care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca nu are actele in regula sau daca este intors de la granita de catre politia de frontiera.

5.6. Calatorul trebuie sa depunda in scris (email, fax etc) cererea de renuntare la serviciile de calatorie, cu numar de inregistrare la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.

5.7. Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract. Despagubirea se poate ridica la maximul pretului serviciilor de calatorie .

5.8. Situatiile de imbolnaviri grave inainte de inceperea sejurului sau in timpul sejurului se vor anunta Agentiei in cel mai scurt timp, iar documentatia justificativa emisa se catre institutiile sanitare abilitate cu privire la problema aparuta se vor transmite in cel mai scurt timp Agentiei. Agentia va face tot posibilul pentru recuperarea sumelor pentru serviciile neprestate, urmand sa returneze calatorului aceste sume imediat dupa recuperarea lor de la prestator. Agentia nu poate garanta recuperarea sumelor in situatia anterior mentionata.

5.9. In cazul anularii survenite dupa emiterea biletului de avion sau biletului de autocar se vor percepe penalizari conform regulilor companiei aeriene sau transportatorului cu care a fost validat respectivul bilet. Agentia intelege sa fie responsabila pentru orice actiune sau omisiune a propriului personal, dar nu isi asuma nici o responsabilitate pentru eventualele embargouri, raniri, stricaciuni, pierderi, intarzieri sau iregularitati cauzate pasagerului de anulari sau intreruperi ale calatoriei datorate vremii proaste, grevelor, razboiului sau oricarei alte cauze aflate in afara propriului control. Vaccinarile care sunt necesare pentru anumite destinatii sau in anumite perioade intra in responsabilitatea si cheltuiala personala a pasagerului.

5.10. In cazul in care calatorii sunt nevoiti sa paraseasca unitatea de cazare, din motive intemeiate, mai devreme decat termenul contractat, nu au posibilitatea sa isi recupereze banii pentru noptile neconsumate, decat cu acordul conducerii unitatii. Pentru asemenea situatii, calatorii sunt obligati sa solicite managerului de receptie sau a celui de serviciu, un document scris care poate confirma data/ora check out-ului si acceptul unitatii sa nu penalizeze noptile neconsumate. In aceste situatii, agentia va

intocmi un dosar care se va prezenta furnizorului, urmand ca acesta sa transmita decizia finala de inapoiere a banilor sau refuzul.

5.11. Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.

5.12. 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.

5.13. Toate sumele mentionate la pct. 5.1, 5.2, 5.4 si 5.5 se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al serviciilor de calatorie achitat de calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

5.14. Turistul are obligația:

- a) să respecte itinerariul recomandat și să nu se abată de la traseul stabilit de organizatorii prezenți în excursie;
- b) să respecte indicațiile organizatorilor și să aibă un comportament civilizată cu toate persoanele prezente sau întâlnite în timpul desfășurării evenimentului (turiștii, șoferii, angajații punctelor de atracție turistică, angajații punctelor de cazare etc);
- c) să nu consume băuturi alcoolice pe traseu sau alte substanțe interzise de lege, să nu fumeze în mijloacele de transport, în locurile publice închise unde nu este permis fumatul;
- d) să nu distrugă bunurile existente în mijloacele de transport, la locul de cazare sau cele întâlnite la vizitarea atracțiilor turistice, să nu arunce resturi alimentare, ambalaje sau orice alte materiale care nu sunt biodegradabile în afara locurilor special amenajate;
- e) să înștiințeze organizatorii în cazul apariției oricăror probleme apărute în timpul desfășurării evenimentelor și să nu efectueze acțiuni care necesită efort fizic în cazul apariției problemelor medicale

VI. Reclamații

6.1. 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, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai turoperatorului).

6.2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va trimite Agenției 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 despăgubirile care i se cuvin, după caz. Vor fi luate în considerare doar reclamațiile făcute în nume personal.

Datele de contact ale agenției Andinio Travel sunt:

-Telefon: 0749979979

-E-mail: andiniotravel@gmail.com

-Facebook: www.facebook.com/AndinioTravel

VII. Asigurări

7.1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, la Societatea de Asigurare-Reasigurare City Insurance S.A cu sediul în București, Str. Emanoil Porumbaru nr. 93-95, sector, Telefon: 021/231.00.54, Polița de asigurare Seria BN Nr. 000001568/20.12.2019 valabilă până la data de 19.12.2020.

7.2. Condițiile în care turistul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

7.2.1. În cazul în care Agenția nu efectuează repatrierea turistului, acesta are obligația de a anunța imediat societatea de asigurare prin telefon sau e-mail. În această situație societatea de asigurare nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa după întoarcerea turistului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între Agenție și societatea de asigurare.

7.2.2. În cazul în care turistul solicită Agenției contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către Agenție prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Turistul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agenției rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

7.2.3. Turistul are obligația de a notifica societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată Agenției privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute la cap. VII pct. 7.2.2.

7.2.4. În cazul în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmării de primire a documentelor justificative de către Agenție, turistul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.

7.2.5. În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, turistul are obligația de a transmite societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative.

7.2.6. Documentele justificative constau în principal în:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
- b) confirmările de primire precizate la pct. 7.2.2, 7.2.3 și 7.2.5 din prezentul capitol;
- c) fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
- d) fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

Societatea de asigurare are dreptul să solicite turistului și alte documente justificative.

7.2.7. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de turist în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum și sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

7.2.8. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către societatea de asigurare a documentelor justificative de la turist.

7.2.9. În cazul în care după plata despăgubirii, Agenția plătește debitul către turist, acesta are obligația de a restitui asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la Agenție a sumelor reprezentând debitul.

7.2.10. Facultativ, turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Turistul se poate informa despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată de diverse societăți de asigurare.

7.3. Agenția nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare, acestea revenind în totalitate asiguratorului.

VIII. Dispoziții finale

- 8.1. În cazul în care ora de plecare stabilită de organizatori nu este respectată de către anumite persoane, vom pleca fără acele persoane, acestea neavând niciun drept de retur al contravalorii evenimentului sau alte pretenții de orice natură, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.
- 8.2. Organizatorii își rezervă dreptul de a nu permite accesul pe traseu persoanelor care nu sunt echipate corespunzător, care au consumat băuturi alcoolice (sau medicație) sau persoanelor care nu urmează traseul marcat.
- 8.3. Organizatorii își rezervă dreptul să modifice structura turei, traseul sau activitățile fără returnarea taxei achitate, iar turiștii înțeleg și acceptă că toate deciziile luate de organizatori referitoare la siguranța indivizilor și a grupului pe durata derulării pachetului de servicii turistice sunt finale și nu se pot negocia.
- 8.4. Participarea la evenimentele sportive, montane și la activitățile din cadrul acestora se face voluntar, pe propria răspundere, fiecare persoană consimțind că nu a fost forțată, obligată în niciun fel să participe.
- 8.5. Participanții își asumă răspunderea pentru faptele lor și urmările acestora și pentru orice probleme apărute în urma desfășurării activităților din cadrul evenimentelor.
- 8.6. În cazul nerespectării regulilor menționate mai sus, SC ANDINIO TRAVEL S.R.L. este absolvită de orice responsabilitate privind eventualele accidentări sau evenimente neplăcute.
- 8.7. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001 cu modificările ulterioare, OUG 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii.
- 8.8. Toate unitățile de cazare, precum și mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale țărilor de destinație, conform procedurilor interne și normativelor locale acolo unde acestea există, care diferă de la o țară la altă și de la un tip de destinație la altul.
- 8.9. Turistul declară că Agenția de turism l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 107/1999. Prin acceptarea pachetelor de servicii turistice achiziționate la distanță prin mijloace electronice, turistul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, în conformitate cu oferta Agenției de turism.
- Totodată turistul consimte că oricare din comunicările/informările Agenției Andinio Travel să îi fie trimise prin poștă/email/, la adresele/numerele indicate în preambulul prezentului contract.
- 8.10. Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente din raza Municipiului București.
- 8.11. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

**Agencia de turism
Andinio Travel S.R.L
Constantinescu Andrei-Cătălin**

