

CONTRACT privind pachetul de servicii de calatorie

Nr. din data de

PARTILE CONTRACTANTE

SOCIETATEA COMERCIALA KRON - TOUR SRL, cu sediul in Brasov, str. George Baritiu Nr. 12, numar de inregistrare la Registrul Comertului J08/486/1991, cod unic de inregistrare RO 1093296, cont bancar RO4919NGB0009008125418918, deschis la ING Brasov, titulara a licentei de turism nr. 1179, cu termen de valabilitate nelimitat pentru agentile:

- KRON - TOUR LUFTHANSA CITY CENTER - str. George Baritiu Nr. 12, Brasov - 0268 / 410515
- KRON - TOUR LUFTHANSA CITY CENTER - str. Ionescu Crum Nr. 1, Brasov Business Park, etaj 1, Brasov - 0268 / 416163
- KRON - TOUR LUFTHANSA CITY CENTER - str. Ionescu Crum Nr. 1, Brasov Business Park, parter, Brasov - 0368 / 800230

reprezentata prin Sorin DENCESCU, in calitate de Director General, denumita in continuare Agentia

si

calatorului/turistul/reprezentantul calatorului, cu datele de identificare prezentate in bonul de comanda sau in voucher/bilet odihna/bilet excursie

au convenit la incheierea prezentului contract.

I. OBIECTUL SI PRETUL CONTRACTULUI

1.1 Obiectul contractului îl constituie vânzarea de catre Agentia a pachetului de servicii turistice înscris în bonul de comanda (formularul de informare precontractuala), voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plata și calatorie.

1.2 Pretul contractului este înscris în bon de comanda (formularul de informare precontractuala), documente de plata si cuprinde costul serviciilor de calatorie efective, comisionul agentiei si TVA.

TERMENI SI CONDITII GENERALE

II. Durata contractului

2.1. Contractul va intra in vigoare in momentul semnarii lui de catre calator sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice.

2.2. In cazul in care prezentul contract este pus integral la dispozitia calatorului sub forma de catalog, pliant, alte inscrisuri, 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 contractul prezentat calatorului in modalitatile prevazute mai sus, contine informatiile prevazute la art. 7 alin. (2) din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 republicata privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie. Informatiile si fotografiile prezentate in cataloage, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare prezinta si ilustreaza stilul hotelului, caracteristicile generale ale camerelor, imaginile fiind orientative si au caracter informativ. Camera permitita de calator poate sa nu corespunda in toate cazurile cu fotografia din cataloage, oferte speciale, site-uri, materiale publicitare.

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

III. Modalitati de plata

3.1. 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 referinta a BNR din ziua emiterii facturii.

3.2. Plata serviciilor de calatorie interne (cu locul de desfasurare in Romania) se poate efectua si cu vouchere de vacanta. Plata serviciilor de calatorie se face respectand prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice si anexelor acestora. In cazul in care calatorul renunta la pachetul de servicii de calatorie achizitionat cu vouchere de vacanta, Agentia ii poate oferi acestuia un pachet de servicii de calatorie la o valoare initiala, mai putin penalitatile aferente, calculate conform prevederilor pct. 6.1. sau ii poate oferi calatorului un pachet de servicii de calatorie la o valoare mai mare fata de pachetul achizitionat initial din care au fost scazute penalitatile aferente, cu plata diferentei de pret.

3.3. Depasirea termenului de plata determina aplicarea unei penalitati de 0,3% pentru fiecare zi de intarziere, procent aplicat la suma neachitata.

3.4. Conform OUG nr. 8/2009, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii de calatorie de catre calator, agentia de turism nu poate restitui calatorului voucherele de vacanta sau contravaloarea acestora in bani. Voucherele de vacanta pot fi restituite calatorului de catre agentia de turism, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii de calatorie, doar daca acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere de vacanta conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanta.

3.5. Pachetul de servicii de calatorie care poate fi achizitionat pe baza voucherelor de vacanta va cuprinde servicii de cazare (minim si obligatoriu), alimentatie publica, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfasurare pe teritoriul Romaniei.

3.6. In cazul in care calatorul doreste sa efectueze plata catre agentie prin transfer bancar, pentru serviciile achizitionate, toate costurile bancare vor revenii partii care initiaza plata, respectiv calatorului.

IV. Drepturile si obligatiile Agentiei

4.1. In cazul modificarii uneia dintre prevederile esentiale ale contractului cum ar fi: serviciile incluse in pachet, datele de calatorie, modificarea categoriei unitatii de cazare, Agentia are obligatia de a informa calatorul cu cel putin 15 zile inainte de data inceperii calatoriei, cu exceptia cazurilor de la pct. 4.5. lit. a), b), c), cand informarea se va face in timp util pentru a permite calatorului sa decida inceperea calatoriei.

4.2. In cazul achizitionarii unui pachet de servicii de calatorie avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, Transportatorul Aerian, fara a cere acordul agentiei 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 inscrisa in programul turistic. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste calatorii conform Regulamentului Parlamentului European nr. 261/2004 implementat prin HG nr. 1912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra sub competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentand contractul intre pasager si transportator. In cazul acestor pachete de servicii de calatorie, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile de calatorie, acestea fiind destinate transportului. In cazul anularii zborului ca urmare a insolvabilitatii, falimentului, lichidarii sau incapacitatii de plata a Transportatorului Aerian, Agentia va depune toate diligentele si va actiiona cu buna-credinta pentru a oferi alternative pentru efectuarea serviciilor. Cu toate acestea, Agentia este exonerata de orice raspundere pentru eventualele prejudicii, de orice natura, cauzate calatorilor, aceste daune fiind imputabile companiei aeriene in baza Regulamentului Parlamentului European nr. 261/04 implementat prin HG nr. 1912/2006.

4.3. 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.), dar cu o cabina de aceeași categorie ca cea rezervata initial, caz in care calatorul nu va fi despagubit in nici un mod avand in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat. Altei, destul de frecvent si prin simetrie, linia de croaziera poate modifica categoria cabinei (in special la cabinele din categoria Garantie) cu o cabina superioara ca si cea rezervata initial (cabina superioara / balcon in loc de cabina inferioara, suita in loc de balcon, etc.), operatie denumita upgrade, caz in care calatorul nu va trebui sa plateasca diferenta de categorie, fiind un bonus din partea liniei.

4.4. 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 schimbarilor legate de:

a) pretul transportului de pasageri care rezulta din costul carburantilor sau al altor surse de energie;

b) nivelul taxelor sau al comisiunelor aplicabile serviciilor de calatorie incluse in contract, impuse de parTii terTe care nu sunt direct implicate in executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de imbarcare sau debarcare in porturi și aeroporturi;

c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv. Preturile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

4.5. Agentia este raspunzatoare de executarea serviciilor de calatorie incluse in contractual privind pachetul de servicii de calatorie, indiferent daca aceste servicii urmeaza sa fie furnizate de organizator sau de un alt furnizor 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 urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor de catre toti participantii. Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate calatorului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje si a altor imprejurari care revin exclusiv în sarcina transportatorului în 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 imprezibil si inevitabil.

4.6. Agentia are obligatia sa furnizeze in scris calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice (e-mail, fax, sms etc), cu 3 zile inainte de data plecării, urmatoarele informatii: a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de calator în fiecare dintre mijloacele de transport incluse; b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax, adrese e-mail ale reprezentantilor locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contractarea organizatorului si/sau a intermediarului; c) pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului. d) obligatiile calatorului prevazute la pct. 5.12, 5.13, 5.14 din prezentul contract.

4.7. Agentia acorda asistenta adecvata fara întârzieri nejustificate calatorului aflat în dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau al unui eveniment pe care nici organizatorul, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita, in special cu privire la:

a) furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale și asistenta consulara;

b) efectuarea comunicărilor la distanta și sprijinirea calatorului in gasirea unor servicii de calatorie alternative.

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

4.8. Agentia informeaza persoana care transfera contractul (cedentul), in conformitate cu pct. 5.1 din prezentul contract, cu privire la costurile efective ale transferului.

4.9. Atunci când o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata astfel cum s-a convenit prin prezentul contract, Agentia ofera, fara costuri suplimentare pentru calator, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai buna calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea calatorului la locul de plecare nu este asigurata astfel cum s-a convenit.

4.10. In cazul in care serviciile alternative propuse au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decât cea specificata în prezentul contract, Agentia acorda calatorului o reducere adecvata a preTului. Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit prin prezentul sau reducerea de preT acordata este inadecvata.

4.11. Daca este imposibil sa se furnizeze servicii alternative sau calatorul respinge serviciile alternative propuse în conformitate cu pct. 4.10 al doilea paragraf din prezentul contract, calatorul are dreptul, dupa caz, la reducerea preTului și/sau la despagubiri, fara a inceta contractul de servicii privind pachetul de calatorie.

4.12. Daca pachetul include transportul de pasageri, Agentia asigura de asemenea, în cazurile prevazute la pct. 4.10 și 4.11 din prezentul contract, repatrierea calatorului cu transport echivalent, fara întârzieri nejustificate și fara costuri suplimentare pentru calator.

V. Drepturile si obligatiile calatorului

5.1. In cazul in care calatorul nu poate sa participe la calatoria turistica independent de motivele care stau la baza imposibilitatii de participare, acesta poate sa ceseze contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii de calatorie contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia cu cel putin 7 zile inainte de data de plecare. In acest caz intre calatorul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si Agentia (contractant cedat) urmeaza a se incheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de calatorie contractate si cesionate. Responsabilitatea incheierii contractului de cesiune revine dupa caz fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata Agentiei (contractantului cedat). Calatorul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili in mod

solidar la plata pretului calatoriei si a tuturor comisioanelor, triferelor si altor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari (taxa modificare nume, taxa anulare, etc). In cazul in care mijlocul de transport este avionul, cesionarea poate fi efectuata numai daca transportatorul aerian permite aceasta modificare.

5.2. Serviciile de calatorie achitate total sau partial cu vouchere de vacanta nu pot fi cesionate in conformitate cu prevederile art.7 alin.1 din OUG nr.8/2009 privind acordarea voucherelor de vacanta.

5.3. In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, calatorul are obligatia sa respecte urmatorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face de regula la ora 18:00 a zilei de intrare si se termina de regula la ora 12:00 a zilei de iesire, inscrite pe documentele de calatorie (voucher ori pe biletul de odihna si/sau de tratament, bilet de excursie, etc). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a calatorului.

5.4. In cazul in care calatorul a achizitionat un produs de tip "croaziera", acesta trebuie sa ajunga in orasul de plecare cu cel putin o zi inainte de imbarcare pentru a evita neplacerile sau chiar pierderea croazierei.

5.5. In cazul in care tarifele stabilite in contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorarii, calatorul poate:

a) sa accepte modificarea propusa; sau
b) sa rezilieze contractul, fara a plati vreo penalitate de reziliere. In cazul in care reziliaza prezentul contract calatorul poate accepta un pachet de substitutie, atunci cand acesta este oferit de Agentie, daca este posibil, de o calitate echivalenta sau superioara.

5.6. Calatorul este obligat sa comunice Agentiei, in termen rezonabil (comunicat de Agentie) de la primirea instiintarii prevazute la pct. 4.1 privind modificarea prevederilor esentiale ale contractului sau in timp util inainte de inceperea calatoriei, in cazul in care se aplica clauzele prevazute la pct. 4.5 lit. b) si c), hotararea sa de a opta pentru: a) rezilierea/denuntarea unilateral a contractului fara plata penaltatilor; sau b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

5.7. In cazul in care calatorul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile pct. 4.1 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 turistica 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 diferentei de pret, in sensul rambursarii diferentei de pret dintre cele doua pachete 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 toate cazurile mentionate la pct. 5.8, calatorul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire, al carei cuantum poate fi stabilit prin acordul comun al partilor sau in baza unei hotarari a instantei de judecata, pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

a) anularea s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar Agentia a informat in scris calatorul cu cel putin:

(i) 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai mult de șase zile;
(ii) șapte zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza între doua și șase zile;
(iii) 48 de ore inainte de începerea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai puțin de doua zile;
b) anularea s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprezibile, independente de vointa celui care le invoca si ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, in aceasta neifiind incluse suprazervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unitatii de cazare) sau unor cauze dintre cele prevazute la pct. 4.5 lit. b);
c) anularea s-a facut din vina calatorului.

5.10. Calatorul are dreptul sa rezilieze/denunte unilateral in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care incetarea ii este imputabila, este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor cap. VI, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Despagubirea se poate ridica la maximul pretului pachetului de servicii de calatorie contractat.

5.11. 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, acestea echivaleaza cu rezilierea/denuntarea unilateral a contractului, cu aplicarea penaltatilor prevazute la Cap. VI din prezentul contract si incheierea unui nou contract.

5.12. 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.

5.13. 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.

5.14. Calatorul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza, fara ca acestea sa faca parte din prezentul contract, sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar Agentia nu are nici o responsabilitate asupra presatilor in cauza. Clasificarea unitatilor de cazare si a mijloacelor de transport sunt cele oficiale pentru fiecare tara in parte, calatorul ia act si este de acord cu aceasta.

5.15. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre calator a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, etc), calatorul are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Agentia recomanda si consultarea site-ului <http://www.politiadefrontiera.ro>. De asemenea, in cazul calatoriei in anumite destinatii care necesita obtinerea unei vize, Agentia recomanda consultarea site-ului: <http://www.mae.ro/node/1422>, pentru informatii complete privind regimul vizelor. 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 ex. necesitatea obtinerii vizei sau necesitatea de a avea pasaport sau/si carte de identitate sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei.

5.16. Calatorul are obligatia de a contacta Agentia cu 24 ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc imbarcare, etc.)

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

5.18. 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 acestuia aliniat.

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

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, in cazul ofertelor standard, dupa cum urmeaza:

a) 50% daca anularea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice inainte de data plecarii;
b) 80% daca anularea se face in intervalul 16-30 de zile calendaristice inainte de data plecarii;
c) 100% daca anularea se face:

-intr-un interval mai mic de 16 zile calendaristice inainte de data plecarii (ori in ziua plecarii);
-nu se prezinta la program;

-in cazul in care calatorul nu este lasat sa treaca una din frontierele de pe traseul excursiei, din motive care sunt legate exclusiv de persoana sa sau din motive care nu pot fi imputate Agentiei;

-in cazul in care calatorul nu respecta conditiile generale ale Agentiei, prezinta acte incomplete sau false, nu are pasaport sau nu achita integral excursia in termenele stipulate;

Aceste penalizari se aplica la pretul contractului, mentionat la articolul II, in prezentul contract.

In cazul ofertelor Early Booking, penalizarea este de 100%.

6.2. Penalizarile echivalente cu pretul contractului 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 imposibilitatea de a parasi teritoriul tarii fiind intors de catre politie de frontiera din alte motive ce tin de persoana acestuia.

6.3. In cazul in care plata pentru serviciile de calatorie interne a fost facuta cu, sau si cu vouchere de vacanta, penalizarea se va deduce in primul rand din valoarea voucherelor de vacanta. Daca penalizarea este mai mare decat valoarea voucherelor de vacanta, diferenta care depaseste valoarea voucherelor de vacanta se va retine din valoarea achitata prin alte instrumente de plata. In cazul in care valoarea voucherelor de vacanta este mai mare decat valoarea penalizarii, diferenta nu se restituie nici in vouchere de vacanta si nici in numerar in cazul in care calatorul nu doreste un alt serviciu turistic.

Daca calatorul isi manifesta dorinta de a achizitiona un alt serviciu turistic, pentru o perioada ulterioara, atunci diferenta dintre valoarea voucherelor si valoarea penalizarii se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul in care calatorul poate solicita noul pachet de servicii de calatorie este de maxim luni de la data rezilierii contractului/renuntarea la serviciile de calatorie initiale. In cazul in care calatorul nu isi exprima optiunea in aceasta perioada, Agentia nu ii mai poate oferi acestuia nici un pachet de servicii de calatorie ulterior.

6.4. 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 penalizarii prevazute la pct.6.1.

6.5. 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.

6.6. 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.

6.7. 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.

6.8. 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.

6.9. Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract, conform prevederilor pct. 5.9.

6.10. 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.

6.11. Toate sumele mentionate in prezentul capitol se vor retine de catre Agentie din avansul sau tariful total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

VII. Reclamatii

7.1. Calatorul informeaza Agentia, fara întârzieri nejustificate, în 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 pentru asistenta:
Telefon: 0268-410515; 0723410515
E-mail: office@krontour.ro.

7.2. Daca oricare dintre serviciile de calatorie nu se executa în conformitate cu cerintele prezentului contract, Agentia remedieaza neconformitatea, cu exceptia unuia din urmatoarele cazuri:

a) neconformitatea nu poate fi remediatea;
b) remedierea implica cheltuieli disproportionale, tinând cont de anvergura neconformitatii și de valoarea serviciilor de calatorie afectate. Daca Agentia, in conformitate cu primul paragraf lit. a) sau b) din prezentul alineat, nu remedieaza neconformitatea, calatorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzatoare a pretului pentru orice perioada in care a existat o neconformitate, cu exceptia cazului in care Agentia dovedeste ca neconformitatea ste imputabila calatorului.

7.3. In cazul in care neconformitatea afecteaza în mod substantTial executarea pachetului, iar Agentia a omis sa o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de catre calator, acesta poate rezilia prezentul contract fara plata unor penalitati de reziliere și, dupa caz, poate sa ceara, reducerea preTului și/sau despagubiri.

7.4. Calatorul ia act si accepta interdictia de a face publicitate negativa Agentiei si serviciilor prestate de aceasta, fara ca procedura de inregistrare si solutionare a reclamatilor prevazuta in capitolul VII sa fi fost indeplinita. Nerespectarea acestei prevederi da dreptul Agentiei sa

solicite instanței despăgubiri corespunzătoare prejudiciului suferit.

7.5. Vor fi luate în considerare numai reclamațiile făcute în nume personal.

VIII. Asigurări - Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului Agenției la Societatea de Asigurare **CITY INSURANCE S.A.**, cu sediul în București, str. Emanoil Porumbaru, nr. 93 - 95, parter, sector 1, telefon 021/2310054 , pagina web: <http://www.cityinsurance.ro>. Numarul asigurării Agenției este BN - 1016, valabilă până la data de 31.12.2019. Condițiile în care calatorul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

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

8.2. În cazul în care calatorul 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. Calatorul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Calatorul 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 de calatorie sau de la data repatrierii.

8.3. Calatorul 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 pct. 8.2.

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

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

8.6. Documentele justificative constau în:

- contractul de comercializare a pachetului de servicii de calatorie;
- confirmările de primire precizate la pct. 8.2, 8.3 și 8.5 din prezentul capitol;
- fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de calator;
- fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

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

8.7. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de calator în contractul de comercializare a pachetului de servicii de calatorie, precum și sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor pct.10.2.

8.8. Din despăgubire se scade frânza menționată pe polița de asigurare.

8.9. 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 calator.

8.10. În cazul în care după plată despăgubirii Agenția plătește debitul către calator, 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.

8.11. Facultativ, calatorul 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.

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

IX. Documentele contractului se constituie ca anexa la acesta și sunt următoarele:

- voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, bonul de comandă după caz;
- programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;
- cataloge/pliantele/ofertele Agenției puse la dispoziția calatorului, în format tipărit sau pe suport electronic la adresa www.krontour.ro.

X. Procedura de soluționare alternativă a litigiilor ("SAL")

10.1. Soluționarea alternativă a litigiilor ("SAL") reprezintă un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se oferă posibilitatea de soluționare a litigiilor pe care le pot avea cu comercianții, atunci când se confruntă cu o problemă legată de achiziționarea unui produs sau serviciu. Astfel, reclamațiile împotriva comercianților sunt prezentate voluntar de către consumatori, urmând a fi soluționate într-un mod independent, imparțial, transparent, rapid și echitabil.

10.2. Direcția de soluționare alternativă a litigiilor (Direcția SAL) din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor ("ANPC"), are competența să soluționeze alternativ litigiile naționale și transfrontaliere izvorâte din contractele de vânzări sau din contractele de prestări servicii încheiate cu un comerciant care desfășoară activități în România, în sectoarele de activitate în care ANPC este competentă.

10.3. Cererea de aplicare SAL, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL, și legislația aplicabilă poate fi accesată aici: <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>.

XI. Dispoziții finale

11.1. Contractul împreună cu termenii și condițiile generale au fost încheiate în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

11.2. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face în conformitate cu termenii și condițiile generale și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2018.

11.3. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru a acoperi eventualele penalități de anulare; calatorii se pot informa în agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno. Asigurarea se va încheia și achita la momentul semnării contractului de comercializare a pachetului de servicii de calatorie și plata avansului pachetului, fiind valabilă de la data încheierii și până în ziua plecării.

Clientul: dorește , nu dorește asigurare storno

11.4. Calatorul declară că a fost informat în mod expres de către Agenție, respectiv a luat la cunoștință și este de acord cu POLITICA DE CONFIDENTIALITATE CU PRIVIRE LA PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL disponibilă și afișată în Agenție, cât și pe site-ul Agenției la <https://www.krontour.ro/protectie-date>, în contextul intrării în vigoare a Regulamentului European privind protecția datelor nr.679/2016 ("GDPR"). Prin semnarea contractului, calatorul declară în mod expres și este de acord inclusiv că datele sale cu caracter personal să fie transferate către parteneri din țări terțe, respectiv din afara spațiului european sau din afara spațiului economic european, doar în scopul realizării obiectului prezentului Contract, respectiv în vederea achiziționării serviciilor turistice menționate la art. I.

11.5. Calatorul declară că Agenția l-a informat complet cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr.2/2018.

Prin semnarea prezentului contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon sau mijloace electronice, calatorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, în conformitate cu oferta Agenției.

11.6. Calatorul declară că Agenția l-a informat în prealabil cu privire la situația generală a țării de destinație, iar calatorul și-a asumat răspunderea de a verifica alertele de calatorie la www.mae.ro/travel-alerts.

11.7. Clauzele din prezentul contract au aplicabilitate generală, iar în situația în care, în cadrul anexelor, există termeni și condiții specifice anumitor servicii de calatorie, respectivele condiții vor prevala față de clauzele acestui contract.

11.8. Litigiile care nu pot fi soluționate pe cale amiabilă vor fi soluționate pe cale judecătorească, instanța competentă fiind Judecătoria Sector 1.

11.9. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

În conformitate cu Art. 1203 din Noul Cod civil, partile confirmă și acceptă în mod expres Termenii și condițiile generale considerate a fi clauze neuzuale: 3.1., 3.2., 4.3.-4.6., 4.9.-4.12, 5.3., 5.6.-5.10, cap. VI, 7.2.-7.3., 8.2., 8.3., 8.5., 8.7., 8.8., 11.8

Agentia: KRON - TOUR prin SORIN DENCESCU

Semnatura

Calator:

Semnatura