

## **CONTRACT privind pachetul de servicii de calatorie**

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

### **PARTILE CONTRACTANTE**

SOCIETATEA COMERCIALA KRON - TOUR SRL, cu sediul in Brasov, Str. Camil Petrescu, Nr. 3C, numar de inregistrare la Registrul Comertului J08/486/1991, cod unic de inregistrare RO 1093296, cont bancar RO49INGB0009008125418918, deschis la ING Brasov, titulara a licentei de turism nr. 1179, cu termen de valabilitate nelimitat pentru agentile:

• KRON – TOUR LUFTHANSA CITY CENTER – str. Camil Petrescu, Nr. 3C, Et. Parter, Ap. 003 – Tel. 0268 / 414488;

• KRON–TOUR LUFTHANSA CITY CENTER – Str. Camil Petrescu, Nr. 3C, Parter, Spatiu Administrativ 1, Brasov-Tel:0268-416163;

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

si

calatorul/turistul/reprezentantul calatorului, cu datele de identificare prezentate in bonul de comanda sau in voucher/bilet de odihna/bilet excursie au convenit la incheierea prezentului contract.

### **I. OBIECTUL SI PRETUL CONTRACTULUI**

1.1 Obiectul contractului îl constituie vânzarea de catre Agentie 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 contractuala), documente de plata si cuprinde costul serviciilor de calatorie efective, comisionul agentiei si TVA, daca este cazul.

### **TERMENI SI CONDITII GENERALE**

#### **II. Durata contractului**

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

2.2. In cazul în care prezentul contract este pus integral la dispozitia calatorului sub forma de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, fax, etc), obligatia de informare a calatorului este considerata indeplinita prin înscrierea acestei informatii în oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate de Agentie, nefiind necesara incheierea în forma scrisa a contractului de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, respectiv daca contractul prezentat calatorului în 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 în cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare prezinta si ilustreaza stilul hotelului, caracteristicile generale ale camerelor, imaginile fiind orientative si au caracter informativ. Camera primita de calator poate sa nu corespunda în toate cazurile cu fotografia din cataloage, oferte speciale, site-uri, materiale publicitare.

2.3. Contractul înceteaza de drept odata cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii de calatorie înscris în documentele de calatorie.

#### **III. Modalitati de plata**

3.1. Plata serviciilor de calatorie externe aferente contractului se poate efectua într-o singura moneda, în valuta specificata în contract sau în RON la cursul de referinta a BNR din ziua emiterii facturii.

3.2. Plata serviciilor de calatorie interne (cu locul de desfasurare în România) 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 acesteia. În cazul în care calatorul renunta la pachetul de servicii de calatorie achizitionat cu vouchere de vacanta, Agentia îi poate oferi acestuia un pachet de servicii de calatorie la o valoare initiala, mai puțin penalitatile aferente, calculate conform prevederilor pct. 6.1. sau îi 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, în cazul renuntării definitive la pachetul de servicii de calatorie de catre calator, agentia de turism nu poate restitui calatorului voucherele de vacanta sau contravaloarea acestora în bani. Voucherele de vacanta pot fi restituite calatorului de catre agentia de turism, în cazul renuntării 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. În cazul în care calatorul doreste sa efectueze plata catre agentie prin transfer bancar, pentru serviciile achizitionate, toate costurile bancare vor reveni partii care initiaza plata, respectiv calatorului.

#### **IV. Drepturile si obligatiile Agentiei**

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

4.2. În cazul achizitionării unui pachet de servicii de calatorie având în 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 înscrisa în 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 reprezentând contractul între pasager si transportator. În cazul acestor pachete de servicii de calatorie, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile de calatorie, acestea fiind destinate transportului. În cazul anularii zborului ca urmare a insolabilitatii, falimentului, lichidarii sau incapacitatii de plata a Transportatorului Aerian, Agentia va depune toate diligentele si va actiona 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 în baza Regulamentului Parlamentului European nr. 261/04 implementat prin HG nr. 1912/2006.

4.3. În situatia achizitionării unui produs de tip croaziera, linia de croaziera poate modifica din motive ce tin de siguranta navigatorii 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 în care calatorul nu va fi despagubit în nici un mod având în vedere ca este vorba de același tip de cabina ca si cel rezervat. Alteori, destul de frecvent si prin simetrie, linia de croaziera poate modifica categoria cabinei (în special la cabinele din categoria Garantiee cu o cabina superioara ca si cea rezervata initial (cabina exterioara / balcon în loc de cabina interioara, suita în loc de balcon, etc.), operatie denumita upgrade, caz în care calatorul nu va trebui sa plateasca diferenta de categorie, fiind un bonus din partea liniei.

4.4. Agentia poate modifica pretul contractului, în sensul majorării sau micșorării, după caz, aratând totodata modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de pret ale contractului si numai daca modificarea are loc ca urmare a schimbărilor legate de:

- pretul transportului de pasageri care rezulta din costul carburanților sau al altor surse de energie;
- nivelul taxelor sau al comisiunilor aplicabile serviciilor de calatorie incluse în contract, impuse de parti terte care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi;
- 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 în contractul 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) când neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza calatorului;

b) când neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor împrejurari 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 în 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 împrejurari care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice.

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

4.6. Agentia are obligatia sa furnizeze în scris calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice (e-mail, fax, sms etc), cu 3 zile înainte de data plecării, urmatoarele informatii: a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, după 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 reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa îi permita contractarea organizatorului si/sau a intermediarului; c) pentru calatoriile minorilor neînsoțiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de locul cazării 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, în cazul situatiilor de forta majora sau al unui eveniment pe care nici organizatorul, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita, în special cu privire la:

- furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale și asistenta consulara;
- efectuarea comunicărilor la distanta și sprijinirea calatorului în 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), în 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. În cazul în 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, după caz, la reducerea prețului și/sau la despagubiri, fara a înceta 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. În cazul în care calatorul nu poate sa participe la calatoria turistica independent de motivele care stau la baza imposibilitatii de participare, acesta poate sa cesioneze contractul unei terte persoane care indeplinește toate conditiile aplicabile pachetului de servicii de calatorie contractat, cu obligatia de a anunta în scris Agentia cu cel puțin 7 zile înaintea datei de plecare. În acest caz între calatorul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si Agentia (contractant cedat) urmeaza a se încheia 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 comisiunilor, tarifului 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 penalitatilor; sau b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

5.7. In cazul in care calatorul decide sa participe la calatoria asupra careia s-a 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 quantum 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) anulara 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 inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai puțin de doua zile;  
b) anulara s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprevizibile, independente de vointa celui care le invoca si ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, in aceasta nefiind incluse suparezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unitatii de cazare) sau unor cauze dintre cele prevazute la pct. 4.5 lit. b);  
c) anulara 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 maximum 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, aceasta echivaleaza cu rezilierea/denuntarea unilateral a contractului, cu aplicarea penalitatilor 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 statiune, 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 la a 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 presatiilor 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 acestea.

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 efectuării 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 efectuării 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 nerespectării acestuia aliniat.

5.19. Calatorul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecării 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 nerespectării 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 anulara se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice inainte de data plecării;

**b) 100%** daca anulara se face:

-intr-un interval mai mic de 29 zile calendaristice inainte de data plecării (ori in ziua plecării);  
-nu se prezinta la program;

-in cazul in care calatorul nu este lasat sa treaca una din fazele 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 efectuării calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasi teritoriul tarii fiind intors de catre politia 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 penalizării, 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 penalizării se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul in care calatorul poate solicita noul pachet de servicii de calatorie este de maxim 2 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 penalizării prevazute la pct.6.1.

6.5. Pentru biletele de odihna si/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agentia va face restituiri 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 acestuia.

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 exoneraza 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 executării unui serviciu de calatorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de calatorie.

Datele de contact ale Agentiei pentru asistenta:

Telefon: 0268.416.163 , 0268.414.488.

E-mail: office@krontour.ro.

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

a) neconformitatea nu poate fi remediata;

b) remedierea implica cheltuieli disproportionat, 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 remediază 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. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substantial 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, după 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 instantei despagubiri corespunzatoare prejudiciului suferit.

7.5. Vor fi luate in considerare numai reclamatia facuta in nume personal.

**VIII. Asigurari** - Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de el in cazul insolabilitatii sau falimentului Agentiei la Societatea de Asigurare **OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A.**, cu sediul in Bucuresti, str. Aleea Alexandru nr. 51, sector 1 Bucuresti. Numarul asigurarii Agentiei este **57893**, valabila pana la data de 12.01.2024 in valoare de 100.000 EURO. Conditia in care calatorul va fi despagubit de catre societatea de asigurare sunt:

8.1. In cazul in care Agentia nu efectueaza repatrierea calatorului, acesta are obligatia de a anunta imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. In aceasta situatie societatea de asigurare nu are obligatia de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a o rambursa dupa intoarcerea calatorului in Romania, in conditiile politiei de asigurare incheiate intre Agentie si societatea de asigurare.

8.2. In cazul in care calatorul solicita Agentiei contravaloarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie sa trimita

documentele justificative catre Agentie prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. Calatorul are obligatia sa pastreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Calatorul poate solicita Agentiei rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data incheierii derularii pachetului de servicii de calatorie sau de la data repatrierii.

8.3. Calatorul are obligatia de a notifica societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, in legatura cu solicitarea adresata Agentiei privind rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, in termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmarii de primire prevazute la pct. 8.2.

8.4. In cazul in care, in termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmarii de primire a documentelor justificative de catre Agentie, calatorul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.

8.5. In termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, calatorul are obligatia de a transmite societatii de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, cererea de despagubire insotita de documentele justificative.

8.6. Documentele justificative constau in:

a) contractul de comercializare a pachetului de servicii de calatorie;

b) confirmarile de primire precizate la pct. 8.2, 8.3 si 8.5 din prezentul capitol;

c) fotocopiile de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de calator;

d) fotocopiile de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

Societatea de asigurare are dreptul sa solicite calatorului si alte documente justificative.

8.7. Despagubirea nu poate depasi suma achitata de calator in contractul de comercializare a pachetului de servicii de calatorie, precum si sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor pct.10.2.

8.8. Din despagubire se scade fransiza mentionata pe polita de asigurare.

8.9. Despagubirea va fi platita in termen de 30 (treizeci) zile calendaristice de la data primirii de catre societatea de asigurare a documentelor justificative de la calator.

8.10. In cazul in care dupa plata despagubirii Agentia plateste debitul catre calator, acesta are obligatia de a restitui asiguratorului despagubirea primita, in termen de 5 (cinci) zile lucratoare de la data primirii de la Agentie a sumelor reprezentand debitul.

8.11. Facultativ, calatorul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidente, de boala sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinatie ori a unei asigurari storno.

8.12 Agentia nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politile de asigurare contractate prin intermediul Agentiei, deoarece aceasta este doar intermediar între calator și asigurator.

**IX. Documentele contractului** se constituie ca anexa la acesta si sunt urmatoarele:

a) voucherul, biletul de odihna-tratament, biletul de excursie, bonul de comanda dupa caz;

b) programul turistic, in cazul actiunilor turistice;

c) cataloagele/pliantele/ofertele Agentiei puse la dispozitia calatorului, in format tiparit sau pe suport electronic la adresa [www.krontour.ro](http://www.krontour.ro).

**X. Procedura de solutionare alternativa a litigiilor ("SAL")**

10.1. Solutionarea alternativa a litigiilor ("SAL") reprezinta un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se ofera posibilitatea de solutionare a litigiilor pe care le pot avea cu comerciantii, atunci când se confrunta cu o problema legata de achizitionarea unui produs sau serviciu. Astfel, reclamatia împotriva comerciantilor sunt prezentate voluntar de catre consumatori, urmând a fi solutionate într-un mod independent, impartial, transparent, rapid si echitabil.

10.2. Directia de solutionare alternativa a litigiilor (Directia SAL) din cadrul Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor ("ANPC"), are competenta sa solutioneze alternativ litigiile nationale si transfrontaliere izvorâte din contractele de vânzari sau din contractele de prestari servicii încheiate cu un comerciant care desfasoara activitati în România, în sectoarele de activitate în care ANPC este competenta.

10.3. Cererea de aplicare SAL, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL, si legislatia aplicabila poate fi accesata aici:

<http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>.

**XI. Dispozitii finale**

11.1. Contractul impreuna cu termenii si conditiile generale au fost incheiate in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.

11.2. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face in conformitate cu termenii si conditiile generale si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 2/2018.

11.3. Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru a acoperi eventualele penalitati de anulare; calatorii se pot informa in agentii despre cazurile acoperite de asigurarea storno. Asigurarea se va incheia si achita la momentul semnarii contractului de comercializare a pachetului de servicii de calatorie si plata avansului pachetului, fiind valabila de la data incheierii si pana in ziua plecarii.

11.4 Calatorul declara ca a fost informat in mod expres de catre Agentie, respectiv a luat la cunostinta si este de acord cu POLITICA DE CONFIDENTIALITATE CU PRIVIRE LA PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL disponibila si afisata in Agentie, cat si pe site-ul Agentiei la <https://www.krontour.ro/protectie-date>, in contextul intrarii in vigoare a Regulamentului European privind protectia datelor nr.679/2016 ("GDPR"). Prin semnarea contractului, calatorul declara in mod expres si este de acord inclusiv ca datele sale cu caracter personal sa fie transferate catre parteneri din tari terte, respectiv din afara spatiului european sau din afara spatiului economic european, doar in scopul realizarii obiectului prezentului Contract, respectiv in vederea achizitionarii serviciilor turistice mentionate la art. I.

11.5. Calatorul declara ca Agentia l-a informat complet cu privire la conditiile generale de Comercializare a pachetelor de servicii de calatorie in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr.2/2018.

Prin semnarea prezentului contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice, calatorul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, in conformitate cu oferta Agentiei.

11.6. Calatorul declara ca Agentia l-a informat in prealabil cu privire la situatia generala a tarii de destinatie, iar calatorul si-a asumat raspunderea de a verifica alertele de calatorie la [www.mae.ro/travel-alerts](http://www.mae.ro/travel-alerts).

11.7. Clauzele din prezentul contract au aplicabilitate generala, iar in situatia in care, in cadrul anexelor, exista termeni si conditii specifice anumitor servicii de calatorie, respectivele conditii vor prevala fata de clauzele acestui contract.

11.8. Litigiile care nu pot fi solutionate pe cale amiabila vor fi solutionate pe cale judecatoreasca, instanta competenta fiind Judecatoria Sector 1.

11.9. Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

In conformitate cu Art. 1203 din Noul Cod civil, partile confirma si accepta in mod expres Termenii si conditiile 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 .....