

Partile contractante

Societatea comerciala SC TS GROUP SRL cu sediul social în Com. Darlos, Str. Morii de Apa Nr. 60 A, Jud. Sibiu, numar de inregistrare la registrul comertului J32/832/2007 cod de inregistrare fiscala 21716143, conturi bancare RO15 RZBR 0000 0600 0923 6754 – RON, RO16 RZBR 0000 0600 2027 0389 – EURO deschis la **Raiffeisen Bank Medias**, titulara a Licentei de turism touroperatoare nr. 8020/10.08.2018, cu sediul secundar în Medias, Str. Pompierilor Nr. 2, Jud. Sibiu, cod postal 551017, tel: 0740 607 307, e-mail aristransromania@gmail.com, Tel. de urgenta 0757 392 898 reprezentata prin Beltan Violeta Anca, in calitate de Administrator, denumita in continuare Agentia,

SI turistul/reprezentantul turistului,

Nume și Prenume:

Domiciliu:

CNP:

Serie/Nr. CI:

Email:

Telefon:

Au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului

Il constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în oferta turistica/bon de comanda/bilet de odihnă tratament/bilet de excursie, anexat la prezentul contract și eliberarea documentelor de calatorie.

Agentia poate furniza turistului un bon de comanda, in cazul solicitarii unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie a agentiei de turism si care necesita confirmarea rezervarii din partea altor prestatori. Daca turistul nu primeste un bon de comanda se presupune ca serviciile solicitate sunt confirmate in momentul solicitarii.

II. Incheierea contractului

1. Contractul ia nastere:

a) in momentul semnarii lui de catre turist, in cazul serviciilor confirmate in momentul solicitarii (nu este necesar si nu se completeaza bonul de comanda);

b) in momentul in care serviciile solicitate de catre client au fost confirmate de catre agentie, respectiv clientul ia la cunostinta despre serviciile care i-au fost confirmate si semneaza bonul de comanda.

Pentru procesarea unei rezervari de servicii, agentia poate solicita un avans de pana la 50% din pretul pachetului sau plata integrală a contra valorii pachetului, în funcție de data la care turistul solicită serviciile.

c) in momentul eliberarii documentelor de calatorie (bilet de odihna tratament sau voucher) in cazul in care pachetele de servicii turistice fac parte din oferta standard a agentiei de turism sau exista deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

2. In cazul in care prezentul contract este pus integral la dispozitia turistului sub forma de catalog, pliant, alte inscrisuri, site-ul Agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, fax, etc), obligatia de informare a turistului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii in oricare din documentele de calatorie sau documente fiscale furnizate de Agentie, nefiind necesara incheierea in forma scrisa a contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv daca prezentul contract prezentat turistului in modalitatile prevazute mai sus contine clauzele de la art. 12 alin. (2) din Ordonata Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, republicata.

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

III. Pretul contractului si modalitati de plata

2. Prețul contractului este de

Avansul este de

Plata finala se va face pana la

Prețul contractului se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A., fiind specificat in bonul de comanda(daca exista) si/sau pe factura.

2. Modalitati de plata

2.1. La incheierea contractului se percepe un avans de minim 30% din valoarea totala a serviciilor rezervate sau cel prevazut in bonul de comanda. Graficul de plata al serviciilor (rate/transe/avansuri si diferenta) este prevazut in prezentul contract sau in Bonul de comanda (acolo unde acesta este intocmit), care este anexa la si parte integranta a acestui contract.

2.2. Plata finală se va face astfel:

a) pentru serviciile turistice care necesita confirmare din partea prestatorilor, conform bonului de comanda.

b) pentru serviciile turistice interne cel tarziu 21 zile inainte de data inceperii sejurului.

c) pentru serviciile turistice cu desfasurare in afara tarii cu cel puțin 45 de zile înainte de începere.

2.3. Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract sau in Lei la cursul de referinta al BNR + 1,5% din ziua emiterii facturii.

2.4. Contravaloarea serviciilor turistice interne se poate achita si cu tichete de vacanta. Plata serviciilor turistice se face respectand prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice si anexelor acesteia. In cazul in care turistul renunta la pachetul de servicii turistice achizitionat cu tichete de vacanta, agentia ii poate oferi acestuia un pachet de servicii turistice la o valoare initiala minus penalizarile aferente sau mai mare celui achizitionat initial, cu plata diferentei de pret. Conform OUG 8/2009 in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii turistice de catre turist, agentia de turism nu poate restitui turistului tichetele de vacanta sau contravaloarea acestora in bani.

2.5. Pachetul de servicii turistice care poate fi achizitionat pe baza tichetelor de vacanta poate cuprinde servicii de cazare (minim si

obligatoriu), alimentare publica, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfasurare pe teritoriul Romaniei.

2.6. In cazul in care clientul opteaza pentru plata serviciilor rezervate prin transfer sau virament bancar, aceasta se poate realiza in conturile Agentiei deschise la Raiffeizen Bank, in conturile:

Raiffeisen Bank Medias:

RO15 RZBR 0000 0600 0923 6754 - RON

RO16 RZBR 0000 0600 2027 0389 - EURO

Trezoreria Medias:

RO62 TREZ 5775 070X XX00 1969

RO48 TREZ 5775 069X XX00 2368

IV. Drepturile și obligațiile Agenției

1. În cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale contractului, agentia are obligația de a informa turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data începerii calatoriei, cu exceptia cazurilor de la punctul IV.6 literele a si b, cand informarea se va face in timp util pentru a permite turistului sa decida inceperea calatoriei.

2. În cazul achiziționării unui pachet de servicii turistice având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste turiștii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1.912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

3. În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica, din motive ce țin de siguranța navigării, numărul cabinei și locația acesteia pe punți (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care turistul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

4. Agenția poate modifica prețul contractului, în sensul majorării sau micșorării - după caz, aratand totodata modul de calcul al majorarilor sau micșorarilor de pret ale contractului si 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. Preturile stabilite in contract nu pot fi majorate, in nici un caz, in cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

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

a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie 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 agreeat de acesta și - după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

6. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a 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, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția nu 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 temeiul actelor normative specifice;

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

7. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului, în termen de 3 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract (mai puțin avion);

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a detailistului;

c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului.

d) obligatiile turistului prevazute la pct. V.5., V.6., V.8.

8. Agentia parte in contract este obligata sa acorde prompt asistenta turistului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau al unui eveniment pe care nici agentia de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita.

V. Drepturile și obligațiile turistului

1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică independent de motivele care stau la baza imposibilitatii de participare, acesta poate să cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 30 zile înaintea datei de plecare. În acest caz

Agenția reziliază contractul cu turistul care cesionează contractul și încheie un alt contract cu noul turist. Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor. Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

1.1. Serviciile turistice achitate total sau partial cu tichete de vacanță nu pot fi cesionate în conformitate cu prevederile art.7 al.1 din OUG nr.8/2009 privind acordarea tichetelor de vacanță.

2. În cazul sejururilor de odihnă/tratament cu locul de desfășurare în România, turistul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor în România, respectiv: în stațiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 18,00 a zilei de intrare și se termină la ora 12,00 a zilei de ieșire înscrise pe voucher ori pe biletul de odihnă și/sau de tratament; în stațiunile din țară, altele decât cele de pe litoral, cazarea se face de regulă începând cu ora 14,00 a zilei de intrare și se termină cel târziu la ora 12,00 a zilei de ieșire înscrise pe voucher ori pe biletul de odihnă și/sau de tratament. Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a turistului.

3. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de către Agenție a sumelor plătite.

3.1. Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 1 sau în timp util înainte de începerea călătoriei în cazul în care se aplică cauzele prevăzute în capitolul IV pct 5 litera b și c, hotărârea sa de a opta pentru:

- a) rezilierea contractului fără plata penalităților sau
- b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

În cazul în care turistul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile cap IV pct 1 se considera că toate modificările au fost acceptate și turistul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

3.2. În cazul în care turistul reziliază contractul conform cap. V, pct. 3.1. lit. a) din prezentul contract sau Agenția anulează călătoria turistică înainte de data de plecare, turistul are dreptul:

- a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;
- b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară -propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț;
- c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.
- d) în cazul în care pachetul de servicii turistice a fost achitat cu

tichete de vacanță și turistul nu accepta condițiile pct. a) de la art 3.2 agenția nu va mai putea restitui nici o sumă în bani și nici în tichete acestuia, conform prevederilor OUG 8/2009.

3.3. În toate cazurile menționate la pct. 3.2 turistul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

- a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat în scris turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;
- b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările) sau unor cauze dintre cele prevăzute la cap IV pct 6 lit b.
- c) anularea s-a făcut din vina turistului.

4. Turistul are dreptul să rezilieze/denunte unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea/denunțarea unilaterală îi este imputabilă este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia conform prevederilor cap. VI, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii.

4.1. În cazul în care turistul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția va rezolva cerințele turistului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către turist.

4.2 Dacă turistul solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților legale la momentul respectiv, și încheierea unui nou contract.

5. Turistul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție.

6. Turistul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament), în vederea acordării serviciilor turistice. În cazul în care turistul beneficiază de bilete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

7. Turistul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează la destinație, fără ca acestea să facă parte din contractul cu agenția de turism, sunt în strictă responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație iar agenția de turism nu are nici o responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

8. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră. În cazul în care turistul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agenției (de exemplu, în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

9. Agenția de turism recomandă turiștilor contactarea acesteia cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).

10. În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de turiști, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

11. Turistul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acestora ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Agenția nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de turist ca urmare a nerespectării acestui alineat.

12. Turistul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus, cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către turist a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele vor fi suportate de către acesta.

VI. Renunțări, penalizări, despăgubiri

1. În cazul în care turistul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

1.1. În cazul serviciilor turistice externe penalizarile sunt de:

- a) 35% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 91 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- b) 75% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 90-51 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- c) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 51 zile calendaristice înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.
- d) 100% din prețul pachetului de servicii, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului "Early Booking", indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

1.2. În cazul serviciilor turistice interne:

a) 25% din pretul pachetului de servicii dacă renunțarea se face cu mai mult de 15 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;

În cazul în care plata a fost făcută cu, sau și cu tichete de vacanță, penalizarea de la alineatul anterior se va deduce în primul rând din valoarea tichetelor de vacanță. Dacă penalizarea este mai mare decât valoarea tichetelor, diferența care depășește valoarea tichetelor de vacanță se va reține din valoarea achitată prin alte instrumente de plată. În cazul în care valoarea tichetelor de vacanță este mai mare decât valoarea penalizării, diferența nu se restituie nici în tichete și nici în numerar în cazul în care turistul nu dorește un alt serviciu turistic.

Dacă există dorința achiziționării pentru perioada ulterioară a unui alt serviciu turistic atunci diferența dintre valoarea tichetelor și valoarea penalizării se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul în care turistul poate solicita noul pachet de servicii turistice este de maximum două luni de la renunțarea la serviciile turistice inițiale. În cazul în care turistul nu își exprimă opțiunea în această perioadă, agenția de turism nu îi mai poate oferi acestuia nici un pachet de servicii turistice ulterior

b) 100% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 15 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului.

c) 100% din pretul pachetului de servicii turistice, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului "Inscrieri timpurii" indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

d) În cazul pachetelor de servicii turistice de Crăciun și Revelion penalitățile sunt:

- 25% din pretul pachetului de servicii dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului;

- 100% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval de sau mai mic de 30 zile calendaristice înainte de data începerii sejurului.

2. În cazul în care turistul care a contractat un pachet servicii turistice cu agenția și a achitat un avans nu se prezintă în termenul specificat în bonul de comandă sau în termenul comunicat în scris pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului, cu reținerea integrală a sumelor plătite de către turist până la acea dată.

3. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și ștampilate de reprezentantul organizației sindicale.

4. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor reține toate taxele achitate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acestora.

5. În cazul în care turistul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii turistice refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, turistul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

6. Penalizările echivalente cu prețul contractului se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că nu are actele în regulă sau dacă este întors de la graniță de către poliția de frontieră.

7. Turistul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice, cu număr de înregistrare, la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

8. Agenția nu răspunde în situații de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situații care nu sunt imputabile niciunei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Agenția.

9. Toate sumele menționate la pct. VI.1, VI.2, VI.4, VI.6 se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii turistice achitat de turist, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

VII. Reclamații

1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fata locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului).

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 depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de maxim 45 zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.

3. Turistul ia act și accepta interdicția de a face publicitate negativă Agenției și serviciilor prestate de aceasta, fără ca procedura de înregistrare și soluționare a reclamațiilor prevăzută în capitolul VII să fi fost îndeplinită. Nerespectarea acestei prevederi da dreptul Agenției să solicite instanței despăgubiri corespunzătoare prejudiciului suferit.

VIII. Asigurări

Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului SC TS GROUP SRL, precum și a Agenției de turism touroperatoare în contul căreia este vândut pachetul de servicii turistice contractat la Societatea de Asigurare S.A.-R. CITY INSURANCE S.A., Adresa: Agenția CLUJ 2 Calea Dorobanților, Nr.57A, Parter, Cluj-Napoca, Telefon / fax:0264.257.284 / 0364 410 113, polița seria **BN**, Nr. **00837** cu valabilitate până la data de 23.07.2019.

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

1. În cazul în care SC TS GROUP SRL nu efectuează repatrierea turistului, 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 turistului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între SC TS GROUP SRL și societatea de asigurare.

2. În cazul în care turistul solicită SC TS GROUP SRL rambursarea contravalorii sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către SC TS GROUP SRL prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Turistul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita SC TS GROUP SRL 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.

3. Turistul are obligația de a notifica societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată lui în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmării de primire a documentelor justificative de către SC TS GROUP SRL 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. VIII pct. 2.

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

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.

6. Documentele justificative constau în:

a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;

b) confirmările de primire precizate la pct. 2, 3 și 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. 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 cap. X pct. 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.

9. În cazul în care după plata despăgubirii, SC TS GROUP SRL 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 SC TS GROUP SRL a sumelor reprezentând debitul.

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 în agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii turistice, dacă Agenția oferă acest tip de serviciu.

11. 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 turist și asigurator.

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

a) voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, bonul de comanda, după caz;

b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice.

c) cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri ale Agenției puse la dispoziția turistului, în format tipărit/electronic **sau afisate pe site-ul www.arestravel.ro**

X. Dispoziții finale

1. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare originale, câte unul pentru fiecare parte.

2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 107/1999 republicată.

3. Contractul poate fi prezentat și sub forma unui catalog, pliant sau alt înscris, dacă turistul este informat despre aceasta și dacă documentul conține informațiile prevăzute de art. 12 alin. (2) din

Ordonanța Guvernului nr. 107/1999, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.

4. 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 alta și de la un tip de destinație la altul.

5. 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, republicată. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice, inclusiv în cazul celor 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.

6. Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente.

7. Prezentul Contract prezintă condițiile generale de comercializare a pachetelor turistice, care se completează cu informațiile cuprinse în bonul de comandă. Orice dispoziție specială, derogatorie, cuprinsă în bonul de comandă are prioritate la aplicare.

8. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

NOTIFICARE PRIVIND PROTECTIA DATELOR PERSONALE

Conform cerintelor Legii nr 677/2001 pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, modificata si completata si ale Legii 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal si protectia vietii private in sectorul comunicatiilor electronice SC TS GROUP SRL, are obligatia de a administra in conditii de siguranta si numai pentru scopurile specificate datele personale pe care ni le furnizati despre dumneavoastra ori o alta persoana.

Scopul colectarii datelor este emiterea biletelor de avion si furnizarea de servicii turistice.

Sunteti obligat sa furnizati datele, acestea fiind necesare pentru finalizarea rezervarilor de bilete avion si servicii turistice.

Informatiile inregistrate sunt destinate utilizarii de catre operator si sunt comunicate numai Companiilor Aeriene respectiv unitatilor de cazare.

Conform Legii 677/2001, beneficiati de dreptul de acces, de interventie asupra datelor, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale si dreptul de a va adresa justitiei. Totodata , aveti dreptul sa va opuneti prelucrarii datelor personale care va privesc si sa solicitati stergerea datelor. Pentru exercitarea acestor drepturi, va puteti adresa cu o cerere scrisa, datata si semnata, pe adresa de mail aristransromania@gmail.com, tel. De asemenea va este recunoscut dreptul de a va adresa ANSPDCP sau justitiei. Daca unele din datele dumneavoastra sunt incorecte, va rugam sa ne informati cat mai curand posibil.

SC TS GROUP SRL este inregistrata ca operator de date personale la Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (A.N.S.P.D.C.P.).

SC TS GROUP SRL

Alexandra Morar
Manager Agentie

Stampila si semnatura

Titular contract:

Turisti / Anexa cu turisti:

Semnatura