

Turistul/reprezentantul turistului, NUME TURIST, cu domiciliul în xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, având CNP xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, legitimat cu C.I. xxxxxxxxxxxxxxxx, pasaport xxxxxxxxxxxxxxxx, telefon 0000000000, email em@ail.com, declara ca Agentia de turism TOUR SIM, aparținând SC FORMARE PROFESIONALĂ TURISM SRL, cu sediul în Pitești, jud. Argeș, str. Teilor, nr. 18, având RO 24848696, nr. inreg. ORC J03/2481/2008, capital social 25000 lei, posesoarea a licenței de turism 1266 organizatoare, tel. (+4)0374 08 3939 / (+4)0374 004 094, e-mail rezervari@tourSim.ro, site web www.toursim.ro, asigurată cu polita de Insolvabilitate nr. IF-i 3600 emisa de GERROMA, i-a făcut, înainte de încheierea contractului de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, informarea de mai jos și i-a transmis toate celelalte date necesare pentru încheierea contractului în deplina cunoștință de cauză, după cum urmează:

Combinatia de servicii de calatorie pusa la dispozitia dumneavoastra este un pachet in intelesul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018, prin urmare, veti beneficia de toate drepturile UE care se aplica pachetelor. Agentia de turism organizatoare a pachetului este societatea Formare Profesionala Turism SRL (CUI RO24848696, nr.inreg.J03/2481/2008, cu sediul in Pitești, str. Barbu Stefanescu Delavrancea, nr.72A, jud. Arges, telefon 0040374083939, e-mail rezervari@tourSim.ro, licenta de turism nr.1266, care va fi pe deplin responsabila pentru executarea corespunzatoare a pachetului in ansamblu. In plus, conform legislatiei, societatea detine protectie pentru a va rambursa platile si, in cazul in care transportul este inclus in pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastra in cazul in care devine insolventa.

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

- calatorii primesc toate informatiile esentiale privind pachetul anterior incheierii contractului privind pachetul de servicii de calatorie.
- exista intotdeauna cel puțin un comerciant care raspunde pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in contract.
- calatorilor li se pune la dispozitie un numar de telefon de urgenta sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legatura cu agentia de turism organizatoare sau cu agentul de turism.
- calatorii pot transfera pachetul unei alte persoane, in urma unei instiintari efectuate in mod rezonabil si eventual a platii unor costuri suplimentare
- pretul pachetului poate fi marit numai daca cresc costurile specifice (de exemplu, preturile carburantilor) si daca acest lucru este prevazut in mod expres in contract, si in orice caz nu mai tarziu de 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului. In cazul in care cresterea pretului este mai mare de 8% din pretul pachetului, calatorul poate inceta contractul. In cazul in care agentia de turism organizatoare isi rezerva dreptul de a creste pretul, calatorul are dreptul la o reducere de pret daca apare o scadere a costurilor relevante.
- calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare si pot obtine rambursarea completa a oricaror plati in cazul in care oricare dintre elementele esentiale ale pachetului, altul decat pretul, s-a modificat in mod semnificativ. In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, comerciantul raspunzator de pachet anuleaza pachetul, calatorii au dreptul la rambursare si, dupa caz, la o despagubire.
- calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, inainte de inceperea executarii pachetului, in circumstante exceptionale, de exemplu in cazul unor probleme grave de securitate la destinatie care sunt susceptibile de a afecta pachetul. In plus, calatorii au posibilitatea de a inceta contractul in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului, in schimbul achitarii unei penalitati de incetare adecvate si justificabile.
- in cazul in care, dupa inceperea executarii pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite calatorului servicii alternative corespunzatoare, fara a implica plata unor costuri suplimentare. Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, in cazul in care serviciile nu sunt executate in conformitate cu contractul si acest fapt afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar agentia de turism organizatoare nu remediaza problema, calatorii au de asemenea dreptul la o reducere a pretului si/sau la plata unor despagubiri pentru daune in cazul in care serviciile de calatorie nu sunt executate sau sunt executate in mod necorespunzator.
- agentia de turism organizatoare trebuie sa ofere asistenta in cazul in care calatorul se afla in dificultate.
- in cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa, platile vor fi rambursate. In cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa dupa inceperea executarii pachetului, iar transportul este inclus in pachet, repatrierea calatorilor este garantata. Agentia de turism organizatoare TOUR SiM are polita de asigurare pentru caz de insolabilitate IF-i 3600 emisa de Gerrroma valabila pana la 31.12.2023. Documentele sunt afisate si pe pagina web a organizatorului <https://toursim.ro>. Calatorii pot contacta societatea de asigurare prin datele afisate pe polita ori pe site-ul oficial al companiei de asigurari sau, dupa caz, autoritatea competenta - Ministerul Turismului la adresa Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, Bucuresti, telefon: +4 021 303 78 37, fax: +4 021 303 78 93, e-mail: registratura@mturism.ro, in cazul in care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolventei agentiei de turism organizatoare. In sensul prezentului formular prin agentie de turism organizatoare se intelege agentia de turism organizatoare stabilita pe teritoriul Romaniei sau agentia de turism intermediara stabilita pe teritoriul Romaniei, care cumpara in mod direct pachete de la o agentie de turism organizatoare care nu este stabilita in Romania, dupa caz, conform art. 14 din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018. In cazul prevederilor referitoare la insolventa, agentia de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din Romania, dupa caz. Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 este accesibila pe site-ul web: <http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233>

De asemenea, turistul a primit de la Agentia de turism si urmatoarele informatii:

a) Principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie:

- destinatia (destinatiile) calatoriei, itinerariul si perioadele sejurului, cu datele corespunzatoare si, in cazul in care cazarea este inclusa, numarul de nopti incluse, mijloacele de transport, caracteristicile si categoriile acestora, locurile, datele si orele de plecare si de intoarcere, duratele si locurile opririlor intermediare si ale legaturilor de transport. In cazul in care nu sunt inca stabilite orele exacte, agentia de turism organizatoare si, dupa caz, agentia de turism intermediara informeaza calatorul cu privire la orele aproximative de plecare si de intoarcere
 - locatia, principalele caracteristici si, dupa caz, categoria turistica a unitatilor de cazare conform normelor din tara de destinatie
 - serviciile de masa oferite
 - vizitele, excursiile sau alte servicii incluse in pretul total convenit al pachetului
 - daca nu este clar din context, faptul ca oricare dintre serviciile de calatorie vor fi furnizate calatorului ca parte a unui grup si, in acest caz, in masura posibilului, dimensiunea aproximativa a grupului
 - daca posibilitatea calatorului de a beneficia de alte servicii turistice depinde de comunicarea orala efectiva, limba in care vor fi furnizate serviciile respective
 - situatia in care calatoria sau vacanta este adaptata in general pentru persoanele cu mobilitate reduasa si, la cererea calatorului, informatii precise privind gradul de adecvare a calatoriei sau vacantei, luand in considerare nevoile calatorului
 - numarul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet sa poata fi executate si termenul prevazut la art. 13 alin. (5) lit. e) din OG nr. 2/2018 inainte de inceperea executarii pachetului pana la care este posibila incetarea contractului, daca nu se intruneste acest numar;
- Toate aceste detalii se pot regasi in detaliile pachetului comercializat, in contract, in programul detaliat sau orice alta anexa aferenta produsului comercializat.

b) Pretul total al pachetului de servicii de calatorie este de 0 EUR.

c) Conditii si modalitati de plata

Conditii de plata diferă în funcție de tipul pachetului de servicii turistice, de tipul de oferta si vor fi specificate în fiecare rezervare, în rezumatul contractului, în factura sau în anexa aferenta produsului comercializat. Detaliem în continuare conditiile standard de plata: turistul are obligatia sa achite minim 30% din pretul total al pachetului de servicii in termen de 24 de ore de la incheierea contractului, iar restul sumei trebuie achitata pana cel tarziu cu 33 de zile inainte de plecarea in calatoria turistica/inceperea programului turistic. In cazul in care contractul este incheiat cu mai puțin de 33 de zile pana la plecare, pretul total va fi achitat integral la data semnării contractului. Conditii standard vor fi inlocuite de cele comunicate in contract/factura, intotdeauna aplicandu-se conditiile cele mai restrictive.

Nerespectarea de catre turist a termenelor de plata da dreptul Agentiei de turism intermediare/organizatoare sa rezilieze contractul fara notificare in prealabil si sa solicite despagubiri pentru daunele suferite.

d) Informatii generale despre cerintele legate de pasaport si vize: In functie de destinatie, este necesara prezentarea de documente suplimentare, precum pasaport valabil minim 6 luni de la iesirea din tara, certificate digitale sau tiparite, teste/analize sau adeverinte medicale, dovezi de vaccinare, formulare sau declaratii, vize sau alte documente obtinute in prealabil. Intrucat sunt posibile in orice moment cerinte suplimentare referitoare la documente sau formalitati care trebuie indeplinite de turist inainte de imbarcare/trecerea frontierelor/cazare, Turistul are obligatia de a verifica informatiile actualizate pe site-ul Ministerului Afacerilor Externe al Romaniei (www.mae.ro) si de a îndeplini toate cerintele la data c?itoriei. Atentie! Minorii cu varste mai mici de 14 ani au nevoie de pasaport valabil minim 6 luni de la iesirea din tara. Minorii cu varste cuprinse între 14 si 18 ani se supun legislatiei adultilor.

e) Informatii privind posibilitatea calatorului de a inceta contractul oricand inainte de inceperea executarii pachetului, cu plata unei penalitati de incetare corespunzatoare sau, dupa caz, a penalitatilor de incetare standardizate solicitate de agentia de turism organizatoare.

f) Informatii privind asigurarea facultativa sau obligatorie care sa acopere costurile incetarii contractului de catre calator sau costurile de asistenta, inclusiv taxele de repatriere, in caz de accident, de boala sau de deces.

g) Documente necesare minorilor: imputernicire notariala de accept pentru parasirea tarii din partea parintilor care nu ii insotesc si cazier judiciar al celui care insoteste minorul fara parinti.

Prezenta anexa face parte integranta din contract.

I. PARTILE CONTRACTANTE

1.1. S.C. FORMARE PROFESIONALA TURISM S.R.L., cu sediul in Pitesti, jud.Arges, str.Teilor, nr.18, avand RO 24848696, nr.inreg.ORG J03/2481/2008, conturi bancare in LEI: RO67INGB0000999903006899 - ING Bank; RO23BACX0000001491860000 - Unicredit Bank; RO79BRDE030SV98477530300 - BRD; RO89BTRLRONCRT0263219001 - Banca Transilvania; conturi bancare in EURO: RO93BACX0000001491860001 - Unicredit Bank; RO39BTRLEURCRT0263219001 - Banca Transilvania, capital social 25000 lei, nr.inreg.ANSPDCP 29091/2013, DPO GDPR Andrei Simulescu (0747 599 440 / office@tourSiM), prin **Agentia de turism TOUR SiM - licenta turism 1266 organizatoare, cu sediul in Pitesti, Str.Teilor, nr.18, tel. (+4)0374 08 3939 / (+4)0374 004 094, e-mail rezervari@tourSiM.ro, site web www.tourSiM.ro**, asigurata cu polita de Insolabilitate nr.IF-i 3600 emisa de GERROMA, reprezentata prin Andrei SIMULESCU, tel. (+4)0747599440, e-mail andrei.simulescu@tourSiM.ro, in calitate de Vanzator, denumita in continuare AGENTIE si **1.2. NUME TURIST**, cu domiciliul in xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, avand CNP xxxxxxxxxxxxxxxx, legitimat cu C.I. xxxxxxxxxxxxxxxx, pasaport xxxxxxxxxxxxxxxx, telefon 00000000000, email em@ail.com, in calitate de Beneficiar/Client, denumit in continuare Turist/Calator **au convenit la incheierea prezentului contract in conditiile de mai jos.**

II. OBIECTUL CONTRACTULUI

2.1. Obiectul contractului il constituie vanzarea de catre Agentia de turism organizatoare a pachetului turistic compus din mai multe servicii inscrise in contract si/sau in voucher, bilet de odihna/tratament, bilet de excursie, prospecte publicitare si/sau ofertele scrise trimise turistului anterior incheierii contractului sau orice alt inscris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

2.2.	Servicii contractate	Valoare	Termene de plata / Despagubiri datorate agentiei in caz de anulare*
2.2.1. (ID 20506)	Cazare 27.04.2024-30.04.2024 (3 nopti) , Domo 'e sa rosa, Bosa, Sardinia, Italia, Family Room with Terrace fara mese pentru LISTA TURISTI BENEFICIARI	0.00 EUR	100 % din 04.10.2023
2.2.2. (ID 20505)	Avion Wizz Air clasa Economy 27.04.2024-30.04.2024 , OTP Otopeni-AHO Alghero, Wizz discount membership pentru LISTA TURISTI BENEFICIARI	0.00 EUR	100 % din 04.10.2023

2.3. Contractul este valabil in conditiile confirmarii serviciilor de catre agentie. In caz contrar, agentia va oferi turistului o varianta alternativa sau va returna integral avansul in cel mult 5 zile de la data constatarii imposibilitatii prestarii serviciilor prevazute in prezentul contract.

2.4. Clauzele acestui contract substituie toate clauzele din contractele emise anterior care se refera la serviciile cu acelasi ID.

III. INCHEIEREA CONTRACTULUI

3.1. Contractul se incheie dupa caz in oricare din urmatoarele situatii:

a) in momentul semnarii lui de catre turist sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii turistice, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice;

b) in momentul eliberarii documentelor de calatorie (voucher, bilet de odihna/tratament, bilet de excursie, etc.), inclusiv in format electronic, in cazul in care pachetele de servicii turistice fac parte din oferta standard a agentiei sau exista deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

3.2. In cazul in care prezentul contract este pus integral la dispozitia turistului printr-un inscris, prin site-ul agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (ex. e-mail), obligatia de informare a turistului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii in oricare dintre documentele de calatorie sau fiscale furnizate de agentie, nefiind necesara incheierea in forma scrisa a contractului cadru de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv daca prezentul contract prezentat turistului in modalitatile prevazute mai sus, contine informatiile prevazute la art. 12 alin. (2) din Ordonanta Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, republicata.

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

IV. PRETUL CONTRACTULUI SI MODALITATELE DE PLATA

4.1. Pretul contractului este reprezentat de suma serviciilor enumerate la pct.2.2., adica 0 EUR si se compune din costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei, taxa de rezervare in valoare de 25 euro/pers cu varsta mai mare de 2 ani si TVA, cu exceptia costurilor care nu pot fi calculate in mod rezonabil anterior incheierii contractului. Astfel de costuri suplimentare pot fi, spre exemplu, penalitati de incetare, care urmeaza sa fie stabilite atunci cand este cazul pe baza prevederilor din cuprinsul prezentului contract, a anexelor aferente si a legislatiei aplicabile. De asemenea, tariful nu include pretul asigurarilor, excursiilor optionale, taxelor de statuire si a celor de traversare cu ferry-boat-ul, cu exceptia cazului in care in programele anexa sau continutul pachetului este mentionat altfel; enumerarea este doar exemplificativa. Daca pretul nu este specificat in prezentul contract, atunci acesta este specificat in alte documente de calatorie, cataloage, pliante, alte inscrieri puse la dispozitia turistului, site-ul agentiei, alte mijloace de comunicare electronica si/sau pe factura.

4.2. Turistul este obligat sa achite valoarea serviciilor contractate inainte de termenele de plata specificate in ultima coloana din tabelul de la pct.2.2. Daca nu este specificat un avans minim la data incheierii contractului, acesta se considera in cuantum de 30% din valoarea fiecarui serviciu contractat.

4.3. Nerespectarea de catre Turist a termenelor de plata da dreptul Agentiei de turism sa rezilieze contractul fara notificare in prealabil si sa solicite despagubiri pentru daunele suferite.

4.4. Plata serviciilor turistice se poate efectua in EUR sau in LEI la cursul valutar BNR+2% din data efectuarii platii.)

4.5. Plata serviciilor turistice prestate pe teritoriul Romaniei se poate efectua cu tichete de vacanta, daca pachetul contractat include minim o noapte de cazare. Sumele achitate prin aceasta modalitate de plata sunt nerambursabile in cazul anularii rezervarii de catre turist.

4.6. Taxa de rezervare conform prevederilor art. 4.1. poate fi retinuta de Agentie doar la incetarea contractului in oricare dintre cazurile prevazute la cap.7, inclusiv situatiile de forta majora / circumstante inevitabile si extraordinare.

V. DREPTURILE SI OBLIGATIILE AGENTIEI

5.1. In cazul modificarii uneia dintre prevederile esentiale ale contractului cum ar fi: serviciile incluse in pachet, perioada de calatorie, modificarea unitatii de cazare sau a categoriei acesteia, Agentia are obligatia de a informa turistul cu cel putin 15 zile calendaristice inainte de data inceperii calatoriei prin orice mijloc care permite dovada comunicarii. In cazurile prevazute la pct. 5.6. literele b), c) din prezentul contract, informarea se va face in timp util, cu exceptia situatiilor cand evenimentele au intervenit intr-un interval de timp prea scurt pentru a mai anunta toti participantii.

5.2. In cazul achizitionarii unui pachet de servicii turistice 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 orarele 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 turistii conform Regulamentului nr.261/2004 implementat prin HG nr.1912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra in competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentand contract intre pasager si transportator. In cazul acestor pachete, ziua de plecare si ziua de retur nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

5.3. In situatia achizitionarii unui produs de tip croaziera, linia de croaziera poate modifica din motive ce tin de siguranta navigarii, numarul cabinei si/sau locatia

acesteia pe puncte, doar cu o cabina de aceeași categorie cu cea rezervată inițial, caz în care turistul nu are dreptul la despăgubiri.

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

5.5. 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. În cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure, fără costuri suplimentare, transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate;

b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;

5.6. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri în care agenția își rezervă dreptul de a modifica sau anula elemente esențiale ale programului turistic:

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, anulari sau închideri temporare ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, întâzieri ale mijloacelor de transport, calamități naturale, epidemii, pandemii, miscări sociale, greve, razboaie, schimbări politice, defectarea mijloacelor de transport, accidente, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice, neîndeplinirea grupului minim de participanți. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate turistului ca urmare a întâzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice și nu este obligată să ramburseze parțial sau total contravaloarea serviciilor achiziționate în aceste situații;

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

d) când neîndeplinirea sau îndeplinirea incompletă a obligațiilor se datorează situațiilor de suprarezervare (overbooking) a unui hotel, determinate de activitatea hotelierilor, înainte sau după începerea călătoriei. În aceste situații, Agenția va oferi varianta de hotel în aceeași zonă sau într-o zonă apropiată, la aceeași categorie sau de o categorie superioară fără să modifice prețul, în limita disponibilităților existente. În cazul în care situația de suprarezervare (overbooking) este anunțată turistului sau reprezentantului acestuia, cu minim 3 zile înainte de data plecării, turistul poate accepta varianta propusă sau poate anula călătoria fără penalizări, fără însă a avea dreptul de a solicita despăgubiri suplimentare.

5.7. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului sau prin orice mijloc de comunicare electronică scrise convenite cu turistul (e-mail, SMS etc), cu cel puțin 24 ore înainte de data plecării, următoarele informații:

a) orarele, locurile escalelor și legăturile;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon, adresele e-mail 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) obligațiile turistului prevăzute la pct. 6.10, 6.11 și 6.13.

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

VI. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE TURISTULUI

6.1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătorie, iar condițiile furnizorilor de servicii (transportatori, sisteme de rezervări etc) permit modificarea numelor turistilor, acesta poate să ceseze 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 5 zile înainte de data de plecare. Între turistul care nu poate participa la călătorie (cedent), terța persoană (cesionar) și agenția de turism (debitor cedat) urmează să se încheie un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate și cesionate.

6.2. Turistul are obligația să se informeze și să respecte programul de cazare (check-in) și decazare (check-out) decis de fiecare unitate hotelieră. Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate de hotel cad în sarcina exclusivă a turistului.

6.3. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 8%, nu mai târziu de 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, indiferent de motivele majorării, turistul poate denunța unilateral contractul fără nici o obligație față de agenție, având însă dreptul la rambursarea imediată de către Agenție a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

6.4. Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiințării prevăzute la pct. 5.1 privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, în cazul aplicării clauzelor prevăzute în pct. 5.6. literele b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului fără plata penalităților;

b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

6.5. În cazul în care turistul decide să participe la călătorie asupra careia s-au operat modificări în condițiile pct. 5.1. se consideră că toate modificările au fost acceptate și turistul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

6.6. În cazul în care turistul reziliază/denunță unilateral contractul în temeiul pct. 6.4. 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 diferenței de preț dintre cele două pachete la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;

c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

6.7. În toate cazurile menționate la pct. 6.6., turistul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire, cuantumul careia poate fi stabilit prin acordul comun al partilor sau în baza unei hotărâri a instanței de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract/program, 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 oricărui eforturi depuse, în această nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la pct. 5.6 lit. b);

c) anularea s-a făcut din vina turistului.

6.8. Turistul are dreptul să rezilieze/denunțe unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar dacă rezilierea/denunțarea unilaterală îi este imputabilă este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor Cap. 6 din prezentul contract, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica la maximum prețului pachetului de servicii turistice contractat.

6.9. În cazul în care turistul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară îi aparține. Agenția va rezolva cerințele turistului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmand a fi suportate de către turist. Dacă turistul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structura camerelor sau a oricărui alt serviciu, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la Cap. 6 din prezentul contract la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

- 6.10.** Turistul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere sau pe traseu taxa de statiune, taxa de salubritate, taxe de parcare, taxa de ferryboat precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie.
- 6.11.** Turistul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de agentie (voucher, bilet de odihna/tratament, etc.), in vederea acordarii serviciilor turistice. In cazul in care turistul beneficiaza de bilete de tratament, este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale la zi.
- 6.12.** Turistul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza fara ca acestea sa faca parte din contractul cu agentia de turism, sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar agentia de turism nu are nici o responsabilitate asupra prestatilor in cauza.
- 6.13.** Daca, din anumite cauze (ca de exemplu, dar fara a se limita la: calatoria impreuna cu minori, schimbarea numelui turistului ca urmare a casatoriei/divortului, epidemii, pandemii, prevederi vamale, sanitare, ale Politiei de Frontiera, Serviciilor Pasapoarte etc), pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre turist/calator a unor formalitati suplimentare inainte, in timpul sau dupa calatorie (ca de exemplu, dar fara a se limita la: , obtinerea de certificate/procuri/alte documente, masuri de carantinare la domiciliu, pe traseu sau in destinatiile vizitate, vaccinuri, testari medicale de orice fel etc), turistul/calatorul are obligatia de a indeplini toate aceste cerinte si nu ii poate imputa agentiei costurile rezultate sau imposibilitatea efectuarii acestor formalitati ori a calatoriei. Pentru o informare optima, Agentia recomanda consultarea site-urilor Ministerului Afacerilor Externe, Politiei de Frontiera si site-urilor oficiale ale autoritatilor statelor in care se deplaseaza. In cazul in care turistul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile necesare in vederea efectuarii calatoriei/returului sau obligatia indeplinirii cerintelor de genul celor mentionate mai sus, Agentia este exonerata de orice fel de raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei/returului. De asemenea, agentia nu este raspunzatoare in cazul in care autoritatile romane sau ale tarilor tranzitate modifica prevederile legale inainte, in timpul sau dupa efectuarea calatoriei.
- 6.14.** Turistului i se recomanda contactarea agentiei in ultimele 24 ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc imbarcare, etc).
- 6.15.** In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de turisti, conditiile contractuale se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.
- 6.16.** Turistul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acestora ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. Agentia nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de turist ca urmare a nerespectarii acestor prevederi.
- 6.17.** Turistul are obligatia sa respecte locurile, datele si orele de imbarcare si/sau de intalnire cu grupul, la plecare, la retur si pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii lor de catre turist, vor fi suportate de catre acesta.
- 6.18.** In cazul in care turistul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii turistice refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, turistul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.
- 6.19.** In cazul in care turistul anuleaza pachetul de servicii din motive medicale sau personale, de exemplu dar fara a se limita la teama de a calatori, probleme de serviciu, probleme familiale etc, el nu poate solicita despagubiri agentiei si este obligat la plata penalitatilor rezultate din contract. Pentru a fi acoperit in situatiile de probleme medicale, agentia ii recomanda turistului incheierea unei polite storno la data semnarii contractului, in baza careia turistul poate fi despagubit de catre compania de asigurari. Astfel de despagubiri se supun conditiilor contractului dintre turist si compania de asigurari, fara a implica in vreun fel responsabilitatea agentiei.
- 6.20.** Turistul are obligatia sa verifice corectitudinea informatiilor de pe documentele eliberate de agentie (contract, bilete, vouchere, asigurari etc.) si sa semnaleze imediat agentiei orice neconcordante constatate. Daca turistul a furnizat agentiei informatii incorecte/false, el va suporta eventualele cheltuieli sau diferente de tarif implicate de corectarea rezervarilor si/sau furnizarea serviciilor turistice corespunzatoare datelor reale, inclusiv cheltuieli percepute de catre terti (unitate de cazare, companie aeriana etc).
- 6.21.** Turistul se obliga sa verifice casutele de e-mail furnizate agentiei, precum si mesajele SMS sau Whatsapp primite pe numerele de telefon puse la dispozitia agentiei, sa citeasca si sa ia la cunostinta informatiile primite de la agentie prin aceste modalitati de comunicare.
- 6.22.** Turistul ia la cunostinta ca Agentia este exonerata de raspunderea financiara in cazul declararii insolvabilitatii/falimentului turoperatorului/organizatorului, daca acesta difera de Agentie.

VII. RENUNTARI, PENALIZARI, DESPAGUBIRI

- 7.1.** In cazul in care turistul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari conform ultimei coloane din tabelul de la pct. 2.2. Aceste conditii de anulare/penalizare se aplica in toate cazurile, cu exceptia celor in care programul contractat are propriile reguli specificate in cadrul ofertelor/brosurilor/altor inscrieri anexate prezentului contract. Pe langa penalitatile indicate mai sus, turistul va suporta si eventualele taxe (ex: taxa pentru obtinerea vizelor), daca acestea nu sunt incluse in valoarea contractului.
- 7.2.** In cazul in care turistul care a contractat un pachet de servicii turistice cu Agentia si a achitat un avans nu se prezinta in termenele specificate 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 turistului cu retinerea penalizarilor prevazute la pct. 7.1. din prezentul contract.
- 7.3.** Pentru biletele de odihna si/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agentia va face restituirii numai in baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.
- 7.4.** In cazul in care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor retine toate taxele datorate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.
- 7.5.** Penalizarile echivalente cu cele indicate la pct. 7.1. se aplica si in cazul in care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatie, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca documentele personale sau alte documente necesare in vederea efectuarii calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasii teritoriului tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia.
- 7.6.** Turistul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii turistice la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.
- 7.7.** Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.
- 7.8.** Agentia nu raspunde in situatii de greva, conflicte politice si de razboi, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou international, epidemii, pandemii, precum si in cazul in care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere. Toate aceste situatii care nu sunt imputabile nici unei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere Agentia.
- 7.9.** Toate sumele mentionate in cadrul articolelor anterioare se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii turistice achitat de turist, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

VIII. RECLAMATII

8.1. In cazul in care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris la fata locului, clar si explicit, cu privire la deficientele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atat reprezentantului Agentiei, cat si prestatorului de servicii turistice (conducerea hotelului, restaurantului, reprezentantilor locali ai turoperatorului).

Pentru a lua legatura cu agentia, turistul va folosi urmatoarele date de contact: telefon mobil de urgenta (+4)0747 599 440 - Andrei SIMULESCU (Manager agentie), telefon fix agentie (+4)0374 08 3939 / (+4)0374 004 094 (disponibil in zilele lucratoare intre orele 09-17), e-mail rezervari@tourSim.ro

8.2. Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat in vederea solutionarii sesizarii. Daca sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, turistul va depune la sediul Agentiei o reclamatie scrisa in termen de 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, Agentia urmand sa raspunda in termen de 30 zile calendaristice si sa ii comunice turistului eventualele despagubiri care i se cuvin, dupa caz.

IX. ASIGURARI

9.1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta in cazul insolabilitatii sau falimentului Agentiei, la SC German Romanian Assurance SA cu sediul in Mun. Bucuresti sector 3, str. Emil Garleanu nr. 11, bl. A8, ap.49, tel (+4)021.321.74.28, fax (+4)021.320.20.16, office@gerroma.ro. Polita de Asigurare seria IF-i 3600 valabila pana la data de 31.12.2023 este afisata pe pagina web a agentiei de turism <http://www.toursim.ro>, Agentia obligandu-se sa detina o polita de asigurare valabila in perioada calatoriilor ce fac obiectul prezentului contract. Aceasta polita nu acopera turistul in cazul declararii insolabilitatii/falimentului turoperatorului/organizatorului, caz in care turistul este asigurat de polita celui din urma.

9.2. Conditile in care turistul va fi despagubit de catre societatea de asigurare sunt:

9.2.1. In cazul in care Agentia nu efectueaza repatrierea turistului, 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 le rambursa dupa intoarcerea turistului in Romania, in conditiile politei de asigurare incheiate intre Agentie si societatea de asigurare.

9.2.2. In cazul in care turistul 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. Turistul are obligatia sa pastreze fotocopii de pe respectivele documente justificative. Turistul 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 turistice sau de la data repatrierii.

9.2.3. Turistul 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. 9.2.2.

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

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

9.2.6. Documentele justificative constau in principal in:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
 - b) confirmarile de primire precizate la pct. 9.2.2, 9.2.3 si 9.2.5 din prezentul capitol;
 - c) fotocopii de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
 - d) fotocopii de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.
- Societatea de asigurare are dreptul sa solicite turistului si alte documente justificative.

9.2.7. Despagubirea nu poate depasi suma achitata de turist in contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum si sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale in vigoare.

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

9.2.9. In cazul in care dupa plata despagubirii, Agentia plateste debitul catre turist, 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.

9.2.10. Facultativ, turistul 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 sau altor tipuri de asigurari de calatorie. Agentia recomanda incheierea unei asigurari storno pentru acoperirea eventualelor penalitati aferente anularii pachetului turistic.

9.3. Agentia nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politele de asigurare contractate prin intermediul sau, fiind doar intermediar intre turist si asigurator.

X. DOCUMENTELE PARTE INTEGRANTA A CONTRACTULUI

Documentele contractului care se constituie ca anexa la acesta sunt urmatoarele:

- a) confirmarea rezervarii, in care este mentionat si turoperatorul pachetului;
- b) lista cu persoanele participante la pachetul de servicii, daca acestea nu sunt mentionate in contract;
- c) voucherul, biletul de odihna/tratament, biletul de excursie, bonul de comanda, dupa caz;
- d) programul turistic;
- e) oferte ale Agentiei puse la dispozitia turistului, in format tiparit sau pe suport electronic;
- f) [informarea privind prelucrarea datelor cu caracter personal](#).

XI. DISPOZITII FINALE

11.1. Prezentul contract a fost incheiat in 2 (doua) exemplare, cate unul pentru fiecare parte.

11.2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, republicata.

11.3. Toate unitatile de cazare, precum si mijloacele de transport sunt clasificate de catre organismele abilitate ale tarilor de destinatie, conform procedurilor interne si normativelor locale acolo unde acestea exista, care difera de la o tara la alta si de la un tip de destinatie la altul.

11.4. Turistul declara ca Agentia de turism l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 107/1999. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice, turistul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, in conformitate cu oferta Agentiei.

11.5. Eventualele litigii survenite intre parti pe parcursul derularii prezentului contract se vor solutiona pe cale amiabila. In caz de nerezolvare amiabila a litigiilor, acestea vor fi solutionate conform prevederilor legale in vigoare de catre instanțele din Pitesti, jud.Arges.

11.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.