

CONTRACT

de comercializare a serviciilor si a pachetelor de servicii turistice

Nr. din

Partile contractante

Societatea OSIRIS TEAMS HOLIDAYS SRL cu sediul in comuna Domnești, județul Ilfov, strada Luceafărului, nr. 16, Mansarda, Ap 3 si adresa de comunicare office@dreamteamholidays.ro înregistrată la Oficiul Național al Registrului Comerțului sub numărul J23/2098/2022, Cod Unic de Înregistrare Fiscala 45876281, titular a Licenței de turism nr. 2563 / 05.04.2022, pentru Agenția de turism DREAMTEAM HOLIDAYS, cont IBAN lei RO24BTRLRONCRT0642440701; cont IBAN euro RO71BTRLEURCRT0642440701 deschise la Banca Transilvania București, site: <https://dreamteamholidays.ro/> reprezentata prin dl. Oliver Bulai, in calitate de Administrator, denumita in continuare Agenția,

și turistul/reprezentantul turistului: adresa:

reprezentata prin domnul/doamna nume, CNP , număr telefon si adresa e-mail:, au convenit la încheierea prezentului contract.

1. Obiectul contractului

1.1 Obiectul contractului îl constituie comercializarea de către Agenție a pachetelor de servicii turistice si a serviciilor asociate. Pachete proprii de servicii turistice, servicii de călătorie asociate si pachete de servicii turistice ale altor agenții de turism organizatoare, în sensul prevăzut de art.3 din O.G. nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie. Caracteristicile pachetului de servicii de călătorie sunt prezentate in informații precontractuale (sub denumirea de bon de comanda), Anexa 1 (formular cu informații standard) , iar acestea sunt parte integranta a acestui contract.

1.2 Agenția are calitatea de agenție de turism intermediara, conform prevederilor legale in vigoare și încheie contracte cu alte agenții de turism organizatoare. Pentru aceste tipuri de pachete Organizatorul oferă garanții privind rambursarea tuturor plăților efectuate de către sau pe seama calatorilor, in caz de insolventa. La achiziționarea acestui tip de servicii, Agenția va informa corespunzător Calatorul despre aceste garanții.

1.3 Nu sunt considerate pachete de călătorie si nu sunt acoperite de asigurare împotriva insolvenței Agenției:

- pachetele si serviciile de călătorie asociate care durează mai puțin de 24 ore, cu excepția situației în care acestea includ cazarea peste noapte;
- pachetele și serviciile de călătorie asociate, achiziționate in temeiul unui acord general pentru organizarea unei calatorii de afaceri, încheiat între un comerciant și o altă persoana fizica sau juridica acționând din motive legate de activitatea sa comerciala, afacerea, meseria sau profesia sa;
- serviciile unice;

2. Informații precontractuale

2.1 .Calatorul declara ca, înainte de semnarea prezentului contract, Agenția i-a furnizat principalele informații precontractuale privind serviciile care urmează a fi achiziționate, inclusiv prin intermediul site-ului Agenției, prin alte mijloace de comunicare electronică (e-mail), sau prin afișajele din Agenție, cum ar fi: destinația, itinerariul, perioada călătoriei, numărul de nopți incluse, mijloacele de transport, locurile, datele și orele aproximative de plecare și de

Întoarcere ale mijlocului de transport, ore care nu sunt garantate, existând posibilitatea modificării acestora și/sau comasării unor zboruri (escale) din cauza neîntruniri numărului minim de persoane, duratele și locurile opririlor intermediare și ale legăturilor de transport. În cazul în care sunt stabilite, locația, principalele caracteristici și, după caz, categoria turistică a unităților de cazare conform normelor din țara de destinație și serviciile de masă oferite, excursii și alte servicii incluse în pachet, limba în care vor fi furnizate alte servicii turistice, datele de contact ale agenției de turism organizatoare/intermediară, prețul total al pachetului, inclusiv comisioanele, penalitățile de încetare sau alte costuri suplimentare, modalitățile de plată, numărul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet să poată fi executate, respectiv 75% din capacitatea mijlocului de transport și termenul pentru posibila anulare din acest motiv, informații pentru persoane cu mobilitate redusă, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului, pentru călătoriile minorilor neînsoții de părinți, informații generale despre regimul vizelor și pașapoartelor și informații referitoare la formalitățile legate de sănătate în țara de destinație, informații privind posibilitatea Calatorului de a înceta contractul oricând înainte de începerea executării pachetului cu plata unei penalități de încetare corespunzătoare sau, după caz, a penalităților de încetare standardizate solicitate de Agenție și informații privind asigurarea facultativă sau obligatorie care să acopere costurile încetării contractului de către călător sau costurile de asistență, inclusiv taxele de repatriere, în caz de accident, de boală sau de deces.

2.2. Călătorul declară că a primit formularul cu informațiile standard (Anexa 1), înainte de semnarea prezentului contract.

2.3. Informarea este considerată îndeplinită dacă Călătorul a primit toate informațiile de la art. 2.1. pe un suport durabil (printate, email, site: <https://dreamteamholidays.ro/>)

2.4. Informațiile precontractuale furnizate Calatorului cu privire la serviciile de călătorie, respectiv destinația, itinerariul, perioada călătoriei, numărul de nopți incluse, mijloacele de transport, locurile, datele și orele de plecare și de întoarcere, categoria turistică a unităților de cazare și serviciile de masă, alte servicii incluse în pachet, limba în care vor fi furnizate alte servicii turistice, informații pentru persoane cu mobilitate redusă, prețul total al pachetului, modalitățile de plată, numărul minim de persoane necesar, informații privind posibilitatea Calatorului de a înceta contractul oricând înainte de începerea executării pachetului cu plata unei penalități de încetare, sunt parte integrantă a contractului privind pachetul de servicii de călătorie și nu pot fi modificate decât prin acordul explicit al părților contractante.

3. Încheierea și durata contractului

3.1 Contractul intră în vigoare în momentul semnării lui de către Calator sau prin acceptarea condițiilor precontractuale de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon și/sau mijloace electronice, și încetează de drept la data finalizării prestării efective a pachetului de servicii de călătorie înscris în documentele de călătorie.

3.2 În cazul pachetelor de servicii de călătorie achiziționate la distanță, se considera acceptare a condițiilor contractuale următoarele:

Exprimarea acordului/acceptului calatorului prin transmiterea către Agenție a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarată de calator ca adresa de corespondență/contact;

Exprimarea acordului/acceptului prin achitarea de către calator a contravalorii pachetului de servicii de călătorie în baza facturii emise de Agenție;

3.3 Informațiile furnizate Calatorului înainte de încheierea contractului privind detaliile pachetului de călătorie, formează parte integrantă a contractului și nu pot fi modificate decât prin acordul explicit al părților contractante.

3.4 În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția călătorului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul Agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax etc.), obligația de informare a călătorului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de Agenție, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, respectiv dacă prezentul contract prezentat călătorului

in modalitățile prevăzute mai sus conține clauzele prevăzute la art. 7 alin. 2 din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie.

3.5 Contractul încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii de călătorie înscris în documentele de călătorie.

3.6 Informații privind statele pe teritoriul cărora este decretată stare de urgență ori în privința cărora Ministerul Afacerilor Externe a formulat alerte de călătorie, sub forma de avertismente sau atenționări, sunt publice și pot fi consultate accesând <http://www.mae.ro/travel-alerts>. Prin urmare, Călătorul înțelege să contacteze serviciile ce fac obiectul prezentului contract fiind informat asupra acestor avertizări, atenționări sau alerte.

4. Servicii contractate:

Destinația:, adresa și categoria de clasificare a structurii de primire perioada, durata și datele de sosire și de plecare (... nopți cazare) ; mijloc de transport:, COMPANIA, caracteristicile de categoriile de clasificare - ; ruta; datele, orele și locul de plecare/sosire ,, ZBOR....., ORA
RETUR ZBOR, ORA

5. Prețul și modalitățile de plată

5.1 Prețul total al contractului este de și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în alte documente de călătorie, alte înscrisuri puse la dispoziție călătorului, site-ul Agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

5.2 Modalități de plată:

5.2.1. La încheierea contractului se percepe un avans de 30% din prețul stabilit sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii de călătorie.

5.2.2. În cazul în care, la încheierea contractului s-a perceput un avans, plata finală se va face astfel:

a) pentru serviciile turistice care necesită confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plată comunicate de Agenție în scris sau alte mijloace de comunicare;

b) pentru serviciile turistice care nu necesită confirmare din partea prestatorilor, după cum urmează: conform termenelor de plată comunicate de Agenție în scris sau alte mijloace de comunicare;

5.2.3. Plata serviciilor de călătorie externe, aferente contractului, se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată în contract sau în RON la cursul de referință al BNR din ziua emiterii facturii +2% (coeficient de risc valutar).

5.2.4 Nerespectarea de către călător a termenelor de plată, da dreptul Agenției să rezilieze contractul fără notificare prealabilă și să solicite despăgubiri pentru daunele suferite.

5.2.5. Plățile se pot face, cash (pe baza de chitanță), prin virament sau depunere direct în conturile Agenției.

5.2.6. În situația contractării serviciilor de călătorie în regim early booking, reducerea este inclusă în pachet, iar procentul precizat se aplică numai serviciilor de cazare. În acest caz, orice modificare a contractului, solicitată de călător, determină anularea rezervării cu penalizări și refacerea acesteia la prețul și condițiile din momentul reînscrisurii. De asemenea, nerespectarea condițiilor de plată aplicate rezervărilor tip EB determină modificarea prețului pachetului conform ofertei standard.

5.2.7. În cazul în care călătorul dorește să efectueze plata către Agenție prin transfer bancar, pentru serviciile achiziționate, toate costurile bancare vor reveni părții care inițiază plata, respectiv călătorului

5.2.8. În cazul în care plata nu este efectuată la timp, se percep penalizări de 1% pe zi de întârziere. Serviciile derulate pe teritoriul României se facturează în lei.

5.2.9 În cazul nerespectării termenelor de plata, Agenția își rezervă dreptul de a anula rezervarea.

5.2.10 Condițiile de plata diferă în funcție de tipul pachetului de servicii de călătorie achiziționat, de tipul de oferta și vor fi trecute în contract sau în anexele aferente acestuia, adică în informațiile precontractuale care fac parte integrantă din acest contract și în bonul de comandă

6. Drepturile și obligațiile Agenției

6.1. Înainte de asumarea, de către călător, a acestui contract privind pachetul de servicii de călătorie sau a oricărei oferte corespunzătoare, Agenția a furnizat călătorului, informațiile standard prin intermediul Formularului cu informații standard care are rol de oferta și care, potrivit dispozițiilor Ordonanței nr. 2/2018, reprezintă parte integrantă a prezentului contract.

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

6.3. Agenția poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de preț ale contractului și numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor de turist ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii de călătorie contractat. Înainte de începerea executării pachetului, Agenția nu poate modifica în mod unilateral alte clauze ale contractului privind pachetul de servicii de călătorie decât cele legate de preț în conformitate cu prevederile privind modificarea prețului, cu excepția cazului în care sunt îndeplinite, în mod cumulativ, următoarele condiții:

a) prețul transportului de pasageri care rezulta din costul carburanților sau al altor surse de energie;

b) nivelul taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele de călătorie, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi;

c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

Preturile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

6.4. În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componentă 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 de călătorie, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

6.5 În situația achiziționării unui produs de tip croaziera, linia de croaziera poate modifica din motive ce țin de siguranță navigării numărul cabinei și locația acesteia pe punți (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupa sau spre prova, etc.), dar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care călătorul nu va fi despăgubit în nici un mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat. Alteori, destul de frecvent și prin simetrie, linia de croaziera poate modifica categoria cabinei (în special la cabinele din categoria

Guarantee) cu o cabina superioara ca și cea rezervata inițial (cabina exterioara / balcon in loc de cabina interioara, suitea în loc de balcon, etc.), operație denumita upgrade, caz in care calatorul nu va trebui sa plătească diferența de categorie, fiind un bonus din partea liniei.

6.6. Agenția este răspunzătoare de executarea serviciilor de călătorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de călătorie, indiferent daca aceste servicii urmează sa fie furnizate de organizator sau de un alt furnizor de servicii de călătorie, cu excepția următoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasa a obligațiilor asumate prin contract se datorează călătorului;
b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majora 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 in traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice, neîndeplinirea grupului minim urmare a unor renunțări de ultima ora sau a neobținerii vizelor de către toți participanții. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate călătorului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice.

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

6.7. Agenția, prin mandatar, are obligația să furnizeze în scris Călătorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu Călătorul (e-mail, fax, sms etc.), cu cel puțin 3 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;
b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adrese 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.

6.8. Călătorul are obligația de a informa, fără întârzieri nejustificate, în cel mult 24 de ore, Agenția, în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării serviciului de călătorie inclus în prezentul contractul, ținând cont de circumstanțele cazului.

6.9. Agenția acorda asistența adecvata fără întârzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majora sau al unui eveniment pe care nici organizatorul, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu ii puteau prevedea sau evita, în special cu privire la:

a) furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulara;
b) efectuarea comunicărilor la distanta și sprijinirea călătorului în găsirea unor servicii de călătorie alternative. Agenția are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență în cazul în care călătorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijenta. Comisionul nu depășește în niciun caz costurile efective suportate de Agenție.

6.10. Agenția informează persoana care transfera contractul (cedentul), cu privire la costurile efective ale transferului.

6.11. În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de călătorie, Agenția, va remedia neconformitatea, cu excepția unuia din următoarele cazuri:

a) neconformitatea nu poate fi remediată;
b) remediarea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

6.12. Atunci când o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, Agenția va oferi, fără costuri suplimentare pentru călător, servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării contractului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună

calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea călătorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit. În cazul schimbării cazării, se consideră a fi serviciu alternativ corespunzător pentru continuarea derulării pachetului oferirea cazării în aceeași localitate, în cea mai apropiată variantă față de cea inițială.

6.13. În cazul în care serviciile alternative propuse, conform art. 6.12., au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, Agenția va acorda călătorului o reducere adecvată a prețului.

6.14. Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse conform art. 6.12. doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie sau reducerea de preț acordată este inadecvată.

6.15. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Agenția a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către călător, acesta poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie fără plata unei penalități de încetare și, după caz, poate să ceară, în conformitate cu art. 7.14.-7.15, reducerea prețului și/sau despăgubiri

6.16. În măsura în care este imposibil să se asigure întoarcerea călătorului astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, Agenția va suporta costul cazării necesare, pe cât posibil de categorie echivalentă, pentru o perioadă care nu depășește trei nopți pe călător.

6.17. Agenția acordă asistență adecvată fără întârzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate, inclusiv în circumstanțele prevăzute la art.6.15., în special prin:

- a) furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistență consulară;
- b) efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea călătorului în găsirea unor servicii de călătorie alternative.

6.18. Agenția are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență în cazul în care călătorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență. Comisionul nu depășește în niciun caz costurile efective suportate de Agenție.

6.19. În cazul în care Agenția nu a îndeplinit cerințele în materie de informare cu privire la comisioanele, tarifele, penalitățile de încetare sau alte costuri suplimentare, înainte de încheierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie, călătorul nu va suporta respectivele comisioane, tarife, penalități de încetare sau alte costuri.

6.20 Agenția nu este răspunzătoare în cazul în care se solicită prezentarea unui test PCR negativ sau vaccin de către compania aeriană sau/și autoritatea țării de destinație, iar costurile sunt suportate de către CLIENT.

7. Drepturile și obligațiile călătorului

7.1. . În cazul în care călătorul nu poate să participe la călătorie independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate să ceseze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii de călătorie contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 5 zile înainte de data de plecare. În acest caz, între călătorul care nu poate participa la călătoria contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și Agenția de turism (debitor cedat) urmează să se încheie un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de călătorie contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Agenției de turism (debitorului cedat).

7.2. Călătorul care cedează pachetul sau de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări. În cazul în care mijlocul de transport este avionul, cesionarea poate fi efectuată numai dacă transportatorul aerian permite această modificare.

7.3. Agenția va informa persoana care transferă contractul cu privire la costurile efective ale transferului.

7.4. Agenția va prezenta persoanei care transferă contractul dovezi cu privire la costurile suplimentare, comisioanele sau alte costuri generate de transferarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

7.5. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, călătorul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regulă, la ora 18,00 a zilei de intrare și se termină, de regulă, la ora 12,00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a călătorului.

7.6. În cazul în care preturile stabilite în contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorării, călătorul poate rezilia/denușa unilateral contractul fără nicio obligație față de Agenție, acesta având dreptul la rambursarea imediată de către Agenție a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

7.7. Călătorul este obligat să comunice opțiunea sa Agenției, într-un termen de 5 zile de la primirea înștiințării prevăzute la cap. 6 pct. 6.2.-6.3. privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului, putând opta pentru:

- rezilierea/denușarea unilaterală a contractului fără plata penalităților; sau
- acceptarea noilor condiții ale contractului.

7.8. În cazul în care călătorul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile cap. 6 pct. 6.2.-6.3. se consideră că toate modificările au fost acceptate și călătorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

7.9. În cazul în care încetează contractul privind pachetul de servicii de călătorie, călătorul poate accepta un alt pachet, atunci când acesta este oferit de Agenție, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară.

7.10. Agenția va informa călătorul, fără întârzieri nejustificate și într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, pe un suport durabil, cu privire la:

- modificările propuse prevăzute la art. 6.2.-6.3. și art. 6.7. și, după caz, și în conformitate cu art. 7.11. impactul acestora asupra prețului pachetului;
- termenul în care călătorul trebuie să informeze Agenția cu privire la decizia sa în temeiul art. 6.8;
- consecințele lipsei reacției călătorului în termenul prevăzut la lit. b), cu respectarea prevederilor legale în vigoare;
- după caz, pachetul de substituție oferit și prețul acestuia.

7.11. În cazul în care modificările aduse contractului privind pachetul de servicii de călătorie prevăzute la art. 6.2.-6.3. sau art. 6.7. au drept consecință scăderea calității sau a costului pachetului, călătorul are dreptul la o reducere corespunzătoare a prețului.

7.12. În cazul în care contractul privind pachetul de servicii de călătorie este încetat în temeiul art. 6.2.-6.3. și călătorul nu acceptă un alt pachet, Agenția va rambursa toate plățile efectuate de către sau pe seama călătorului, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data încetării contractului, cu respectarea prevederilor privind reducerea prețului și acordarea de despăgubiri.

7.13. În aplicarea art. 6.2.-6.3. se consideră a fi modificare semnificativă inclusiv schimbarea locului de cazare. În acest caz se oferă călătorilor cea mai apropiată variantă din locația respectivă de o calitate echivalentă sau superioară. Totodată, prin modificări semnificative se înțelege schimbări importante aduse oricăreia dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie:

- destinația călătoriei, itinerarul și perioadele sejurului;
- mijloacele de transport, caracteristicile și categoriile acestora, locurile, datele și orele de plecare și de întoarcere, duratele și locurile opririlor intermediare și ale legăturilor de transport;
- locația, principalele caracteristici și, după caz, categoria turistică a unităților de cazare conform normelor din țara de destinație;
- serviciile de masă oferite;
- vizitele, excursiile sau alte servicii incluse în prețul total convenit al pachetului.

O modificare semnificativă este și imposibilitatea îndeplinirii cerințelor speciale ale călătorului, pe care agenția de turism organizatoare le-a acceptat în prealabil.

7.14. Călătorul beneficiază de o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Agenția dovedește că neconformitatea este imputabilă călătorului.

7.15. Călătorul are dreptul să primească despăgubiri adecvate din partea Agenției pentru orice daune pe care le suferă ca urmare a unei neconformități. Despăgubirea se acordă fără întârzieri nejustificate.

7.16. Călătorul nu are dreptul la despăgubiri pentru daune în cazul în care Agenția dovedește că neconformitatea

apare într-una din următoarele situații:

a) este imputabilă călătorului;

b) este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie și este imprevizibilă sau inevitabilă;

c) este cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

7.17. Călătorul poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie în orice moment înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care călătorul încetează contractul privind pachetul de servicii de călătorie, acesta poate fi obligat să plătească Agenției o penalitate de încetare adecvată și justificabilă.

7.18. În contractul privind pachetul de servicii de călătorie pot fi prevăzute penalități de încetare standardizate rezonabile, în funcție de momentul încetării contractului înainte de începerea executării pachetului, precum și de economiile de costuri și de veniturile prevăzute, generate de executarea alternativă a serviciilor de călătorie. În absența unor penalități de încetare standardizate, valoarea penalității de încetare corespunde prețului pachetului, din care se scad economiile de costuri și veniturile generate de executarea alternativă a serviciilor de călătorie. La cererea călătorului, Agenția va prezintă o justificare pentru cuantumul penalităților de încetare.

7.19. Prin excepție de la art. 7.17., călătorul are dreptul să înceteze contractul privind pachetul de servicii de călătorie înainte de începerea executării pachetului, fără a plăti vreo penalitate de încetare în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație.

7.20. În cazul încetării contractului privind pachetul de servicii de călătorie, în condițiile art. 7.19, călătorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară.

7.21. Agenția poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie și poate oferi călătorului rambursarea completă a tuturor plăților efectuate pentru pachet, dar nu este răspunzătoare pentru plata unor despăgubiri suplimentare, în unul dintre următoarele cazuri:

a) numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decât numărul minim stabilit în contract, iar Agenția îl înștiințează pe călător cu privire la încetarea contractului în termenul stabilit în contract, dar nu mai târziu de:

(i) 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile;

(ii) 7 zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între două și șase zile;

(iii) 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de două zile;

b) Agenția nu poate executa contractul din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare și înștiințează călătorul cu privire la încetarea contractului, fără întârziere și înainte de începerea executării pachetului.

7.22. Agenția va efectua orice rambursare necesară în temeiul art. 7.19 – 7.21. sau, după caz, conform art. 7.17., va rambursa orice plăți efectuate de către sau pe seama călătorului pentru pachetul respectiv, din care se va scădea penalitatea de încetare corespunzătoare. Aceste restituiri sau rambursări se vor efectua către călător fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la încetarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

7.23. Călătorul are dreptul să rezilieze/denunțe 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. 8, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii.

Despăgubirea se poate ridica la maximul prețului pachetului de servicii de călătorie contractat.

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

Dacă călătorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la cap. 8 la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

7.25. Călătorul 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.

7.26. Călătorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de Agenție (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament etc.), în vederea acordării serviciilor turistice. În cazul în care călătorul 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.

7.27. Călătorul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contractul cu Agenția de turism sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar Agenția de turism nu are nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

7.28. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către călător a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele călătorului 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 șite-ului Poliției de Frontieră. În cazul în care călătorul 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.

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

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

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

7.32. Călătorul 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 călător a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele vor fi suportate de către acesta.

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

7.34. Pentru minorii neînsoțiți, se vor oferi informații Agenției, care să permită contactul acesteia din urmă direct cu minorul sau cu persoana responsabilă de acesta.

8. Renunțări, penalizări, despăgubiri

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

8.1.1. În cazul serviciilor de călătorie externe, penalizările sunt de:

a) 40% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul cuprins între ziua confirmării rezervării și 60 zile înainte de data plecării;

b) 60% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 59 – 30 zile calendaristice înainte de data plecării;

c) 80 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 29 – 16 zile calendaristice înainte de data plecării;

d) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în interval mai mic de 16 zile calendaristice înainte de data plecării sau pentru neprezentarea la program.

e) 100% din prețul pachetului de servicii, în cazul în care călătorul a achiziționat pachetul de servicii de călătorie din cadrul programelor speciale de tip Early Booking, Black Friday, Last minute, sau alte programe similare indiferent de data la care călătorul solicită renunțarea.

8.1.2. În cazul serviciilor de călătorie interne, penalizările sunt de:

- a) 30% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul cuprins între ziua confirmării rezervării și 60 zile înainte de data plecării;
- b) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 59 – 30 zile calendaristice înainte de data plecării;
- c) 80 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 29 – 7 zile calendaristice înainte de data plecării;
- d) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în interval mai mic de 7 zile calendaristice înainte de data plecării sau pentru neprezentarea la program.
- e) 100% din prețul pachetului de servicii, în cazul în care călătorul a achiziționat pachetul de servicii de călătorie din cadrul programelor speciale de tip Early Booking, Black Friday, Last minute, sau alte programe similare indiferent de data la care călătorul solicită renunțarea.

8.2. În cazul în care călătorul care a contractat un pachet de servicii de călătorie cu Agenția și a achitat un avans nu se prezintă 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 călătorului cu reținerea penalizărilor prevăzute la pct. 8.1.

8.3. 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.

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

8.5. Penalizările echivalente cu cele indicate la pct. 8.1.1 lit. c) sau d), respectiv 8.1.2 lit. b) sau c) se aplică și în cazul în care călătorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

8.6. Călătorul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii de călătorie la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

8.7. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

8.8. 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.

8.9. Toate sumele menționate la pct. 8.1, 8.2, 8.4 și 8.5 se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de călătorie achitat de călător, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

8.10 Condițiile de anulare/penalizare indicate sunt standard și se aplica în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de anulare/penalizare (vezi condițiile ofertei sau ale programului turistic – exemple: programe de Revelion, turism individual, turism intern, croaziere, destinații exotice, sistemele germane de rezervări Dertour și TUI etc). Pe lângă penalitățile indicate mai sus, călătorul va suporta și eventualele taxe (ex: taxa pentru obținerea vizelor), dacă acestea nu sunt incluse în valoarea contractului.

8.11 . În cazul în care plata pentru serviciile de călătorie interne a fost făcută cu, sau și cu vouchere de vacanță, penalizarea se va deduce în primul rând din valoarea voucherelor de vacanță. Dacă penalizarea este mai mare decât valoarea voucherelor de vacanță, diferența care depășește valoarea voucherelor de vacanță se va reține din valoarea achitată prin alte instrumente de plată. În cazul în care valoarea voucherelor de vacanță este mai mare decât valoarea penalizării, diferența nu se restituie nici în vouchere și nici în numerar în cazul în care călătorul nu dorește un alt serviciu turistic.

8.12. În contextul pandemiei de SARS-CoV-2 (COVID19), Călătorul/reprezentantul Călătorului recunoaște și accepta în mod expres posibilitatea ca, ulterior încheierii prezentului contract, dar și pe parcursul sejurului turistic, să fie instituite restricții sau noi condiții de călătorie atât în țara de destinație cât și în România (cu titlu exemplificativ, însă fără a se limita la: obligativitatea purtării măștii de protecție, prezentarea unui test antigen/PCR

negativ sau obligativitatea efectuării acestuia în țara de destinație, intrarea în carantină sau autoizolare la întoarcerea în România). Prin semnarea prezentului contract, călătorul/reprezentantul călătorului își asumă riscul apariției uneia sau mai multora dintre condițiile prezentate mai sus (riscuri care nu pot cădea în sarcina Agenției și care țin de decizii ale terților, cu titlu exemplificativ, însă fără a se limita la: autorități locale/naționale din statele de destinație sau din România respectiv recunoaște și accepta în mod expres ca în nicio situație acestea nu vor putea fi imputate Agenției și nu vor putea constitui un motiv de renunțare fără penalizare pentru călător.

8.13. Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul în care după începerea călătoriei, serviciul de grăniceri/politia de frontieră sau alta autoritate competentă refuza să acorde călătorului dreptul de ieșire/tranzit/intrare pe teritoriul unui stat, necesar pentru efectuarea serviciilor de călătorie. Călătorului i se va reține în această situație contravaloarea totală a pachetului de servicii de călătorie.

8.14. În cazul în care plata pentru serviciile de călătorie interne a fost făcută cu, sau și cu vouchere de vacanță, penalizarea se va deduce în primul rând din valoarea voucherelor de vacanță. Dacă penalizarea este mai mare decât valoarea voucherelor de vacanță, diferența care depășește valoarea voucherelor de vacanță se va reține din valoarea achitată prin alte instrumente de plată. În cazul în care valoarea voucherelor de vacanță este mai mare decât valoarea penalizării, diferența nu se restituie nici în vouchere de vacanță și nici în numerar în cazul în care călătorul nu dorește un alt serviciu turistic. Dacă călătorul își manifestă dorința de a achiziționa un alt serviciu turistic, pentru o perioadă ulterioară, atunci diferența dintre valoarea voucherelor și valoarea penalizării se va utiliza pentru acest nou serviciu.

8.15. În cazul călătoriei în anumite destinații care necesită obținerea unei vize sau îndeplinirea unor formalități legate de sănătate în țara de destinație, Agenția recomandă consultarea site-ului: <http://www.mae.ro>, pentru informații complete privind regimul vizelor și <https://www.mae.ro/travel-conditions>, pentru alte aspecte legate de condițiile de călătorie, printre care și cele referitoare la formalitățile de sănătate. În cazul în care călătorul 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 ex. necesitatea obținerii vizei sau necesitatea de a avea pașaport sau/și carte de identitate, în funcție de caz, asigurare de sănătate sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei. Călătorul este obligat să comunice Agenției, la data semnării Contractului, cetățenia sa prezintă documentele în baza cărora intenționează să călătorească.

9. Reclamații

9.1. Călătorul informează Agenția, prin mandatar, fără întârzieri nejustificate, în legătura cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contract.

9.2. În cazul în care călătorul este nemulțumit de serviciile de călătorie primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fața locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agenției, cit și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai tur operatorului).

9.3. Atât Agenția, cit și prestatorul de servicii de călătorie vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, călătorul 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 30 de zile calendaristice, să comunice călătorului despăgubirile care i se cuvin, după caz.

Datele de contact ale Agenției pentru asistenta: DREAMTEAM HOLIDAYS; Telefon: 0788486724;

E-mail: office@dreamteamholidays.ro

Datele de contact ale Agenției organizatoare pentru asistenta:

9.4. În cazul în care călătorul nu-și îndeplinește obligațiile menționate la punctele 9.2 și 9.3 de mai sus, Agenția este exonerată de orice răspundere cu privire la deficiențele semnalate.

9.5. Dacă oricare dintre serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu cerințele prezentului contract, Agenția remediază neconformitatea, cu excepția unuia din următoarele cazuri:

a) neconformitatea nu poate fi remediată;

b) remedierea implica cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

Dacă Agenția, în conformitate cu primul paragraf lit. a) sau b) din prezentul alineat, nu remediază neconformitatea, călătorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Agenția dovedește ca neconformitatea este imputabilă călătorului.

9.6. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Agenția a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către călător, acesta poate rezilia prezentul contract fără plata unor penalități de reziliere și, după caz, poate să ceară, reducerea prețului și/sau despăgubiri.

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

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

9.9 Procedura de soluționare alternativă a litigiilor ("SAL")

9.9.1 Soluționarea alternativă a litigiilor ("SAL") reprezintă un mecanism alternativ sistemului judiciar prin care consumatorilor li se oferă posibilitatea de soluționare a litigiilor pe care le pot avea cu comercianți, atunci când se confruntă cu o problemă legată de achiziționarea unui produs sau serviciu.

Astfel, reclamațiile împotriva comercianților sunt prezentate voluntar de către consumatori, urmând a fi soluționate într-un mod independent, imparțial, transparent, rapid și echitabil.

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

9.9.3 Cererea de aplicare SAL, lista de consilieri SAL, procedura SAL și legislația aplicabilă poate fi consultată aici: <https://anpc.ro/galerie/file/diversefg/CerereSAL2.pdf>

10. Încetarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie și dreptul de retragere înainte de începerea executării pachetului

10.1. Călătorul poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie în orice moment înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care călătorul încetează contractul privind pachetul de servicii de călătorie, acesta poate fi obligat să plătească Agenției de turism organizatoare o penalitate de încetare adecvată și justificabilă, în conformitate cu art. 7.17.

10.2. În contractul privind pachetul de servicii de călătorie pot fi prevăzute penalități de încetare standardizate rezonabile, în funcție de momentul încetării contractului înainte de începerea executării pachetului, precum și de economiile de costuri și de veniturile prevăzute, generate de executarea alternativă a serviciilor de călătorie. În absența unor penalități de încetare standardizate, valoarea penalității de încetare corespunde prețului pachetului, din care se scad economiile de costuri și veniturile generate de executarea alternativă a serviciilor de călătorie. La cererea călătorului, Agenția prezintă o justificare pentru cuantumul penalităților de încetare.

10.3. Prin excepție de la art. 10.1., călătorul are dreptul să înceteze contractul privind pachetul de servicii de călătorie înainte de începerea executării pachetului, fără a plăti vreo penalitate de încetare în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație.

10.4. În cazul încetării contractului privind pachetul de servicii de călătorie, în condițiile art. 10.3., călătorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară.

10.5. În condițiile prevăzute la art. 7.21.

10.6. Agenția efectuează orice rambursare necesară în temeiul art. 10.3. – 10.5. sau, după caz, conform art. 10.1.,

ramburează orice plăți efectuate de către sau pe seama călătorului pentru pachetul respectiv, din care se scade penalitatea de încetare corespunzătoare. Aceste restituiri sau rambursări se efectuează către călător fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la încetarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

10.7. Contractul încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii de călătorie înscris în documentele de călătorie.

11. Forta majora

11.1. Dacă o situație calificată drept forță majoră împiedică sau întârzie, parțial sau total, executarea prezentului contract de către oricare dintre părți, partea afectată va fi exonerată de îndeplinirea obligațiilor, dar numai la nivelul și pe durata pentru care îndeplinirea obligațiilor a fost împiedicată sau stânjenită de situația de forță majoră.

11.2. Sunt considerate cauze de forță majoră împrejurările independente de voința părților, survenite după încheierea contractului, imprevizibile și de neînlăturat și care atrag imposibilitatea absolută de executare totală sau parțială a obligațiilor contractuale, astfel cum sunt prevăzute de legislația în vigoare.

11.3. Partea contractantă care invocă forță majoră are obligația ca în termen de 5 zile de la apariția ei să o aducă la cunoștința celeilalte părți printr-o notificare scrisă.

11.4. Partea care se află în imposibilitatea executării obligațiilor contractuale din cauza producerii unui eveniment de forță majoră are obligația de a lua măsurile necesare în vederea limitării consecințelor.

11.5. Atunci când forță majoră depășește 15 zile, prezentul contract poate fi reziliat din inițiativa oricăreia dintre părți, cu acordarea unui preaviz de 10 zile.

12. Asigurări

Facultativ, turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare facultativă, care să acopere taxele de transfer, sau a unei asigurări storno facultative care să acopere toate cheltuielile pentru orice situații ivite înainte de plecarea în călătorie (în caz de accidente, de boala sau deces ... etc), ori a unui contract de asigurare pentru bagaje.

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

- a) voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, după caz;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;
- c) bonul de comandă și informațiile precontractuale;
- d) documentele de călătorie vor fi înmânate turistului, după achitarea integrală a serviciilor solicitate cu 48 – 72 de ore înainte de plecare, excepție făcând înmânarea documentelor pe aeroport cu informarea prealabilă a turistului.

14. Clauze speciale

Prin achitarea facturii aferente serviciilor contractate prin prezentul contract, călătorul confirmă că a luat la cunoștință de condițiile, drepturile și obligațiile din prezentul contract, cât și condițiile generale de călătorie afișate pe site-ul Ministerului Afacerilor Externe român (MAE) la adresa <https://www.mae.ro/node/1533> și specifice fiecărei țări în parte la pagina web <https://www.mae.ro/travel-alerts>.

Agenția recomandă instalarea aplicațiilor specifice dezvoltate de MAE pentru informarea la destinație, cu ajutorul căreia turiștii pot primi toate alertele de călătorie și oricare altă informație necesară desfășurării în siguranță a călătoriei și care se găsesc la https://www.mae.ro/app_cs.

Agenția recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră, dar este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei din cauza unor documente lipsă sau lipsite de valabilitate.

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.

15. Protecția datelor cu caracter personal. Clauze și condiții

15.1 Conform prevederilor Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) (denumit în cele ce urmează "Regulamentul"), în vigoare din 25 mai 2018, precum și în temeiul dispozițiilor Legii nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, cu modificările și completările ulterioare (denumită în cele ce urmează „Legea 677/2001”), și ale Legii nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice, cu modificările și completările ulterioare, Osiris Teams Holidays srl colectează datele dvs. personale (cu titlu de exemplu, datele de identificare, datele de localizare, datele demografice, imaginea etc.), precum și pe cele ale membrilor familiei dvs., așa cum acestea nu sunt comunicate, fie de către dvs., fie de către membrii de familie respectivi, precum și datele personale ale unor persoane fizice terțe, așa cum acestea nu sunt comunicate, fie de către dvs., fie de către respectivele persoane terțe.

15.2 Datele personale de mai sus sunt colectate, cel puțin în următoarele scopuri (enumerarea de mai jos nu este limitativă – pentru o listă completă vă rugăm să aveți în vedere informațiile care sunt afișate pe website-ul firmei, la link-ul <https://booking.dreamteamholidays.ro/politica-confidentialitate/> și care v-a fost înmănată și pe suport hârtie, la data de azi, data completării formularului de mai sus), astfel:

- (i) trimiterea săptămânală a unui newsletter cu cele mai noi oferte Osiris Teams Holidays – DreamTeam Holidays;
- (ii) înscrierea clienților în sistemele noastre informatice și scriptice de rezervări (booking), precum și în alte sisteme afiliate și, respectiv, ale sistemelor și aplicațiilor informației de booking și rezervări;
- (iii) posibilitatea de a răspunde solicitărilor venite de pe site: detalii despre oferte, cereri de suport, eventuale reclamații, solicitări de clarificări și/sau informații etc.

15.3 În cazul în care nu sunteți de acord să ne dezvăluiți aceste date cu caracter personal, vă rugăm să nu completați formularul „bon de comandă” și să ne notificați, în scris, în consecință.

15.4 În cazul prevăzut la alin. (3) al prezentului art. 15, vă informăm, prin prezenta, iar dvs. luați cunoștință, înțelegeți și sunteți de acord că neprimirea acordului dvs. expres de prelucrare a datelor cu caracter personal are drept consecință imediată faptul că NU vom (mai) fi în măsură să vă prestăm serviciile de turism solicitate, prin completarea formularului de mai sus, respectiv, în temeiul prezentului contract.

15.5 Conform cu Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 beneficiați de oricare și toate drepturile specifice (în legătura cu prelucrarea datelor personale).

6. CONSIMȚĂMÂNTUL PARENTAL

ÎN CONTEXTUL PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL ALE MINORILOR (se va completa doar dacă vor exista minori - beneficiari indirecti ai serviciilor contractate)

Subsemnatul(a),, (nume – prenume: părinte / reprezentant legal / împuternicit al reprezentanților legali), în calitate deparinte..... (părinte / reprezentant legal / împuternicit al reprezentanților legali) al minorului / minorilor
..... în vârstă de ani, prin prezenta consimt în numele său (lor) ca DreamTeam Holidays SRL să poată prelucra datele cu caracter personal legate de numele și vârsta minorului(lor), serie și număr

pașaport / carte de identitate, în scopul rezervării / comercializării pachetelor turistice / biletelor de avion al căror beneficiar direct sau indirect va fi minorul.

Prin semnarea prezentului contract confirm că am citit, am fost informat(ă) corect, complet, am luat cunoștință și înțeleg pe deplin drepturile de care beneficiaz privind protecția atât a datelor personale proprii, cât și protecția datelor personale ale minorului.

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

10.8. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

16. Dispozitii finale

- Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.
- Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și a tuturor reglementărilor în materie sau în legătura cu aceasta.

Prin semnarea contractului, turistul declară faptul că a luat la cunoștință prevederile contractuale și că acceptă toate condițiile.

Agenția,

Turist/Calator,

DreamTeam Holidays
OSIRIS TEAMS HOLIDAYS SRL



MAGICAL JOURNEYS
DreamTeam Holidays

Anexa nr.2

La contract nr..... din

ACORD GDPR DECLARAȚIE

Subsemnatul/ Subsemnata ,, având CNP:, născut(ă) la data de 13.05.1955, în, domiciliat(ă) în localitatea/municipiul....., , strada, nr. ..., bl..... sc, ap....., posesor al C.I. seria, nr., eliberată de, la data de, telefon :, adresa e-mail: prin prezenta îmi exprim acordul cu privire la utilizarea și prelucrarea datelor cu caracter personal, conform Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date de către Societatea OSIRIS TEAMS HOLIDAYS SRL , Agenție de turism DreamTeam Holidays, și că am primit pe format hârtie/ prin e-mail (de la adresa office@dreamteamholidays.ro, la adresa) informarea către clienții persoane fizice privind prelucrarea datelor cu caracter personal.

De asemenea, am luat cunoștință că a fost numit de societatea dvs. un Responsabil cu Protecția Datelor pe care îl putem contacta la adresa office@dreamteamholidays.ro

Client Persoana Fizica - Declarant

Data

MAGICAL JOURNEYS
DreamTeam Holidays