

Turistul/reprezentantul turistului, domnul/doamna «Nume» «Prenume», domiciliat/domiciliata în «Adresa», «CNP», «CI», declara ca Agentia de turism intermediară, respectiv societatea CONSTOUR SRL (AGENTIA SKY LIMIT), cu sediul în CRAIOVA, Str. Calea Bucuresti nr 65, bl. A23, SC.1, AP 14, înregistrata în Registrul Comerțului sub nr J16/911/2004, CUI RO16411851, tel 0251410700, 0740275712, email office@skylimit.ro, titular al licenței de turism nr 114/13.11.2018 în calitate de agenție de turism intermediară, 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:

Atunci când combinația de servicii de calatorie pusă la dispoziția dumneavoastră este un pachet în înțelesul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018, veți beneficia de toate drepturile UE care se aplică pachetelor. Agenția de turism organizatoare va fi pe deplin responsabilă pentru executarea corespunzătoare a pachetului în ansamblu. În plus, conform legislației, societatea detine protecție pentru a vă rambursa sumele încasate de aceasta de la dvs și, în cazul în care transportul este inclus în pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastră în cazul în care devine insolventă.

Agenția de turism organizatoare este societatea **CONSTOUR SRL**

Drepturi principale în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018

- calatorii primesc toate informatiile esentiale privind pachetul anterior incheierii contractului privind pachetul de servicii de calatorie.
- exista intotdeauna cel putin 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 este **SKY LIMIT (CONSTOUR SRL)**

Documentele sunt afisate si pe pagina www.skylimit.ro

În sensul prezentului formular prin agenție de turism organizatoare se înțelege agenția de turism organizatoare stabilită pe teritoriul României sau agenția de turism intermediară stabilită pe teritoriul României, care cumpără în mod direct pachete de la o agenție de turism organizatoare care nu este stabilită în România, după caz, conform art. 14 din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018. În cazul prevederilor referitoare la insolvența, agenția de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din România, după caz. Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 este accesibilă pe site-ul web: <http://legislatie.just.ro/Public/DetaliuDocument/204233>

Deasemenea, turistul a primit de la Agenția de turism organizatoare și următoarele informații:

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 este inca stabilita ora exacta, agentia de turism organizatoare informeaza calatorul cu privire la ora aproximativa de plecare si de intoarcere cu cel putin 2 zile inainte de data plecarii.
- 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 redusa 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 «PretPachet»

c) Conditii si modalitatile de plata.

Conditiiile de plata difera in functie de tipul pachetului de servicii turistice, de tipul de oferta si vor fi specificate in fiecare rezervare, in rezumatul contractului sau in anexa aferenta produsului comercializat.

Turistul are obligatia sa achite avansul din pretul total al pachetului de servicii in termen de 24 de ore de la incheierea prezentului contract, iar restul sumei trebuie achitata pana cel tarziu cu 31 de zile inainte de plecarea in calatoria turistica/inceperea programului turistic. Daca prezentul contract este incheiat cu mai putin de 31 zile, pretul total va fi achitat integral la data semnarii contractului. Acestea sunt conditiile standard insa vor fi inlocuite de cele comunicate mai sus, intotdeauna aplicandu-se conditiile cele mai restrictive.

Nerespectarea de catre turist a termenelor de plata da dreptul Agentiei de turism 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, inclusiv termenele aproximative de obtinere a vizelor si informatii referitoare la formalitatile legate de sanatate in tara de destinatie.

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.

Prezenta anexa face parte integranta din contract.

Semnatura client «Nume» «Prenume»	Data
---	-------------

DECLARATIE PRIVIND CONSIMTAMANTUL ACORDAT PENTRU PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL IN SCOP DE MARKETING

Operatorul, S.C. CONSTOUR S.R.L., societate înregistrată ANSPDCP cu notificarea nr. 1954/29.01.2019, prelucrează și transferă datele personale furnizate de dumneavoastră în scopul derulării activității specifice obiectului de activitate al societății conform contractului încheiat cu dvs

Datele cuprinse în acest formular vor fi tratate confidențial, în conformitate cu prevederile Regulamentului GDPR privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, transpusă prin Legea nr. 677/2001 privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date cu modificările și completările ulterioare, precum și prevederile Directivei 2002/58/CE privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice, transpusă prin Legea nr. 506/2004.

Conform legislației în vigoare, beneficiați de dreptul de acces, de intervenție asupra datelor, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale. Aveți dreptul să vă opuneți prelucrării și transferului datelor personale care vă privesc și să solicitați ștergerea datelor. Pentru exercitarea acestor drepturi vă puteți adresa cu o cerere scrisă, datată și semnată la S.C. CONSTOUR S.R.L. (Agentia SKY LIMIT), Craiova.

Subsemnatul «Nume» «Prenume», CNP «CNP», B.I./C.I. «CI», domiciliat în «Adresa», Email «Email», telefon «Telefon».

imi exprim consimțământul pentru prelucrarea și utilizarea în conformitate cu Legea nr.677/2001 de către Agenția de turism organizatoare, de către partenerii precum și de către Agenția de turism organizatoare, respectiv societatea CONSTOUR SRL, cu sediul în CRAIOVA, Str. Calea București nr 65, bl. A23, SC 1, AP 14, înregistrată în Registrul Comerțului sub nr J16/911/2004, CUI RO16411851, tel 0251410700, 0740275712, email office@skylimit.ro, titular al licenței de turism nr 114/13.11.2018, a datelor sale cu caracter personal furnizate prin intermediul sau în legătura cu executarea obiectului contractului, respectiv nume și prenume, adresa de e-mail, număr de telefon, adresa de corespondență.

CONSIMȚĂMÂNTUL PARENTAL IN CONTEXTUL PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL ALE MINORILOR

Subsemnata, _____, în calitate de părinte / tutore legal al minorilor _____, în vârstă de ____ ani și _____ în vârstă de ____ ani, prin prezenta consimt în numele lor ca Agenția Sky Limit (CONSTOUR SRL) să poată prelucra datele cu caracter personal legate de numele și vârsta minorului, serie și număr pasaport / carte de identitate, în scopul rezervării / comercializării pachetelor turistice / biletelor de avion al căror beneficiar direct sau indirect vor fi minorii.

Sursa din care provin datele cu caracter personal este contractul cadru încheiat cu Agenția sau informațiile furnizate Agenției în legătura cu executarea contractului.

În anumite situații, datele cu caracter personal ale turistului vor fi utilizate cu scopul transmiterii unor mesaje de marketing, oferte, știri, informații, viitoare campanii, invitații la diverse evenimente, sau cu scopul realizării unor sondaje de opinie.

Am luat cunoștință de faptul că datele mele și a persoanelor menționate în rezervare, nume, prenume, data nașterii, nr de telefon, adresa de email, se vor putea prelucra după executarea contractului până la data de 31.12.2022.

Semnatura

Data

CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE

Nr. _____ din data de _____

I. Partile contractante

Societatea CONSTOUR SRL, cu sediul in CRAIOVA, Str. Calea Bucuresti nr 65, bl. A23, AP 14, inregistrata in Registrul Comertului sub nr J16/911/2004, CUI RO16411851, cont bancar RO39INGB5013999900721887 tel 0251410700, 0740275712, email office@skylimit.ro, titular al licentei de turism nr 114/13.11.2018 in calitate de Agenție de turism organizatoare si **turistul/reprezentantul turistului**, domnul/doamna «Nume» «Prenume» domiciliat/domiciliata in «Adresa» posesor/-oare al/a buletinului/cartii de identitate seria si nr. «CI», CNP «CNP», email «Email», telefon «Telefon», denumit in continuare Turist, au convenit la incheierea prezentului contract.

II. Obiectul contractului

2.1. Il constituie vanzarea de catre Agentia de turism organizatoare a pachetului de servicii de calatorie compus din mai multe servicii turistice inscrise in anexele prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

2.2 Rezumatul contractului

NUME TITULAR: «Nume» «Prenume»	CI: «CI», CNP: «CNP»
TELEFON: «Telefon»	ADRESA: «Adresa»
PRET TOTAL: «PretPachet»	FACTURA NR:
AVANS:	CHITANTA NR:
REST DE PLATA:	DATA SCADENTA A PLATII FINALE:
NUME TURISTI: «Nume» «Prenume»	
SERVICII:	

2.3 In momentul incheierii contractului, turistii au posibilitatea de a alege sa incheie si asigurarea facultativa (medicala, storno) care sa acopere costurile incetarii contractului din proprie initiativa sau costurile de asistenta medicala, inclusiv taxele de repatriere, in caz de accident, boala sau deces. Acestia isi manifesta urmatoarele optiuni, prin scrierea numelui si in clar si semnatura.

NU doresc sa inchei asigurare storno asigurare medicala

DORESC sa inchei asigurare

storno, pentru turistii:

medicala, pentru turistii:

Semnatura _____

III. Pretul si modalitatile de plata

3.1 **Pretul total** al pachetului de servicii de calatorie descrise mai sus este de «PretPachet»

3.2 Pretul mentionat include toate taxele, comisioanele, tarifele, 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 statiune si a celor de traversare cu ferry-boat-ul, doar in cazul in care in programele anexa sau continutul pachetului nu este mentionat altceva; enumerarea este doar exemplificativa.

3.4 Plata serviciilor turistice aferente contractului se poate efectua in valuta specificata in contract sau in RON la cursul de referinta a BNR+2% din ziua platii.

3.5 **Modalitati de plata.** Plata se poate face in EUR sau in RON, cash, cu card sau prin banca – depunere directa sau transfer bancar, in unul din conturile mentionate pe factura

Plata serviciilor turistice interne se poate efectua si cu vouchere de vacanta. Pachetul de servicii turistice care poate fi achizitionat pe baza voucherelor de vacanta va cuprinde servicii de cazare (minim si obligatoriu), alimentatie publica, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfasurare pe teritoriul Romaniei.

IV. Termene de plata

4.1 Conditii de plata difera in functie de tipul pachetului de servicii turistice, de tipul de oferta si vor fi specificate in fiecare rezervare, in rezumatul contractului sau in anexa aferenta produsului comercializat.

4.2 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.

V. Conditii Generale

Agentia de turism organizatoare este Constour SRL, care are licenta de turism nr. 114/13.11.2018 si polita de asigurare pentru caz de insolabilitate, seria I nr. 55185 valabila pana la data de 13.11.2022 emisa de catre Societatea de Asigurare-Reasigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA, cu sediul in Aleea Alexandru nr. 51, sector 1, Bucuresti, tel. 021/405.74.20, email office@omniasig.ro. Documentele sunt afisate si pe pagina web a agentiei de turism www.skylimit.ro.

VI. Drepturile si obligatiile Agentiei de turism organizatoare

6.1 Agentia de turism organizatoare se obliga sa depuna toate eforturile pentru asigurarea serviciilor contractate in conditii normale si la timp.

6.2 Agentia de turism intermediara se obliga sa informeze turistul corect si complet cu privire la toate elementele esentiale prevazute de legislatia aplicabila.

6.3 Agentia de turism organizatoare isi rezerva dreptul sa modifice sau sa anuleze programul turistic in anumite cazuri: calamitati naturale, miscari sociale, greve, razboaie, schimbari politice, intarzieri, anulari sau inchideri temporare ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, fara a notifica turistii daca acestea intervin intr-un interval de timp prea scurt pentru a anunta toti participantii. Aceleasi situatii pot determina schimbarea tipului sau categoriei mijloacelor de transport ori a unitatilor de cazare.

6.4 Agentia de turism organizatoare este raspunzatoare pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in contract. In situatia in care programul turistic a fost realizat, nu se pot pretinde daune sau penalizari si nici rambursarea pretului.

6.5 Agentia de turism organizatoare nu este raspunzatoare pentru erorile de rezervare imputabile calatorului sau cauzate de circumstante inevitabile si extraordinare.

6.6 Inainte de inceperea executarii pachetului de servicii, Agentia de turism organizatoare poate modifica in mod unilateral si alte clauze ale contractului privind pachetul de servicii de calatorie decat cele legate de pret, atunci cand modificarea este nesemnificativa si calatorul a fost informat in scris cu privire la modificare.

6.7 In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, Agentia de turism organizatoare este constransa sa modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie ce fac obiectul prezentului contract sau nu poate indeplini cerintele speciale ale turistului, pe care in prealabil le acceptase, sau propune sa mareasca pretul pachetului cu mai mult de 8%, va informa calatorul, in scris, cu privire la modificarile propuse si impactul acestora asupra pretului pachetului, iar turistul are posibilitatea ca, intr-un termen de 48 de ore sa accepte modificarea propusa sau sa inceteze contractul fara a plati vreo penalitate de incetare. Atunci cand e cazul, Agentia de turism organizatoare va comunica turistului si pachetul de substitutie oferit si pretul acestuia. In cazul in care modificarile aduse contractului privind pachetul de servicii de calatorie au drept consecinta scaderea calitatii sau a costului pachetului, turistul are dreptul la o reducere corespunzatoare a pretului. Daca modificarea intervine dupa inceperea calatoriei, informarea se va face in cel mai scurt timp de la momentul cand a fost cunoscuta de Agentia de turism organizatoare.

Turistul are la dispozitie **un termen de 48 de ore** de la primirea informarii de a anunta Agentia de turism organizatoare despre decizia sa. In cazul lipsei unui raspuns in termenul mentionat mai sus, se considera ca turistul a acceptat modificarile propuse si nu mai poate inceta contractul sau solicita vreo despagubire.

6.8 In cazul in care turistul opteaza pentru incetarea contractului, Agentia de turism organizatoare ramburseaza toate platile efectuate de catre sau pe seama turistului, in aceeasi valuta, cash sau prin OP in termen de 14 zile de la data incetarii contractului.

6.9 In cazul in care turistul accepta modificarile propuse nu poate pretinde ulterior daune, penalizari si returnari.

6.10 Agentia de turism organizatoare si agentia intermediara nu raspund pentru amanarile sau intarzierile de orice fel determinate de indeplinirea formalitatilor solicitate de reprezentantele tarilor de destinatie sau tranzitate, cum ar fi eliberarea vizelor cu intarziere si nu datoreaza daune pentru eventualele prejudicii produse turistului de aceste intarzieri.

6.11 Agentia de turism organizatoare/intermediara nu raspunde pentru intarzierile inregistrate in timpul derularii programului turistic din motive ce nu-i sunt imputabile, cum ar fi intarzierea curselor aeriene, conditii meteorologice nefavorabile, formalitati vamale etc. Este exclusa raspunderea agentiei organizatoare pentru eventualele daune rezultate ca urmare a pierderii legaturilor, intalnirilor comerciale etc.

6.12. Agentia de turism organizatoare/intermediara nu este raspunzatoare de modificarile conditiilor de intrare si iesire din tara de destinatie / tranzit si tara de origine impuse de autoritati din momentul incheierii prezentului contract si pana la plecare / intoarcere.

6.13 Agentia are obligatia sa furnizeze in scris turistului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu turistul urmatoarele tipuri de informatii:

- de confirmare/modificare hotel, daca pachetul contractat nu este cu confirmare imediata

- de orice modificare ulterioara survenita asupra pachetului initial

- de plecare: orarele, locurile escalelor si legaturile, punctele de imbarcare, unitatile de cazare, persoanele de contact, etc.

In intelesul prezentului contract se considera comunicarea facuta in scris inclusiv comunicarea facuta prin posta electronica (e-mail).

VII. Drepturile si obligatiile turistului

7.1 Turistul are dreptul la o informare corecta si completa cu privire la pachetul de servicii oferit de Agentia de turism intermediara, inclusiv cu privire la pretul acestuia, astfel incat sa nu fie posibile interpretari echivoce. Prin semnarea prezentului contract turistul declara ca a primit aceste informatii in perioada precontractuala.

7.2 Pretul, continutul si programul pachetului de servicii pot fi descrise si in pliante, brosure, programe detaliate etc, anexate acestui contract. Agentia de turism organizatoare nu raspunde pentru prestarea defectuoasa a serviciilor specificate in sectiunea "Pretul nu include", acestea fiind optionale si prestate de catre partenerii locali ai Agentiei de turism organizatoare sau de catre alti prestatori.

7.3 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.

7.4 Turistul are dreptul sa poata incheia asigurari facultative storno sau pentru asistenta in caz de boala, accident, etc., conf. articolului 1.1 din prezentul contract. Pretul, modalitatile de incheiere si particularitatile sunt diferite in functie de societatea de asigurare si vor fi prezentate de catre reprezentantii agentiei.

7.5 Turistul are dreptul sa faca cunoscut Agentiei de turism intermediare solicitarile sale speciale in perioada precontractuala, urmand a fi incluse in contract, daca sunt acceptate de agentia organizatoare. Nicio cerinta speciala a turistului nu se considera acceptata daca nu este inscrisa in contract.

In cazul in care turistul este o persoana cu mobilitate redusa trebuie sa anunte agentia de turism intermediara inainte de achizitionarea pachetului, iar agentia intermediara, pe baza informatiilor primite de la agentia organizatoare, trebuie sa ii ofere informatii precise privind gradul de adecvare a calatorie sau vacanate, luand in considerare nevoile acestuia.

7.6 In cazul in care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa transfere contractul privind pachetul de servicii unei persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile contractului respectiv, dupa ce notifica in scris Agentia de turism intermediara cu cel putin 7 zile inainte de inceperea executarii pachetului.

Agentia de turism intermediară informează persoana care transferă contractul cu privire la costurile efective ale transferului. Persoana care transferă contractul privind pachetul de servicii de calatorie și persoana careia îi este transferat contractul răspund în solidar pentru achitarea soldului și a tuturor comisioanelor, tarifelor și altor costuri suplimentare generate de acest transfer.

În cazul în care Agentia de turism intermediară nu primește în termenul stabilit de ea și comunicat persoanei care dorește să transfere contractul aceste sume de bani, contractul se consideră nemodificat (netransferat), iar neparticiparea calatorului la programul turistic nu îi dă dreptul acestuia de a solicita vreo rambursare de pret sau vreo despăgubire.

Odata cu plata costurilor suplimentare cauzate de transferul contractului sau ulterior acestui moment dar până la începerea executării serviciilor turistice, atât turistul cedent cât și cel care preia contractul se vor prezenta la unul din punctele de lucru ale Agenției de turism organizatoare și vor semna rezilierea contractului inițial și încheierea unui nou. În situația în care mijlocul de transport este avionul, cedarea contractului este condiționată de posibilitatea transferării locului în avion, care depinde în mod exclusiv de compania aeriană.

7.7 Turistul poartă întreaga răspundere pentru respectarea prevederilor legale privind regimul vizelor, al documentelor de calatorie, regimul vamal, sanitar etc. ale țărilor de destinație sau tranzitate. Turistul are obligația să verifice și să îndeplinească condițiile de intrare în țara impuse de autoritățile din țara de destinație/ tranzit, conform www.mae.ro și site-urilor oficiale ale țărilor respective și se supune condițiilor de revenire în țara de origine indiferent dacă acestea au suferit modificări între timp.

7.8 Dacă pentru efectuarea calatoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de ex. calatoria împreună cu minori, situația în care numele turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei/ desfacerii ei, efectuarea unor teste, vaccinuri, etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale.

7.9 Turistul are obligația să verifice documentele de calatorie (bilete, vouchere, asigurări etc.) precum și alte documente eliberate de Agentia de turism organizatoare și să rețină toate informațiile furnizate de reprezentanții agenției, indiferent de forma prezentării (scris sau verbal). Agentia de turism organizatoare nu va fi responsabilă de nicio sesizare ulterioară semnării documentelor și confirmării produselor cu privire la corectitudinea celor comunicate mai sus și, nicio modificare, anulare nu va fi acceptată, decât în condițiile contractuale.

7.10 Turistul are obligația 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 Agentia de turism organizatoare. Acestea sunt menționate în programele anexe și diferă în funcție de clasificarea hotelului și de destinație.

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

7.12 Agentia de turism intermediară/organizatoare transmite informarea de plecare pe e-mail sau telefon, cu 3 zile înainte de plecare. Turistul se obligă să anunțe agentia de turism organizatoare dacă și-a modificat datele de contact confirmate în momentul încheierii prezentului contract, și anume e-mail «Email» și telefon «Telefon».

Acestea sunt singurele canale de comunicare cu clientul și vor fi folosite de către Agentia de turism intermediară/organizatoare pentru transmiterea diferitelor informații ce țin de rezervarea efectuată.

VIII. Modificarea pretului contractului

8.1 Pretul pachetului de servicii turistice este stabilit prin contract.

Orice modificare, referitoare la schimbarea unității de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea persoanelor titulare de contract sau orice element principal ce face obiectul contractului, la cererea titularului din contract se taxează de către Agentia de turism organizatoare cu o sumă ce va fi comunicată turistului după solicitarea modificării, iar modificarea se va face numai dacă există această posibilitate și dacă nu intră în contradicție cu penalizările de anulare a pachetului.

Turistul trebuie să depună în scris cererea de renunțare/modificare la pachetul de servicii turistice la Agentia la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea nu este luată în considerare.

8.2 După încheierea contractului privind pachetul de servicii de calatorie, prețurile pot fi marite unilateral de Agentia de turism intermediară/organizatoare. Creșterile de prețuri sunt posibile numai ca o consecință directă a schimbărilor legate de cel puțin unul dintre următoarele aspecte: (i) prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie, (ii) nivelul taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de calatorie incluse în contract, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de imbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi; și (iii) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

În ipoteza unei creșteri de preț, Agentia de turism intermediară/organizatoare va trimite turistului o notificare în scris privind această creștere, însoțită de o justificare a creșterii respective și de un calcul, cu cel puțin 15 zile înainte de începerea executării pachetului.

IX. Modificări, retrageri, anulari

9.1 Turistul poate înceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie în orice moment înainte de începerea acestuia. În cazul în care turistul încetează contractul privind pachetul de servicii de calatorie, acesta poate fi obligat să plătească Agenției de turism organizatoare o penalitate de încetare adecvată și justificabilă.

9.2 Orice modificare, referitoare la schimbarea unității de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea persoanei titular de contract sau orice alt element principal ce face obiectul contractului, la cererea titularului acestuia, se poate face numai dacă există această posibilitate și dacă nu intră în contradictoriu cu penalizările de anulare a pachetului. Toate solicitările de modificare sau anulare se acceptă doar în scris și se soluționează conform condițiilor aferente fiecărui program/produs.

9.3 Condițiile de anulare diferă în funcție de tipul pachetului de servicii turistice comercializat, de tipul de ofertă și vor fi specificate în fiecare rezervare, în rezumatul contractului sau în anexa aferentă produsului vândut.

Condițiile de penalizare sunt:

a) _____ din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de ____ zile calendaristice înainte de data plecării;
b) _____ din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul _____ zile calendaristice înainte de data plecării;
c) _____ din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de ____ zile calendaristice înainte de data plecării;

d) 100% din prețul pachetului de servicii, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice nerambursabilele sale din cadrul programelor speciale de tip Early Booking, Black Friday, Last Minute, sau alte programe similare indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

9.4 Agentia de turism poate înceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie și poate oferi calatorului 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 Agentia de turism organizatoare îl instăntează pe calator cu privire la încetarea contractului în termenul stabilit în contract, dar nu mai târziu de:
- 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul calatoriilor care durează mai mult de șase zile;
- 7 zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul calatoriilor care durează între două și șase zile;

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

b) Agenția de turism intermediară/organizatoare 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.

9.5 Pe parcursul desfășurării programului turistic sau prestării serviciilor turistice, turistul poate renunța total sau parțial la serviciile oferite; în acest caz el nu are dreptul la nicio rambursare sau despăgubire.

În cazul în care turistul invocă ca motiv al încetării unilaterale a contractului motive medicale, rambursarea contravalorii pachetului de servicii turistice se va face de către compania de asigurare, dacă turistul a încheiat o astfel de asigurare storno.

9.6 Dacă o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată așa cum s-a convenit în contract, Agenția de turism intermediară/organizatoare va oferi, fără costuri suplimentare pentru turist, servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, 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 va oferi o altă unitate de cazare în aceeași locație sau zonă, în cea mai apropiată variantă față de cea inițială, disponibilă la momentul respectiv. Atunci când serviciile alternative propuse de Agenția de turism intermediară/organizatoare au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, călătorul va beneficia de o reducere adecvată a pretului, stabilită de agenție.

Turistul poate respinge serviciile alternative numai dacă acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contract sau dacă reducerea de pret acordată este inadecvată.

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

9.8 În cazul în care din motive independente de Agenția de turism intermediară/organizatoare, turistul nu va beneficia de unul dintre serviciile incluse în pachet, Agenția de turism va returna maxim contravaloarea serviciului respectiv.

X. Reclamații și litigii, asistența călătorilor și răspunderea contractuală

10.1 În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice 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 de turism organizatoare, cât și prestatorului de servicii turistice (conducătorului hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai turoperatorului).

10.2 Atât Agenția de turism organizatoare ca și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul poate depune la sediul Agenției de turism organizatoare o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice turistului răspunsul punctual, referitor la situația semnalată. Nu se vor accepta sesizări care sunt depuse peste termenul admis. Vor fi luate în considerare numai reclamațiile făcute în nume personal. Nu vor fi acceptate reclamațiile făcute în numele mai multor persoane la finalul programului, despre care agenția de turism organizatoare nu a fost informată în scris la data producerii evenimentului.

10.3 În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii turistice, Agenția de turism organizatoare, dacă a fost informată imediat de călător, remediază neconformitatea, cu excepția unuia din următoarele cazuri: a) neconformitatea nu poate fi remediată; b) remedierea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

În cazul în care, pentru astfel de motive, Agenția de turism organizatoare nu remediază neconformitatea, turistul are dreptul la o reducere de pret. Dacă Agenția de turism organizatoare nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de călător, călătorul poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare.

10.4 Agenția de turism organizatoare este absolvită de orice răspundere pentru neconformitățile despre care nu a fost informată imediat de către turist.

10.5 Turistul nu are dreptul la despăgubiri pentru daune în cazul în care neconformitatea apare într-una din următoarele situații: a) este imputabilă călătorului; b) este imputabilă unei părți terțe care nu are legătura 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.

10.6 Turistul înțelege și acceptă că unitățile de cazare sunt clasificate de autoritățile competente din țările în care sunt situate, conform normelor aplicabile în țările respective. Eventualele neconcordanțe între clasificarea oficială a unității de cazare (cu tot ceea ce presupune aceasta: dimensiuni camere, dotări, facilități hotel, servicii suplimentare etc.) și așteptările turistului nu pot duce în niciun caz la anulare și pentru niciun motiv la suportarea de despăgubiri de către Agenție și nici nu pot servi turistului ca motiv de reziliere a contractului; în ipoteza în care, totuși, turistul reziliază contractul din astfel de motive, Agenția nu poate fi obligată la restituirea prețului și/sau la plata vreunei penalități/despăgubiri.

10.7 Prin prezentul contract partile, de comun acord, convin ca despăgubirea care trebuie plătită de Agenția de turism organizatoare, atunci când aceasta este datorată turistului, nu poate depăși valoarea contractuală a serviciilor turistice prestate necorespunzător și al cărui beneficiar este acesta.

10.8 În cazul unor divergențe în legătură cu încheierea sau executarea prezentului contract, partile vor depune toate eforturile pentru rezolvarea amiabilă a litigiului. De asemenea, pot utiliza și mecanismele de soluționare alternativă a litigiilor, denumite SAL, în conformitate cu Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, cu modificările ulterioare.

10.9 Litigiile care nu pot fi soluționate pe cale amiabilă vor fi soluționate pe cale judecătorească, instanța competentă fiind cea de la locul încheierii contractului, respectiv sediul Agenției de turism organizatoare.

10.10 Agenția de turism organizatoare acordă asistența călătorului aflat în dificultate prin (i) furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară și (ii) efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea turistului în găsirea unor servicii de călătorie alternative. Atunci când turistul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență, Agenția de turism organizatoare are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență.

10.11 Pentru contactarea Agenției de turism organizatoare, inclusiv pentru a solicita asistența atunci când se află în dificultate sau să reclame orice neconformitate sesizată în timpul executării pachetului, turistul poate folosi următoarele date de contact:

Agenția organizatoare SKY LIMIT (CONSTOUR SRL), telefon 0251 410 700, e-mail: office@skylim.it.ro

XI. Clauze finale

11.1 Contractul corespunde prevederilor legale în vigoare la data redactării. Acesta poate suferi modificări impuse de noua legislație.

Declar pe proprie răspundere că am luat la cunoscință toate clauzele prevăzute în Anexa la Contract (programul turistic, detaliile serviciilor turistice, pret, toate celelalte informații) și sunt de acord cu ele.

Agentia de turism organizatoare
SKY LIMIT (CONSTOUR SRL)

Turist
«Nume» «Prenume»