

CONTRACT CU TURISTUL

CONTRACT-CADRU DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE

Nr. din data de

Părțile contractante:

SC HAPPY TOUR BISTRITA SRL, cu sediul în localitatea Bistrița, Cartier Vișoara, nr. 272, Sc. B, Ap. 7, județul Bistrița-Năsăud, cod poștal 420006, telefon: +4075777250/+075777253, Cod unic de Înregistrare Fiscală **40468656**, înregistrată la Registrul Comerțului sub numărul **J6/188/21.01.2019**, titulară a Licenței de turism nr. **1771/19.04.2019**, pentru Agenția de Turism **HAPPY TOUR BISTRITA**, cu punctul de lucru în Bd. Independenței, nr. 17, ap. 1, localitatea Bistrița, județul Bistrița-Năsăud, cod poștal 420170, telefon: 0374908070/075777250, email: bistrita@happytour.ro, site www.happytourbistrita.ro, cont bancar deschis la Banca Transilvania, sucursala Bistrița, Cod Iban RON : RO84BTRLRONCRT0490851901 și EURO: RO34BTRLEURCRT0490851901, cod Swift: BTRLRO22, reprezentată prin **Silviu Marius Nergheș**, în calitate de **Manager agenție de turism**, denumită în continuare **Agenția**,

și,

TURIST/ REPREZENTANTUL TURISTULUI,

DI/Dna domiciliat(ă) în localitatea

str. ,nr. ,bl. ,sc. ,et.

- ,ap. ,jud. ,tel efon ,e
mail

posesor al pașaportului/ C.I cu seria , nr. în calitate de contractant al pachetului de servicii turistice, denumit în continuare Turist, a convenit la încheierea prezentului contract, în conformitate cu prevederile legale în vigoare privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice.

Au convenit la încheierea prezentului contract.

I. Obiectul contractului

I.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

I.2. Pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract este asigurat de Agenția

tour-operatoare care garantează buna executare a acestuia în baza contractului încheiat cu Agenția. Aceasta este responsabilă să asigure derularea operativă a programelor și serviciilor, cu respectarea în totalitate a serviciilor prevăzute în program sau comanda **Turistului**. În calitatea sa de agenție intermediară, **Agenția, Happy Tour Bistrta**, este obligată să informeze corect turiștii asupra serviciilor asigurate în program și condițiilor de participare la călătorie. Aceasta, la solicitarea turiștilor, poate să ofere informații detaliate despre **Touoperator**.

I.3. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a uneia dintre variantele de servicii turistice prevăzute la cap. I.1. , în schimbul plății prețului.

Denumire program: Sejur Turistic Circuit Turistic

Destinația:
Țara:

Perioada: Check- in Check-
out

Prețul include: Cazare la hotel:

Categorie hotel:

Tip de cameră:

Tip de masă:

Număr noți:

Transport:

Alte servicii:

Numele persoanelor participante la călătorie: Act de identitate(pașaport/ C.I): Vârsta:

Serviciile confirmate: vor fi menționate în contract sau pe confirmarea de servicii turistice.

I.4. Caracteristicile serviciilor turistice la care se obligă Agenția se află descrise în materialele de prezentare (cataloage, broșuri, pliante, oferte letrice), în cazul ofertei standard și a biletelor de odihnă și/sau de tratament, sau în confirmarea de servicii, în cazul serviciilor la cerere.

I.5. Orice alte servicii turistice neînscrise în materialele de prezentare sau în confirmarea de servicii nu fac obiectul prezentului contract și nu atrag răspunderea Agenției.

II. Încheierea contractului

II.1. Contractul se încheie după caz în oricare din următoarele situații :

a) În momentul semnării lui de către turist sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii turistice inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice;

b) În momentul în care turistul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agenție, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă. Este responsabilitatea agenției de turism de a informa turistul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat și totodată este și responsabilitatea turistului de a se informa prin orice mijloace (telefon, mail, personal la sediul agenției) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat în termenul legal de 60 de zile;

c) Pentru procesarea unei rezervări de servicii, agenția poate solicita un avans cuprins între **30 - 80 %** din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care turistul solicita serviciile. Dacă înscrierea intervine cu mai puțin de 30 zile înaintea plecării, pachetul turistic se va achita integral. În cazul nerespectării termenelor de plată, Agenția își rezervă dreptul de a anula rezervarea.

II.2. În cazul în care conținutul bonului de comandă nu diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice și confirmarea s-a efectuat în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, turistul care decide să renunțe la călătoria turistică, datorează agenției penalități conform cap. VI din prezentul contract.

II.3. În cazul în care conținutul bonului de comandă diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice primite în scris de la agenție sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, turistul poate considera că voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite.

II.4. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția turistului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax, etc.), obligația de informare a turistului 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 cadru de comercializare a pachetelor de servicii turistice, respectiv dacă prezentul contract prezentat turistului în modalitățile prevăzute mai sus, conține informațiile prevăzute la art. 12 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice. Informațiile și fotografiile prezentate în cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare prezintă și ilustrează stilul hotelului, caracteristicile generale ale camerelor sunt orientative și au caracter informativ, fără însă a afecta calitatea și cantitatea serviciilor contractate de turist. Camera primită de turist poate să nu corespundă în toate cazurile cu fotografia din cataloage, oferte speciale, site-uri sau materiale publicitare.

II.5. Contractul încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii turistice înscris în documentele de călătorie.

III. Prețul

III.1. Prețul contractului este de EURO / RON pentru adulți și copii (în cazul plăților în RON, se calculează cursul agenției) și cuprinde costul serviciilor turistice, comisionul Agenției și T.V.A. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă (dacă există), alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție turistului, site-ul agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

Prețul va fi plătit după cum urmează:

- Avans , se va achita la momentul semnării contractului;
- Rata I , se va achita până la data de
- Rata II , se va achita până la data de
- Rata III , se va achita până la data de

	Agenția		Turist
Denumire	<input type="text"/>	Numele	<input type="text"/>
Reprezentantul	<input type="text"/>		<input type="text"/>
Prenumele			

III.2. Prețul este publicat în cadrul ofertei standard a Agenției pentru serviciile din oferta standard și pentru biletele de odihnă și/sau de tratament sau este înscris în confirmarea de servicii, în cazul serviciilor la cerere.

III.3. Prețul contractului poate fi majorat sau micșorat, după caz de agenția touroperatoare, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor:

- a) costurilor de transport, inclusiv costul carburantului;
- b) redevențelor și taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi / aeroporturi și a taxelor de turist;
- c) cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat.

III.4. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorării, turistul poate rezilia contractul fără nici o obligație față de Agenție, aceasta din urmă având obligația de a rambursa imediat turistului toate sumele aferente călătoriei turistice plătite de acesta, inclusiv comisionul.

III.5. Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării. Conf. Art 14 (2) din OG 107/1999 (2) 2008.

III.6. În situația contractării serviciilor turistice 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 turist, determină anularea rezervării cu penalizări și refacerea acesteia la prețul și condițiile din momentul reînscrierii. De asemenea, nerespectarea condițiilor de plată aplicate rezervărilor tip EB determină modificarea prețului pachetului conform ofertei standard.

IV. Modalități de plată:

IV.1. Plățile se pot face în EURO sau RON. În cazul plăților în RON pentru pachete de servicii sau bilete de avion, cursul de schimb este cel al agenției.

IV.2. Modalitățile de plată prin care se va putea efectua plata unui produs sau serviciu turistic sunt următoarele:

Plata online cu cardul bancar- prin intermediul paginii securizate Romcard-3D Secure, pe care turistul o poate efectua fie accesând site-ul agenției alegând plata online, intrând direct pe pagina de plată online a agenției.

Plata online prin transfer bancar- unde plata transferului se va efectua în conturile agenției pe care clientul le va regăsi în cadrul facturii emise.

Plata prin depunere la banca - se va face prin depunerea sumei de achitat la caseria unității bancare în conturile agenției pe care clientul le va regăsi în cadrul facturii emise.

Conturi bancare:

Banca Transilvania:

RON: **RO84BTRLRONCRT0490851901**

EURO: **RO34BTRLEURCRT0490851901**

COD SWIFT: BTRLRO22

IV.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 a BNR din ziua emiterii facturii.

IV.4. **Plata serviciilor de călătorie interne** (cu locul de desfășurare în România) se poate efectua și cu vouchere de vacanță. Plata serviciilor de călătorie se face respectând prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice și anexelor acesteia. În cazul în care călătorul renunță la pachetul de servicii de călătorie achiziționat cu vouchere de vacanță, Agenția îi poate oferi acestuia un pachet de servicii de călătorie la o valoare inițială, mai puțin penalitățile aferente, calculate conform prevederilor pct. 6.1. sau îi poate oferi călătorului un pachet de servicii de călătorie la o valoare mai mare față de pachetul achiziționat inițial din care au fost scăzute penalitățile aferente, cu plata diferenței de pret.

IV.5. Conform OUG 8/2009, în cazul **renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie** de către călător, agenția de turism nu poate restitui călătorului voucherele de vacanță sau contravaloarea acestora în bani. Voucherele de vacanță pot fi restituite călătorului de către agenția de turism, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie, doar dacă acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere de vacanță conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanță.

IV.6. Pachetul de servicii de călătorie care poate fi achiziționat pe baza voucherelor de vacanță va cuprinde servicii de cazare (minim și obligatoriu), alimentație publică, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfășurare pe teritoriul României.

IV.7. Plata serviciilor confirmate, iar toate spezele bancare vor reveni părții care inițiază plata. Pentru servicii rezervate cu mai puțin de 15 zile lucrătoare înaintea plecării serviciile se vor achita integral în maxim 24 ore de la data primirii confirmării.

IV.8. Termenul de plată este de maxim 24 ore de la data emiterii documentului de plată de către **Agencie** (factură/proforma) sau conform termenelor specificate pe documentul de plată, în situația în care se solicită plăți parțiale și termene diferite .

IV.9. Neîndeplinirea în termen a obligațiilor de plată ale turistului conform prevederilor prezentului contract se penalizează cu 1% pentru fiecare zi de întârziere a plăților pentru sumele restante , procent aplicat la suma scadentă și neachitată, până la data începerii excursiei. După această dată penalizarile vor fi de 3% pe zi din totalul de plată, până la achitarea integrala a serviciilor. Penalitățile astfel calculate pot depăși valoarea debitului.

IV.10. La încheierea contractului se percepe un **avans între 30% și 80%** din prețul contractului sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii turistice.

IV.11. 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 prin bonul de comandă sau alte mijloace de comunicare.

b) **pentru serviciile turistice care nu necesită confirmare** din partea prestatorilor, după cum urmează:

- **termene de plată ofertă STANDARD:**

- 50% din prețul pachetului turistic la înscriere, care se va achita în 24 ore de la primirea confirmării ;
- 50% din prețul pachetului turistic cu minim 30 zile înaintea plecării;

- **termene de plată ofertă EARLY BOOKING:**

- 30% din prețul pachetului turistic la înscriere, care se va achita în 24 ore de la primirea confirmării ;
- 40 % din prețul pachetului turistic la termenul limită al ofertei de Early Booking;
- 30% din prețul pachetului turistic cu minim 30 zile înaintea plecării.

IV.12. Avansul se achită la înscriere și reprezintă minim 30% din prețul contractului.

IV.13. Plata finală se face cu minim 30 zile înainte de data începerii programului/pachetului de servicii turistice în funcție de cerințele furnizorului sau partenerului, caz în care turistului i se va aduce la cunoștință perioadele de plată. Pentru servicii rezervate cu mai puțin de 30 zile înaintea plecării, serviciile se vor achita integral în maxim 24 ore de la data primirii confirmării, dar înainte de începerea excursiei.

Pentru neplată la timp a avansului facturilor, sau după caz a facturii în întregime, AGENȚIA își rezervă dreptul de a anula rezervarea, urmând ca penalitățile rezultate în urma acestei anulări sa fie suportate de către turist.

IV.14. Agenția poate aplica sistemul de vânzare în rate în cazul touroperatorilor sau partenerilor care au această opțiune, în baza acordului cu turistul, cu condiția ca turistul să respecte termenele de plată a avansului și a plății finale.

IV.15. Pentru rezervările early booking (rezervări din timp) respectiv last minute sau ofertele care au mențiunea la rezervare de non-refundable, plata se va efectua conform datei scadente anunțată pe ofertă. Nu se acceptă modificări de nume, număr persoane, perioada și tip de cameră. În caz de anulare sau modificare rezervare cu early booking / last minute, penalizarea este de 100%.

IV.16. În cazul în care călătorul dorește să efectueze plata către agenție prin transfer bancar, pentru serviciile achiziționate, toate costurile bancare vor revenii părții care inițiază plata, respectiv călătorului.

IV.17. Condițiile de plată de mai sus de la pct. IV.6. (oferta standard și oferta early booking) se aplică în toate cazurile, cu excepția celor în care programul valorificat / confirmat are propriile reguli de achitare (*vezi condițiile ofertei sau ale programului turistic*).

IV.18. Plata serviciilor turistice externe aferente contractului se efectuează într-o singură monedă. Dacă factura emisă de Agenție este exprimată în valută, în EURO la detalii factură, aceasta se va achita în aceeași monedă în contul agenției destinat plății în EURO. În cazul în care, la cererea turistului, factura emisă de către Agenție va fi exprimată în lei, aceasta se va întocmi la cursul BNR din ziua emiterii facturii, la care se adaugă un comision de risc valutar de **2 %**, iar dacă pretul produsului este în alta valută decât EURO, oricare ar fi ea, plata se va face în RON, la care se va adauga același comision de risc valutar de 2% la cursul BNR din ziua emiterii facturii.

IV.19. Plata serviciilor de închiriere și a celorlalte servicii adiționale exprimate în Euro se va face în RON, la cursul de schimb BNR valabil la data emiterii facturii corespunzătoare, conform pct. IV.18.

V. Drepturile și obligațiile Agenției

V.1. Agenția se obligă să furnizeze turistului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii turistice care nu fac parte din oferta proprie/standard a agenției de turism și care necesită confirmarea rezervării din partea altor prestatori. În cazul solicitării unor pachete de servicii turistice care se regăsesc în oferta proprie a agenției de turism, sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, agenția poate furniza turistului un bon de comandă, dacă consideră necesar.

V.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 turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice înainte de data începerii călătoriei. În cazurile prevăzute la pct. 5.7. literele a), b), c) din prezentul contract, informarea se va face în timp util pentru a permite turistului să decidă începerea călătoriei.

V.3. În cazul achiziționării unui pachet de servicii turistice având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, Transportatorul Aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste turiștii conform

Regulamentului nr. 261/2004 implementat prin HG nr. 1912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului. În cazul anulării zborului ca urmare a insolvabilității, falimentului, lichidării sau incapacității de plată a Transportatorului Aerian, Agenția va depune toate diligențele și va acționa cu bună-credință pentru a oferi alternative pentru efectuarea serviciilor. Cu toate acestea, Agenția este exonerată de orice răspundere pentru eventualele prejudicii, de orice natură, cauzate călătorilor, aceste daune fiind imputabile companiei aeriene în baza Regulamentului Parlamentului European nr. 261/04 implementat prin HG nr. 1912/2006.

V.4. În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica din motive ce țin de siguranța navigării, numărul cabinei și locația acesteia pe punți (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupa sau spre prova, etc.), doar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care turistul nu va fi despăgubit în 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 croazieră poate modifica categoria cabinei (în special la cabinele din categoria Garantie) cu o cabină superioară ca și cea rezervată inițial (cabina exterioară / balcon în loc de cabina interioară, suită în loc de balcon, etc.), operație denumită upgrade, caz în care călătorul nu va trebui să plătească diferența de categorie, fiind un bonus din partea liniei.

V.5. 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 turistice contractat. Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

V.6. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau Agenția constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

- a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;
- b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;
- c) în cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta.

V.7. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, în situația în care aceste obligații trebuiau îndeplinite de către un touroperator sau de către alți prestatori de servicii, cu excepția următoarelor cazuri:

- a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează turistului;
- b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita inclusiv dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice, neîndeplinirea grupului minim urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate turistului ca

urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice și nu este obligată să ramburseze valoarea serviciilor achiziționate. În situația în care neexecutarea obligațiilor contractuale se datorează unui touoperator sau partener, Agenția are dreptul să cheme în garanție touoperatorul sau prestatorul pentru plata despăgubirilor datorate turistului.

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

d) în caz de overbooking (determinată de activitatea hotelierilor, când hotelierii vând locuri peste capacitatea de cazare), agenția are următoarele obligații:

- dacă excursia nu a început, Agenția va propune turistului altă ofertă (cazare alternativă).
- dacă excursia a început, se va asigura cazare compensatoare (redirecționare) la un hotel de aceeași categorie sau de categorie superioară celui comandat inițial, fără să modifice prețul.
- în cazul în care, în situația de overbooking turiștii sunt cazați într-un hotel de categorie inferioară față de hotelul rezervat, turiștilor li se va restitui diferența de preț la cererea făcută către hotelieri.
- în cazul în care situația de suprarezervare (overbooking) este anunțată turistului sau reprezentantului acestuia, înainte sau după începerea călătoriei, turistul are dreptul să accepte varianta propusă sau poate anula călătoria fără penalizări, fără însă a avea dreptul de a solicita despăgubiri suplimentare.
- în ambele cazuri turistul nu poate solicita compensație.

V.8. Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu turistul (e-mail, fax, sms etc.), cu cel puțin 7 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.

V.9. Agenția parte în contract este obligată să acorde prompt asistență turistului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau a unui eveniment pe care nici agenția de turism, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita.

V.10. Excursiile opționale se efectuează la fața locului cu agenții locale, care poartă întreaga responsabilitate pentru organizarea și desfășurarea acestor excursii. Sumele aferente excursiilor opționale nu se încasează în numele și pentru Agenția HAPPY TOUR BISTRITA. Prețurile excursiilor opționale pot fi mai mari decât cele cumpărate de la recepția hotelurilor, având în vedere că turiștii vor avea la dispoziție mijloace de transport de la hotel la obiective și retur, ghid etc. Prețul excursiilor se calculează în general, pentru grupuri de aproximativ 25 de persoane. În cazul neîntrunirii acestui număr minim, fie tarifele pot fi majorate proporțional, fie excursia poate fi anulată, iar turiștii putând opta pentru achiziționarea excursiei de la recepția hotelului în funcție de disponibilități.

V.11. Agenția va elibera Turistului documentele de călătorie numai după ce Turistul achită integral serviciile.

V.12. Agenția nu răspunde în situații de: grevă, conflicte politice și de război, situații catastrofale, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, precum și în cazul în care furnizorii (ex. companiile aeriene) stabilesc în mod unilateral limite de răspundere sau aduc modificări cu privire la

orar, itinerar. Acestea sunt situații care nu sunt imputabile nici unei părți, se consideră situații de forță majoră și exonerează Agenția de răspundere. Situațiile vor fi tratate în funcție de specificul propriu având la bază legislația română în vigoare.

V.13. În cazul în care un pachet turistic se vinde la un anumit preț, iar ulterior același pachet este vândut la preț de ofertă specială, nu se aplică preț de ofertă specială la pachetul deja vândut.

V.14. În cazul modificărilor de orar de zbor, Agenția nu este responsabilă pentru serviciile adiționale pachetului de servicii turistice achiziționat de turist.

V.15. Agenția are dreptul de a schimba mijlocul de transport menționat în ofertă (ex. autocar, midibus, microbus etc.) și să realizeze excursiile cu mijloace de transport cu capacitate corespunătoare numărului de persoane înscrise la excursia respectivă, fără a solicita acordul turiștilor și fără ca aceasta să constituie motiv de renunțare din partea turistului.

V.16. În cazul prezentării unei oferte către client și acesta s-a hotărât asupra acesteia, agenția nu poate face rezervarea ferma decât în cazul dovezii de plată și nu se face răspunzătoare de rezervarea acesteia dacă plata făcută de turist nu a ajuns în contul bancar al agenției în termenul stabilit la pct. IV.8. din vina unității bancare de unde s-a efectuat plata conform protocolului acesteia privind termenele și orele de plată către alte conturi banare.

V.17. Agenția de turism Happy Tour Bistrița în cazul primirii unei sesizării în scris sau telefonic din partea turistului, prin care rezultă că pe parcursul zilelor de sejur/vacanță acesta a întâmpinat anumite neplăceri sau incidente care să ducă la înrăutățirea nesăvârșirii în condiții optime a vacanței, are obligația de a găsi o soluționare a problemei pe baza dovezilor aduse de client, în caz contrar dacă reclamațiile survin după terminarea sejurului se constată că vacanța a decurs fără incidente și orice sesizare nu mai are nici o valoare de drept și agenția nici are obligație de a soluționa sesizarea.

V.18. În vederea încheierii contractului de închiriere, clientii identificați de AGENȚIE vor emite comenzi conținând specificațiile autovehiculelor, locul unde urmează să aiba loc închirierea, perioada de închiriere și orice alte elemente necesare conform instrucțiunilor transmise de partenerii Agenției.

V.19. În cazul în care turistul optează pentru încetarea contractului, după aplicarea penalizărilor conform pct. VII.1.1, Agenția de Turism are obligația să restituie suma rămasă din totalul plăților efectuate de către sau pe seama turistului, în aceeași valută, cash sau prin OP, iar restituirea sumei se va realiza în termen de 14 zile lucrătoare de la data restituirii acesteia de către furnizori către Agenția de Turism Happy Tour Bistrița sau chiar sub formă de credit/voucher în cazul în care situația este impusă de furnizor în lipsa de cash-flow, iar cazul în care turistul accepta modificările propuse acesta nu poate pretinde ulterior alte daune, penalizări și returnări.

V.20. Agenția este responsabilă de emiterea corectă a biletelor de avion și de informarea cu bună credință a pasagerului asupra condițiilor aplicabile biletului de avion vândut.

V.21. Agenția nu este responsabilă și nu i se pot pretinde despăgubiri pentru că pasagerul nu a zburat, în următoarele condiții:

- pasagerul nu s-a prezentat la timp la îmbarcare (1 oră și 30 min înainte de ora plecării înscrisă pe bilet)
- pasagerul este refuzat la îmbarcare datorită unor probleme legate de documentele sale personale (inclusiv lipsa viza de intrare pentru țara de destinație, viza falsă, pasaport cu interdicție, etc) sau în situația unui refuz nejustificat al autorităților de a permite călătoria.
- alte împrejurări sau cazuri de forță majoră, pe care agenția nu le putea prevedea sau evita.

V.22. Agenția nu este responsabilă pentru întâzieri sau modificări de orar ale companiei aeriene pentru care s-a emis biletul, pentru calitatea zborului sau pentru servicii aferente zborului (ex. pierderi

de bagaje), obligatii care cad direct in sarcina companiei. In astfel de situatii, pasagerul se va adresa direct companiei transportatoare, care va despagubi pasagerul in conformitate cu reglementarile internationale.

V.23. Agentia va informa de buna credinta pasagerul asupra formalitatilor necesare calatoriei solicitate, conform informatiilor furnizate de sistemul computerizat de rezervare, dar nu poate fi facuta responsabila asupra veridicitatii acestor informatii si nici trasa la raspundere pentru a le fi oferit sau nu, deoarece serviciul de informare este unul oferit suplimentar si nu are legatura cu serviciul de emitere a biletului de avion.

V.24. Agentia nu este raspunzatoare pentru pagube sau inconveniente produse pasagerului in timpul zborului sau datorita unor modificari de orar, intirzieri ale zborurilor etc, imprejurari care se afla dincolo de controlul si vointa agentiei.

V.25. Datorita situatiei create prin cererile masive de azil politic sau ramanerile ilegale in tarile din Vest, autoritatile tuturor statelor, chiar in prezenta vizei de intrare eliberata de ambasadele tarilor respective in Romania, pot refuza fara explicatii sa permita trecerea frontierei, respectiv imbarcarea in avion a pasagerului. In astfel de situatii, agentiei nu i se pot solicita despagubiri, deoarece imposibilitatea efectuării transportului se datoreaza faptei unui tert.

V.26. Agentia de Turism HAPPY TOUR BISTRITA nu este responsabila pentru pierderile indirecte rezultate din prevederile acestui contract de catre turist, din utilizarea defectuoasa a Site-ului sau a serviciilor turistice rezervate si achizitionate de pe Site sau in agentia de turism unde documentele se inmaneaza in mana, iar in acest caz clientul poate solicita de la agentie un duplicat.

V.27. In caz de forta majora, calamitati sau epidemii Agentia de Turism Happy Tour Bistrita trebuie sa respecte strict conditiile primite de la furnizorul prestator de servicii in legatura cu reorganizarea vacantei daca impune situatia, iar in acest caz agentiei nu i se poate imputa din partea clientului nici o obligatie.

VI. Drepturile și obligațiile turistului

VI.1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate să cesioneze contractul (dacă este posibil), unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 40 zile înaintea datei de plecare. În acest caz între turistul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția de turism (contractant cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii turistice contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine după caz fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Agenției de turism (contractantului cedat). Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări (taxă modificare nume, taxă anulare, etc). În cazul în care mijlocul de transport este avionul, cesionarea poate fi efectuată numai dacă transportatorul aerian permite această modificare.

VI.2. Dacă turistul, după confirmarea serviciilor, solicită schimbarea datei de plecare, schimbarea hotelului, înlocuirea persoanelor (turiștilor) sau schimbarea oricărui serviciu, cu cel puțin 30 zile înainte de data de plecare, aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților legale la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

VI.3. Dacă după confirmarea serviciilor se solicita din partea turistului modificarea parțială/completarea numelui/pre numelui turistului sau schimbarea structurii camerelor se respecta prevederile conform pct. VII.23.

VI.3.1. Orice solicitare de modificare a unei Rezervări se va face în scris (e-mail), va fi considerată ca o solicitare „on request” și va fi tratată în acord cu politica proprie a unității de cazare. Pentru evitarea oricărui dubiu, Agenția nu își asumă responsabilitatea pentru disponibilitatea unității de cazare în a da curs unor asemenea solicitări.

VI.3.2. În situația în care Agenția solicită schimbarea unității de cazare, a numelor turiștilor sau a tipului de cameră, aceste modificări vor fi considerate ca fiind o rezervare nouă, având ca efect anularea rezervării inițiale, conform politicii de anulare a fiecărei unități de cazare sau în lipsa acestora, conform dispozițiilor Contractului.

VI.4. Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor. De asemenea, pentru călătoriile care necesită îndeplinirea unor condiții speciale, ex: obținerea vizelor turistice, se va ține seama de acestea pentru cesiunea contractului. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine după caz fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Agenției de turism (debitorului cedat). În acest caz Agenția reziliază contractul cu turistul care cesionează contractul și încheie un alt contract cu noul turist. Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul, sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

VI.5. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia/denușa unilateral contractul, fără a putea solicita din partea agenției de turism despăgubiri, având însă dreptul la rambursarea imediată de către Agenție a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

VI.6. Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 4.2 privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, în cazul aplicării clauzelor prevăzute în cap. IV pct. 4.7. literele b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea/denușarea unilaterală a contractului fără plata penalităților

sau,

b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

VI.7. În cazul în care turistul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile cap. V pct. 5.2. se consideră că toate modificările au fost acceptate și turistul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

VI.8. În cazul în care turistul reziliază/denușă unilateral contractul în temeiul pct. VI.6 sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;

b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț, în sensul rambursării diferenței de preț dintre cele două pachete turistice, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;

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

VI.9. În toate cazurile menționate la pct. VI.8., turistul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire, cuantumul căreia poate fi stabilit prin acordul comun al părților sau în baza unei hotărâri a instanței de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat în scris turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;

b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricărui eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la cap. V.7 lit. b).

c) anularea s-a făcut din vina turistului.

VI.10. Turistul 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. VII din prezentul contract, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica la maximul prețului pachetului de servicii turistice contractat.

VI.11. În cazul în care turistul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția va rezolva cerințele turistului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către turist. Dacă turistul 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. VII din prezentul contract și încheierea unui nou contract.

VI.12. Turistul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxă de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție.

VI.13. Turistul 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 turistul beneficiază de bilete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

VI.14. Turistul răspunde pentru corectitudinea datelor furnizate agenției la rezervare (ex.: nume prenume, data nașterii, nr. pașaport, domiciliu etc.), pentru valabilitatea documentelor personale și pentru eventualele prejudicii cauzate în urma informațiilor eronate. Turistul se obligă să se informeze și să respecte prevederile legale cu privire la regimul pașapoartelor, al vizelor, de vamă, asigurare de sănătate, etc, precum și prevederile legale privind condițiile de intrare, ședere, ieșire în/din țările incluse în excursiile la care participă. Pentru copii trebuie comunicată data nașterii (obligatoriu la rezervare) iar părintele (sau însoțitorul copilului) este responsabil să aibă actele necesare scoaterii copilului din țară, conform legislației în vigoare. Prejudiciile materiale și morale cauzate din necunoașterea sau nerespectarea legilor sau regulilor vor fi suportate de turist. În cazul în care, din nerespectarea celor de mai sus, turistul nu poate să participe la călătoria turistică, Agenția este exonerată de răspundere și nu poate fi obligată la restituirea sumelor de bani plătite de către turist. În cazul în care turistul, din vina sa, nu a beneficiat de serviciile turistice la calitatea contractată, nu este îndreptățit la despăgubiri. Turistul răspunde pentru siguranța propriilor bagaje.

VI.15. Turistul 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 nici o responsabilitate asupra prestațiilor în cauză. Clasificarea unităților de cazare și a mijloacelor de transport sunt cele oficiale pentru fiecare țară în parte, turistul ia act și este de acord cu aceasta.

V.16. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de ex. călătoria împreună cu minori, situația în care numele turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei, etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră <http://www.politiadefrontiera.ro>. De asemenea, în cazul călătoriei în anumite destinații care necesită obținerea unei vize, Agenția recomandă consultarea site-ului: <http://www.mae.ro/node/1422>, pentru informații complete privind regimul vizelor. În cazul în care turistul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agenției (de ex. în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește, cazier judiciar, sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

VI.17. Agenția de turism recomandă turiștilor contactarea acesteia cu 24 ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc îmbarcare, etc.).

VI.18. În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de turiști, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

VI.19. Turistul 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 turist ca urmare a nerespectării acestui alineat.

VI.20. Turistul are obligația să respecte toate prevederile, conform informațiilor generale prezentate în scris sau verbal de către Agenție. Turistul se obligă să respecte toate regulile impuse de compania aeriană pe durata zborului. În cazul în care compania aeriană sau touroperatorul nu stabilește alte limite, greutatea maximă a bagajelor este de 20 kg + 5 kg bagaj de mână.

VI.21. În cazul solicitărilor de partaj în dublă, în cazul în care Agenția nu găsește partaj, turistul este obligat să achite suplimentul pentru camera single.

VI.22. Turistul are obligația să se intereseze despre orarele de zbor aferente călătoriei în cauză înainte de contractarea acestora. Prin comandarea călătoriei și semnarea contractului, Turistul afirmă că a luat la cunoștință și a acceptat orarul de zbor; după confirmarea rezervării nu poate cere renunțare fără penalizare, reducere de preț sau alte reduceri pe motivul necunoașterii orarului de zbor. În aceste cazuri renunțarea sau modificarea sejurului se face conform condițiilor de renunțare/modificare din prezentul contract.

VI.23. Turistul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului turistic contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către turist a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele, vor fi suportate de către acesta.

VI.24. În cazul în care turistul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii turistice refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, turistul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

VI.25. Pentru anumite oferte condițiile de participare, termenele de plată și de renunțare/penalizare pot fi diferite – caz în care acestea vor fi menționate pe oferte. Prin semnarea prezentului contract Turistul recunoaște că a fost informat și că este de acord cu aceste condiții de rezervare, plată, renunțare / penalizare speciale aferente pachetului de servicii turistice achiziționat.

VI.26. Turistul are obligația de a face plata transferului, fie avans sau plata integral, în contul IBAN specificat de Agenția de turism.

VI.27. Turistul are obligația, ca în momentul efectuării plății transferului sau depunerii la bancă, fie avans sau plata integrală a pachetului de servicii turistice, la mențiunea informații plată să precizeze numărul sau codul specific pachetului de servicii turistice achiziționat, numele și prenumele turistului dacă există spațiu după caz, și transmiterea unei copii a ordinului de plată pe adresa de e-mail a Agenției de turism.

VI.28. Serviciile turistice achitate total sau parțial cu vouchere de vacanță nu pot fi cesionate în conformitate cu prevederile art.7 alin.1 din OUG nr.8/2009 privind acordarea voucherelor de vacanță.

VI.29. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, turistul 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 ori pe biletul de odihnă și/sau de 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 turistului.

VI.30 În cazul în care turistul dorește să efectueze plata către agenție prin transfer bancar, pentru serviciile achiziționate, toate spezele bancare vor reveni părții care inițiază plata, respectiv turistului.

VI.31. În momentul în care turistul solicită agenției de turism o cerere de ofertă pentru un anumit produs sau serviciu turistic, iar agenția la rândul ei pune turistului la dispoziție produsul sau serviciul turistic solicitat, în momentul trimiterii de către agenție către turist a facturii de plată în care apare detaliat produsul sau serviciul care dorește a fi achiziționat, din acel moment turistul a luat la cunoștință toate detaliile și hotărârea alegerii îi aparține strict lui asupra a ceea ce dorește a achiziționa, iar după efectuarea plății fie avans sau plata integrală, rezervarea devine fermă, iar din acel moment agenției nu i se mai poate imputa nici o reclamație asupra produsului sau serviciului turistic achiziționat de turist, hotărârea aparținându-i de drept turistului și ne mai putând cere agenției nici un drept sau de a-i aduce acuzații că produsul sau serviciul turistic nu este cel solicitat, întru cât se constată că turistul a studiat cu atenție produsul sau serviciul pus la dispoziție de agenție înainte de al achiziționa.

VI.32. Turistul are obligația în cazul efectuării plății avansului sau integral a pachetului de servicii turistice prin transfer bancar sau depunere la bancă, să transmită pe e-mail-ul Agenției de Turism, o copie a OP-ului bancar, acesta reprezentând dovada plății, iar în urma acestuia Agenția să poată face demersurile pentru finalizarea rezervării ferme.

VI.33. Turistul are obligația ca după efectuarea plății avansului sau integral a pachetului de servicii turistice, să transmită pe e-mail-ul Agenției de Turism sau pe adresa de corespondență, o copie semnată a Contractului cu Turistul. Turistul va primi Contractul cu turistul prin e-mail trimis de Agenția de turism, iar în cazul că nu a primit are obligația să solicite Agenției de Turism retrimiteria contractului. Netransmiterea de către turist a copiei semnate a Contractului cu turistul la adresa de corespondență aleasă de turist, trage după sine anularea oricărui drept specificat în contract.

VI.34. Turistul are obligația de a respecta programul de acordare a serviciilor turistice, respectiv: cazarea se face începând cu ora 12.00 sau 14.00 a zilei de sosire și se termină la ora 10.00 sau 12.00 a ultimei zile înscrise pe voucher / biletul de odihnă și/sau de tratament. Sosirea la cazare mai devreme de ora 12.00 sau plecarea mai târziu de ora 12.00 nu îndreptățește utilizarea camerelor timp mai îndelungat (aceasta se poate solicita – contra cost, suportat în întregime de turist - direct la recepție). Turistul ia la cunoștință faptul că perioada sejurului include și ziua plecării și ziua întoarcerii; durata sejurului înseamnă perioada și numărul de zile calendaristice între ziua plecării și ziua întoarcerii, indiferent de ora de plecare și de întoarcere. Numărul nopților incluse în sejur nu înseamnă nopți calendaristice, sunt nopți hoteliere și sunt calculate conform regulilor de cazare hoteliere: noaptea hotelieră începe de la „, check in ”- care este posibil de la orele 12.00 sau 14:00 dintr-o zi și ține până

la orele 10.00 sau 12:00 din ziua următoare, indiferent de durata efectivă de ședere. Agenția este exonerată de răspundere, valabilitatea și clauzele prezentului contract nu sunt afectate în cazul unei eventuale modificări de orar de zbor impus de companiile aeriene, datorită căruia ora decolării se decalează de la o zi calendaristică la alta.

VI.35. Dacă Turistul prin achiziționarea unui produs turistic de la agenția de turism Happy Tour Bistrița întâmpină pe parcursul zilelor de sejur/vacanță anumite neplăceri sau incidente, care să ducă la înrăutățirea nesăvârșirii în condiții optime a vacanței, are obligația de a sesiza agenția în cel mai scurt timp și dacă este posibil în momentul întâmplării neplăcute a faptelor la numărul de urgență 004075777250 fiind disponibil 24/24 doar pentru situații de urgență, în caz contrar dacă reclamațiile survin după terminarea sejurului se constată că sejurul/vacanța a decurs fără incidente și orice sesizare nu mai are nici o valoare de drept.

VI.36. Turistul are obligația de a trimite Contractul cu turistul semnat, către Agenția de turism, până înainte cu 5 zile de la data plecării, iar contractual va intra în validitate doar după plata integrală a pachetului de servicii turistice.

VI.37. În cazul în care turistul solicită o ofertă Agenției de Turism iar oferta are mențiune de *on request*, pentru a putea face demersul de confirmare turistul are obligația să achite avansul solicitat de agenție sub formă de garanție, iar această garanție va fi reținută timp de maxim 72 ore sau chiar mai puțin până în momentul în care se primește de la furnizor un răspuns legat de disponibilitatea ofertei, iar dacă răspunsul legat de disponibilitate va fi unul pozitiv în acest caz turistul are obligația să plătească întreaga sumă a ofertei, iar în cazul în care răspunsul va fi unul negativ în acest caz turistul pe baza garanției achitate poate solicita o altă ofertă sau poate solicita restituirea garanției.

VI.38. Turistul are obligația să verifice documentele de călătorie (bilete, vouchere, asigurări etc.) precum și alte documente eliberate de Agenția de Turism și să rețină toate informațiile furnizate de reprezentanții agenției, indiferent de forma prezentării (scris sau verbal). Agenția de Turism 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.

VI.39. 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 contradicție 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.

VI.40. Pasagerul posesor al biletului de avion cumpărat are obligația de a-l păstra în stare bună și de a-l prezenta la îmbarcare în vederea admiterii sale la zbor. Pierderea sau deteriorarea biletului de avion de către pasager nu îl îndreptățește pe acesta la primirea unui nou bilet, neefectuarea zborului din acest motiv cade în sarcina exclusivă a pasagerului, fără ca acesta să poată pretinde agenției sau companiei nici un fel de despăgubiri.

VI.41. Condițiile contractului și informațiile înscrise pe biletul de avion completează prezentele condiții generale. Se consideră că pasagerul care a intrat în posesia biletului de avion a luat la cunostință de toate aceste informații.

VI.42. Informarea pasagerilor se va realiza prin afișarea la loc vizibil în agenție, pe site-ul agenției sau verbal de către agentul de turism a prezentelor condiții generale de vânzare a biletelor de avion precum și prin prezentarea, la cererea expresă a pasagerului, a condițiilor speciale de transport ale companiei, aplicabile zborului în cauză, fără a fi nevoie de o semnătură a pasagerului care să certifice că a fost informat.

VI.43. Pasagerul este obligat sa citeasca prezentele conditii generale afisate in agentie inainte de a cumpara biletul de avion. Biletul de avion, o data cumparat, se presupune ca pasagerul a luat la cunostinta despre toate informatiile legate de biletul respectiv, el nemaiputind sa invoce ulterior necunoasterea acestora si sa pretinda eventuale despagubiri agentiei.

VI.44. Pasagerul este obligat sa se prezinte la imbarcarea pentru zbor cu cel putin 2 ore inainte de ora plecarii, pentru a i se putea intocmi formalitatile necesare iar in cazuri speciale, conform informatiilor oferite de agentie.

VI.45. Pasagerul poate renunta la biletul de avion cumparat in orice moment, inainte de data plecarii. Indiferent de motivul renuntarii, regula presupune ca pasagerului i se va aplica o penalizare de 100% din valoarea biletului si a taxelor de aeroport aferente. Daca regulile companiei permit conditii de returnare mai avantajoase, agentia va aplica aceste reguli, in favoarea pasagerului.

VI. 46. Pasagerul poate modifica biletul initial cumparat in conditiile stabilite de compania pentru care a fost emis biletul, pentru fiecare caz in parte. De regula, se va aplica o penalizare de 100% din valoarea biletului initial iar daca compania permite conditii mai avantajoase, agentia va aplica aceste conditii in favoarea pasagerului.

VI. 47. Pasagerul nu poate utiliza numai parti componente ale zborului aferent biletului cumparat. Neprezentarea pasagerului la primul zbor se considera renuntare la bilet si i se aplica prevederile din prezentele conditii generale.

VI.48. Pasagerul nu poate transmite biletul de avion unei terte persoane.

VI.49. Neprezentarea la zbor presupune pierderea biletului de avion, cu o penalizare de 100% din valoarea biletului.

VI.50. In situatia in care pasagerul, din vina sa, utilizeaza doar partial zborurile inscrise in biletul de avion cumparat, el nu va putea pretinde despagubiri de nici un fel agentiei sau companiei pentru care s-a emis biletul.

VI.51. Pasagerul are obligatia sa se asigure ca detine toate actele legale necesare pentru a efectua calatoria (printre care dar nu numai: pasaport, viza, imputernicire, adeverinta de sanatate, procura notariala), agentia neavand nici o raspundere in fata pasagerului daca i se refuza imbarcarea sau intrarea in tara de destinatie din acest motiv. Refuzul la imbarcare dintr-unul din aceste motive cade in sarcina exclusiva a pasagerului, fara ca acesta sa poata pretinde despagubiri agentiei.

VI.52. In cazul in care pasagerului i se fura biletul de avion cumparat, pe baza de declaratie pe proprie raspundere si acte doveditoare de la Politie, el poate solicita agentiei emiterea unui duplicat dupa biletul respectiv, fara a plati costuri suplimentare, cu acordul companiei aeriene pentru care s-a emis biletul

VI.53. Daca plata unei rate/transe se va face mai repede de data scadenta precizata in contract de catre client, indiferent de numarul de zile pana la scadenta, aceasta rata va fi luata in calcul ca achitata si se va supune conditiilor pct. VII, intru cat suma achitata de catre client in contul agentiei va fi transferata imediat in contul furnizorului prestator de servicii pentru confirmarea acestora.

VII. Renunțări, modificari, penalizări, despagubiri

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

VII.1.1. În cazul serviciilor turistice externe/interne:

A) Condiții de anulare/penalizări ofertă STANDARD

a) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 zile calendaristice înainte de data plecării;

b) 80% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16-30 zile calendaristice înainte de data plecării;

c) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 15 – 0 zile calendaristice înainte de data plecării sau pentru neprezentarea la program (ori în ziua plecării);

- pentru neprezentarea turistului la program sau întârziere;
- dacă turistul nu este lăsat să treacă la una din frontiere din motive care sunt legate exclusiv de persoana sa, sau din motive care nu pot fi imputate Agenției;
- dacă turistul nu respectă condițiile de vânzare ale Agenției, dacă prezintă acte incomplete sau false, nu are pașaport sau nu achită excursia în termenele stabilite;
- în cazul renunțării la pachetele de servicii turistice care includ bilete de avion (dacă renunțarea se face după ce biletele de avion au fost emise, indiferent de numărul de zile rămase până la momentul plecării), restituirea contravalorii biletelor de avion și a taxelor de aeroport se face în funcție de condițiile de renunțare / penalizare ale companiei aeriene;
- pentru programele turistice operate de alți touroperatori, se vor respecta condițiile de retragere, anulare și penalizare ale acestora.

Aceste penalizări se aplică la prețul contractului, menționat la articolul II, în contract.

d) 100% din pretul pachetului de servicii, in cazul in care nu-i este permis sa treaca frontiera din motive care sunt exclusiv legate de persoana calatorului si/sau din motive ce nu pot fi imputate agentiei

d) in cazul ofertelor **EARLY BOOKING** orice avans achitat, indiferent de procentul avansului, acesta se supune penalizarii 100%. Prin avans se intelege suma achitata la momentul rezervarii pentru ca aceasta sa devina ferma. Oferta Early Booking este un concept care se traduce prin “Rezervare timpurie” si inseamna rezervarea vacantei cu cateva luni inainte, iar beneficiul major consta in reducerile care pot ajunge si pana la 50% din tariful standard si plata in mai multe transe, iar perioada de prag Early booking este cuprinsa intre lunile octombrie si aprilie.

e) in cazul ofertelor **LAST MINUTE** suma achitata se supune penalizarii de 100%. Prin Last Minute se intelege acele oferte sau pachete turistice care sunt aproape de start si nu au fost rezervate in intregime.

f) in cazul ofertelor care au metiunea de **non-refundable** in momentul rezervarii acestea se se supun penalizarii de 100%.

VII.1.2. Condițiile de anulare/penalizare indicate la art. VII. 1.1 sunt standard și se aplică 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 etc.) . Pe lângă penalitățile indicate mai sus, turistul va suporta și eventualele taxe (ex: taxa pentru obținerea vizelor), dacă acestea nu sunt incluse în valoarea contractului.

VII.2. În cazul în care turistul care a contractat un pachet de servicii turistice cu Agenția și a achitat un avans și nu se prezintă în termenul specificat în bonul de comandă sau în termenul comunicat în scris,

pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul ei cu reținerea penalizărilor prevăzute la punctul VII.1. din prezentul contract.

VII.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.

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

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

VII.6. Penalizările echivalente cu prețul contractului se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriului țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

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

VII.8. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract, conform prevederilor pct. VI.9.

VII.9. 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 nici unei părți, se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Agenția.

VII.10. În cazul în care turistul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice la care a beneficiat de reducerea de early booking (rezervare din timp) sau last minute, atunci se aplică condiții speciale de renunțare, și anume penalizare 100% în caz de anulare, indiferent de momentul anulării rezervării.

VII.11. Pentru anumite oferte termenele de plată și de renunțare/penalizare pot fi diferite – caz în care acestea vor fi menționate pe oferte. Prin semnarea contractului, turistul recunoaște că a fost informat și acceptă termenele de renunțare/penalizare speciale aferente pachetului de servicii turistice achiziționat.

VII.12. Neconfirmarea cerințelor speciale (fără plata suplimentară) și cu titlu informativ nu poate fi considerat motiv pentru anularea rezervărilor din partea Turistului.

VII.13. În cazul transportului aerian, deteriorarea sau pierderea bagajului nu este imputabilă agenției de turism, ci companiei aeriene. Solicitățile pentru recuperarea bagajului pierdut și pentru eventualele despăgubiri se vor adresa direct companiei aeriene care a efectuat transportul.

VII.14. În cazul pachetului de tip „concert / eveniment”, în situația anulării evenimentului în sine din motive independente care țin de organizarea călătoriei (îmbolnăvirea artiștilor, suspendarea zborurilor din cauze ce țin de siguranța pasagerilor, calamități naturale, orice alte motive care nu intră în atribuțiunile agenției de turism, aceasta nefiind organizatorul propriu zis al evenimentului), turistului i se vor restitui banii pe serviciile neconsumate – respectiv biletul de intrare la eveniment. În niciun caz turistul nu poate să-și anuleze pachetul de servicii și să pretindă alte despăgubiri.

VII.15. În cazul anulării evenimentului conform pct. VII.14 , turistul este de acord să-și consume serviciile contractate ca pachet de Citybreak, acesta supunându-se prevederilor prezentului capitol.

VII.16. Se consideră zile lucrătoare ale agenției HAPPY TOUR BISTRITA : Luni – Vineri între orele 09:00 – 18:00. Rezervările sau anulările transmise înafara zilelor lucrătoare sau înafara orarului de funcționare a agenției se vor considera primite în prima zi lucrătoare după ce au fost transmise.

VII.17. Nu se restituie contravaloarea asigurării medicale sau storno indiferent din vina cui se renunță la pachetul de servicii turistice și indiferent de momentul renunțării.

VII.18. În cazul rambursării de către agenție către client a unei sume de bani care rezultă în urma unei sesizării sau reclamații, prin care clientul a întâmpinat pe parcursul zilelor de sejur/vacanță anumite neplăceri sau incidente, clientul va suporta toate comisoanele de transfer inclusiv comisionul de serviciu aplicat produsului turistic la achiziționare.

VII.19. În cazul rambursării de către agenție către client a unei sume de bani care rezultă din anularea călătoriei, suma minimă rambursantă va fi de 60 euro/pers, iar orice sumă mai mică de cea stabilită nu va fi rambursată.

VII.20. În cazul rambursării de către agenție către client a unei sume de bani care rezultă conform capitolului VII, agenția are dreptul de a-și opri suplimentar comisionul care a rezultat în urma muncii depuse pentru demersurile făcute rezervării din suma ramasa de restituit, dar nu mai mic de 10% din suma totală, iar dacă suma de rambursat este mai mică decât totalul comisionul pe care urmează să îl oprească agenția, în acest caz agenția își rezervă drepturile de a-și recupera mai întâi de toate interesele.

VII.21. Conform pct. VII.20 comisionul care a rezultat în urma muncii depuse pentru demersurile făcute rezervării se reține și în cazul restituirii de către furnizor a sumei integrale în caz de forță majoră, în acest caz agenția își rezervă drepturile de a-și recupera mai întâi de toate interesele.

VII.22. Toate sumele menționate în prezentul capitol se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii turistice achitat de turist, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

VII.23. Dacă după confirmarea serviciilor se solicită din partea turistului modificarea parțială/completarea numelui/pre numelui turistului sau schimbarea structurii camerelor, se percepe o taxă minimă de 50 euro/modificare/persoană, iar taxa de modificare este valabilă pentru toate destinațiile, exceptând unitățile de cazare care nu permit modificări ale rezervărilor.

VII.24. Procentul de anulare/penalizare conform pct. VII.1.1 se va aplica la suma totală a pachetului de servicii achiziționate și nu la suma plății avansului sau la suma ratelor achitate până în momentul când se solicită de către client anularea vacanței.

VII.25. Condiții anulare și modificare a biletelor de avion

VII.26.1. În eventualitatea modificării unei rezervări (incluzând, dar fără a se limita, anulari, restituiri de sume, schimbări de nume), **HAPPY TOUR BISTRITA** își rezervă dreptul de a aplica anumite taxe pentru a acoperi costurile administrative care pot rezulta din această acțiune. Aceste taxe diferă față de taxele impuse direct de către Furnizorul de Servicii Turistice.

VII.26.2. În cazul anularii biletelor de avion/a serviciilor turistice din motive voluntare/restituire a sumei achitate de călător din partea companiei în urma unei anulari survenite din partea acestuia/forță majoră, taxa de serviciu percepută de **HAPPY TOUR BISTRITA** în momentul emiterii biletului/serviciilor turistice, nu se rambursează. Taxa de serviciu reprezintă diferența dintre suma achitată de agenție către furnizor și suma achitată de client pentru serviciul achiziționat către agenție, iar această taxă de serviciu este în valoare de minim 10 euro/pers și poate avea o altă valoare în funcție de compania aeriană, distanță, destinație și va fi stabilită de agentul de turism și adăugată la suma finală a serviciului oferit prezentat clientului.

VIII. Reclamații

VIII.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, sau prin trimiterea un e-mail, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai turoperatorului). Pentru a fi luată în considerare, reclamația trebuie să fie semnată de reprezentantul prestatorului de servicii (hotel, restaurant etc), care va constata realitatea și veridicitatea reclamației, iar în cazul în care turistul nu a făcut reclamație la fața locului, acesta își pierde dreptul de a solicita orice fel de daune-interese sau despăgubiri ulterioare.

Datele de contact ale Agenției:

Telefon: 0374908070/0757777250

E-mail: bistrita@happytour.ro

VIII.2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin, după caz.

VIII.3. În cazul în care Turistul nu își îndeplinește obligațiile menționate la pct. VIII.1 și VIII.2 de mai sus, Agenția este exonerată de orice răspundere cu privire la deficiențele semnalate.

VIII.4. Turistul 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 VIII să fi fost îndeplinită. Nerespectarea acestei prevederi dă dreptul Agenției să solicite instanței despăgubiri corespunzătoare prejudiciului suferit.

VIII.5. Vor fi luate în considerare numai reclamațiile făcute în nume personal.

VIII.6. Nu se primesc reclamații referitoare la excursiile opționale. Turistul trebuie să rezolve aceste reclamații la fața locului, cu agenția care a organizat aceste excursii.

IX. Asigurări

XI.1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului agenției pe baza asigurării agenției organizatoare.

IX.2. Agenția intermediară Happy Tour Bistrița, pe baza asigurării agenției organizatoare, nu datorează despăgubiri pentru:

- a) daune rezultate din alte cauze decât insolvența sau falimentului asiguratului;
- b) alte sume solicitate de turist în afara celor privind cheltuielile de repatriere și/sau a sumelor achitate de către acesta;

- c)** cheltuielile efectuate de turist înainte de începerea derulării contractului de comercializare a pachetului de servicii turistice, care nu sunt incluse în prețul pachetului de servicii turistice (taxă de viză, vaccinări, taxe de aeroport);
- d)** sumele achitate de către turist, pe care asiguratul nu este obligat să le restituie conform contractului de comercializare a pachetului de servicii turistice;
- e)** daune generate de forța majoră invocată de asigurat, dovedită cu documente emise de autoritățile publice competente. Prin caz de forță majoră se înțelege împrejurările care au intervenit după încheierea contractului de comercializare a pachetului de servicii turistice, ca urmare a unor evenimente extraordinare, neprevăzute și inevitabile pentru părți;
- f)** fraudă, rea-intenție sau rea-credință din partea turistului sau a reprezentanților acestuia;
- g)** daune rezultate din orice consecință a războiului, invaziei, actelor de agresiune străină (fie că războiul este declarat sau nu), război civil, rebeliune, revoluție, insurecție, lovitură de stat;
- h)** daune rezultate din vina turistului.

IX.3. Suma asigurată reprezintă limita răspunderii pe care asiguratorul o are pentru turiștii agenției de turism organizatoare până la limita acesteia.

IX.4. Perioada de asigurare și perioada de răspundere:

IX.4.1. Perioada de asigurare este menționată în polița de asigurare a agenției organizatoare.

IX.4.2. Perioada de răspundere, în cazul fiecărui contract de comercializare a pachetului de servicii turistice, începe la data achitării integrale a pachetului de servicii turistice.

IX.4.3. Răspunderea, în cazul fiecărui contract de comercializare a pachetului de servicii turistice, încetează în una dintre următoarele situații, indiferent care dintre acestea intervine mai întâi:

- a)** finalizarea derulării pachetului de servicii turistice, conform contractului respectiv;
- b)** rezilierea contractului respectiv;
- c)** plata integrală a debitului de către asigurat sau de către un terț; în cazul plății parțiale răspunderea asiguratorului se diminuează în mod corespunzător;
- d)** plata despăgubirii datorate de către asigurat.

IX.5. Prima de asigurare:

IX.5.1. Cota de primă de asigurare este precizată în polița de asigurare a agenției organizatoare și se aplică la suma asigurată.

IX.5.2. Prima de asigurare este plătită în aceeași monedă în care este exprimată suma asigurată.

IX.6. Obligațiile asiguratului și asiguratorului:

IX.6.1. Asiguratul are obligația de a plăti prima de asigurare.

IX.6.2. Asiguratul are obligația de a informa turistul în legătură cu condițiile de asigurare privind rambursarea sumelor achitate de către turist și/sau a cheltuielilor de repatriere.

IX.6.3. Asiguratul are obligația de a întocmi contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

IX.6.4. Asiguratul are obligația de a informa asiguratorul în legătură cu orice modificare intervenită în unul dintre următoarele elemente: denumire, formă juridică, sediu, telefon, structura acționariatului, licență de turism, brevete de turism.

IX.6.5. Asiguratorul are obligația de a plăti despăgubirea pe baza documentelor justificative menționate la pct. 8.6, în condițiile prezentei polițe de asigurare; despăgubirea se face în moneda contractului de comercializare a serviciilor turistice.

IX.6.6. În cazul în care plata de către turist a serviciilor contractate cu agenția de turism a fost făcută în lei, despăgubirea se actualizează în funcție de rata inflației.

IX.7. Constatarea daunelor și plata despăgubirilor

IX.7.1. În cazul în care asiguratul nu efectuează repatrierea turistului, turistul are obligația de a anunța imediat asiguratorul prin telefon, fax sau e-mail. În această situație asiguratorul nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a o rambursa după întoarcerea turistului în România, în condițiile prezentei polițe de asigurare.

IX.7.2. În cazul în care turistul solicită de la asigurat rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către asigurat prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Turistul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita asiguratului rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

IX.7.3. Turistul are obligația de a notifica societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată asiguratului privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute la pct. IX.7.2..

IX.7.4. În cazul în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmării de primire a documentelor justificative de către asigurat, turistul nu a primit sumele solicitate de la asigurat, are loc evenimentul asigurat.

IX.7.5. În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat turistul are obligația de a transmite asiguratorului, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative.

IX.7.6. Documentele justificative constau în principal în:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;
- b) confirmările de primire precizate la pct. IX 7.2, 7.3 și 7.5;
- c) fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
- d) fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

IX.7.7. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de turist în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum și sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor pct. XII.2.

IX.7.8. Din despăgubire se scade franciza menționată pe polița de asigurare.

IX.7.9. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către asigurator a documentelor justificative de la turist.

IX.7.10. În cazul în care după plata despăgubirii asiguratul plătește debitul către turist, turistul are obligația de a restitui asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la asigurat a sumelor reprezentând debitul.

IX.7.11. Facultativ, turistul are posibilitatea încheierii unui **contract de asigurare**, care să acopere taxele de transfer sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Turistul se poate informa în agenții despre cazurile acoperite de **asigurarea storno**, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii turistice, dacă agenția oferă acest tip de serviciu.

IX.7.12. Agenția intermediară nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul Agenției, deoarece aceasta este doar intermediar între turist și asigurator.

IX.8. Dispoziții generale:

IX.8.1. Prin plata despăgubirii și în limita acesteia asiguratorul se subrogă în toate drepturile turistului împotriva asiguratului și este mandatat să folosească toate mijloacele legale pentru executarea silită a asiguratului.

IX.8.2. Asiguratorul are dreptul de a rezilia prezenta poliță în cazul retragerii licenței de turism a asiguratului de către autoritatea competentă. Asiguratorul este răspunzător în continuare exclusiv

pentru contractele de comercializare a pachetelor de servicii turistice încheiate înainte de data rezilierii.

IX.8.3. Asiguratorul are dreptul de a suspenda prezenta poliță de asigurare în oricare dintre următoarele cazuri:

- suspendarea de către autoritatea competentă a licenței de turism aferente asiguratului;
- nerespectarea obligațiilor asumate de asigurat prin prezenta poliță de asigurare.

Asiguratorul este răspunzător în continuare exclusiv pentru contractele de comercializare a pachetelor de servicii turistice încheiate înainte de data suspendării.

IX.8.4. Prezentele clauze contractuale sunt completate cu prevederile legale în vigoare.

IX.8.5. Orice litigiu rezultat din interpretarea și/sau din executarea prezentei polițe de asigurare se soluționează pe cale amiabilă sau, dacă nu este posibil astfel, de către instanțele de judecată competente din România.

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

- a) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;
- c) oferte ale Agenției puse la dispoziția turistului, în format tipărit sau pe suport electronic.

XI. Puncte de îmbarcare

XI.1. Agenția va reconfirma Turistului, cu minim 2 zile înaintea plecării, ora exactă și locul de îmbarcare, în cazul modificărilor făcute de parteneri.

XI.2. Pentru ulterioarele modificări înaintea plecării, a orei exacte și a locului de îmbarcare, nu vor intra în răspunderea Agenției, ci va fi răspunderea partenerilor care oderă aceste servicii.

XI.3. Agenția are obligația de a anunța turiștii să se prezinte la orele comunicate în punctele de îmbarcare. Dacă turiștii nu respectă orele de îmbarcare menționate, neprezentându-se la locul de plecare (no show) contravaloarea excursiei nu mai poate fi restituită, turistul fiind deplin responsabil de consecințe.

XI.4. De asemenea, în cazul în care, deși turistul îndeplinește condițiile legale de trecere a frontierei, iar autoritățile locale îi refuză accesul, Agenția nu este responsabilă pentru acest lucru, programul urmând a fi continuat cu restul grupului, fără să oblige Agenția la returnarea contravalorii excursiei.

XII. Prelucrarea datelor cu caracter personal

XII.1. Datele cu caracter personal prelucrate de SC HAPPY TOUR BISTRITA SRL

Prelucrarea datelor cu caracter personal reprezintă orice operațiune sau set de operațiuni care se efectuează asupra datelor dumneavoastră cu caracter personal.

HAPPY TOUR BISTRITA SRL poate prelucra urmatoarele date cu caracter personal: nume, prenume, numar telefon, adresa domiciliu, adresa de e-mail, serie si nr. carte de identitate, serie si nr. pasaport, CNP, data nasterii, varsta copiilor, apartenenta la sindicate, locul de munca, numele companiei (daca este aplicabil), numarul de inregistrare TVA (daca este cazul).

XII.2. Persoanele vizate: calatori/turisti/beneficiari ai serviciilor de calatorie sau turistice, reprezentanti/imputerniciti/persoane de contact (parteneri contractuali) din cadrul companiilor sau institutiilor/autoritatilor publice.

XII.3. Scopurile colectarii datelor cu caracter personal

Prelucram datele cu caracter personal, colectate in baza prezentului contract, in urmatoarele scopuri:

- Rezervarea, intermedierea, ofertarea si/sau comercializarea serviciilor si/sau pachetelor de servicii de calatorie, altor servicii turistice, evenimente culturale/sportive sau de alta natura, servicii de agrement sau calatorii de afaceri, executarea contractelor – respectiv in vederea indeplinirii obligatiilor contractuale pe care ni le asumam fata de dvs.;
- In vederea indeplinirii obligatiilor legale stabilite in sarcina noastra.

XII.4. Destinatarii datelor dumneavoastra cu caracter personal

HAPPY TOUR BISTRITA SRL va considera toate informatiile colectate de la dumneavoastra ca fiind confidentiale si nu le va partaja cu terti (cu exceptia acelor persoane fizice si/sau juridice implicate in prestarea serviciilor rezervate sau achizitionate de dumneavoastra, respectiv partenerilor HAPPY TOUR BISTRITA SRL de afaceri, inclusiv partenerilor din afara Uniunii Europene, in cazul in care fara partajarea datelor dumneavoastra nu ati putea beneficia de serviciile achizitionate) fara consimtamântul dumneavoastra expres si anterior.

De asemenea, vom putea furniza datele dvs. cu caracter personal catre autoritati publice centrale si locale, autoritati judecatoresti, politie, parchet (in limitele prevederilor legale si/sau ca urmare a unor cereri intemeiate si expres formulate), etc

XII.5. Durata prelucrării datelor cu caracter personal

HAPPY TOUR BISTRITA SRL va prelucra datele dumneavoastra cu caracter personal pana la finalizarea scopului pentru care au fost colectate sau ulterior, conform obligatiilor legale stabilite in sarcina noastra.

Ulterior, daca dumneavoastra sau reprezentantul legal/imputernicit nu veti exercita dreptul de opozitie/de stergere, conform legii, aceste date vor fi arhivate de catre HAPPY TOUR BISTRITA SRL pe durata de timp prevazuta in procedurile interne sau vor fi distruse.

XII.6. Drepturile persoanelor vizate. Conform prevederilor legale aplicabile, beneficiati de urmatoarele drepturi: dreptul de a fi informat, dreptul de acces, dreptul la rectificare, dreptul de stergere a datelor ("dreptul de a fi uitat"), dreptul la restrictionarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opozitie si drepturi legate de procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri.

De asemenea, va este recunoscut dreptul de a depune o plângere in fata unei autoritati de supraveghere si de a introduce o cale de atac judiciara. In acest scop, in Romania, autoritatea de supraveghere este: www.dataprotection.ro

XII.7. Exercițarea drepturilor dumneavoastra. Pentru exercitarea acestor drepturi va puteti adresa cu o cerere scrisă, datată și semnată la sediul agenției Happy Tour Bistrița, Bd. Independenței, nr. 17, Ap. 1, Bistrița sau prin mail la adresa bistrita@happytour.ro.

XII.8. Prin semnarea prezentului contract, dumneavoastra confirmati ca ati citit, ati fost informat(a) corect, complet, ati luat cunostinta de continutul acestui document, il intelegeti pe deplin si sunteti de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal ale dvs si ale persoanelor pentru care faceti rezervarea, de catre HAPPY TOUR BISTRITA SRL .

Pentru detalii privind prelucrarea datelor cu caracter personal de catre Paralela 45 Turism SRL, puteti accesa site-ul www.paralela45.ro sectiunea Politica de confidentialitate.

XII.9. CONSIMTAMÂNTUL PARENTAL IN CONTEXTUL PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL ALE MINORILOR (se va completa doar daca vor exista minori - beneficiari indirecti ai serviciilor contractate)

Subsemnatul(a),, (nume – prenume: parinte / reprezentant legal / imputernicit al reprezentantilor legali), in calitate de (parinte / reprezentant legal / imputernicit al reprezentantilor legali) al minorului / minorilor
..... in varsta de ani, prin prezenta consimt in numele sau (lor) ca HAPPY TOUR BISTRITA SRL sa poata prelucra datele cu caracter personal legate de numele si vârsta minorului(lor), serie si numar pasaport / carte de identitate, in scopul rezervării / comercializării pachetelor turistice / biletelor de avion al caror beneficiar direct sau indirect va fi minorul. Prin semnarea prezentului contract confirm ca am citit, am fost informat(a) corect, complet, am luat cunostinta si inteleg pe deplin drepturile de care beneficiaz privind protectia atât a datelor personale proprii, cât si protectia datelor personale ale minorului.

XIII. Dispoziții finale

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

XIII.2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu termenii și condițiile generale și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 107/1999 republicată privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.

XIII.3. 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.

XIII.4. Conform cerințelor Legii nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date și ale Legii nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice, Agentia Happy Tour Bistrița este operator de date cu caracter personal înscris sub nr. 8773 din 15.04.2019 și are obligația de a administra în condiții de siguranță și numai pentru scopurile specificate, datele personale pe care ni le furnizați despre dumneavoastră, un membru al familiei dumneavoastră ori o altă persoană. Scopul colectării datelor este: emiterea documentelor contabile (factura/chitanța dacă e cazul de încasare cash), emiterea biletelor de avion, rezervarea de servicii și programe turistice, pentru efectuarea serviciilor de cazare, serviciilor de masă, pentru emiterea asigurării storno și medicale. În vederea procesării solicitării dumneavoastră sunteți obligat(ă) să furnizați datele cu caracter personal. Refuzul dvs. determină imposibilitatea concretizării serviciului solicitat. Prin furnizarea datelor dumneavoastră personale înțelegeți și sunteți de acord cu colectarea, prelucrarea și transferul acestora către furnizorii Agenției Happy Tour Bistrița, către companiile afiliate sau colaboratoare, către partenerii noștri contractuali din țara și/sau străinătate. Administrăm datele Dumneavoastră atât timp cât este necesar – în funcție de obligațiile noastre contractuale și legale (ex. pentru a menține arhive contabile), sau în funcție de orice alt temei în baza căruia folosim informațiile (ex: consimțământ, obligații contractuale, interese legitime).

Conform Legii nr. 677/2001, beneficiați de dreptul de acces, de intervenție asupra datelor, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale și dreptul de a vă adresa justiției. Totodată, aveți dreptul să vă opuneți prelucrării 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 sediul agenției Happy Tour Bistrița, Bd. Independenței, nr. 17, Ap. 1, Bistrița sau prin mail la adresa bistrita@happytour.ro. De asemenea, vă este recunoscut dreptul de a vă adresa justiției și/sau autorității naționale de supraveghere (www.dataprotection.ro). Prin semnarea contractului/solicitării, în mod liber, informat și în cunoștință de cauză, declarați că sunteți de acord cu colectarea, prelucrarea și transferul datelor cu caracter personal de către operator, în condițiile acestei informări.

Doriți să primiți informații despre ofertele promotionale ale agentiei Happy Tour Bistrița? Datele d-voastră personale (nume și adresa de email) vor fi folosite in scop de marketing.

- sunt/ nu sunt de acord cu prelucrarea datelor în scop de marketing;
- sunt/ nu sunt de acord cu dezvăluirea datelor către terți în scop de marketing;

Datele dumneavoastră vor fi transferate în străinătate.

Transferarea datelor dvs. personale în afara Spațiului Economic European: vă vom transfera datele personale în afara Spațiului Economic European doar dacă suntem obligați să facem acest lucru prin lege sau în vederea executării obligațiilor contractuale față de dvs.

Dacă unele din datele despre dumneavoastră sunt incorecte, vă rugăm să ne informați cât mai curând posibil.

Nota

() orice persoana are dreptul de a se opune, pentru motive legitime, la prelucrarea datelor ce o privesc. Acest drept de opoziție poate fi exclus pentru anumite prelucrări prevăzute de lege (de ex.:prelucrări efectuate de serviciile financiare și fiscale, de poliție, justiție, securitate socială). Prin urmare, această mențiune nu poate figura dacă prelucrarea are un caracter obligatoriu; orice persoană are, de asemenea, dreptul de a se opune, în mod gratuit și fără nici o justificare, la prelucrările datelor sale personale în scopuri de marketing direct.*

XIII.5. Turistul declară că Agenția de turism l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 107/1999. Prin semnarea acestui contract, sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, turistul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, în conformitate cu oferta Agenției de turism.

XIII.6 Turistul declară ca Agenția l-a informat în prealabil cu privire la situația generală a țării de destinație, iar turistul și-a asumat răspunderea de a verifica alertele de călătorie la www.mae.ro/travel-alerts.

XIII.7. Clauzele din prezentul Contract au aplicabilitate generală, iar în situația în care, în cadrul anexelor, există termeni și condiții specifice anumitor servicii turistice, respectivele condiții vor prevala față de clauzele acestui Contract.

XIII.8. Contractul poate fi prezentat și sub forma unui catalog, pliant sau alt înscris, dacă turistul este informat despre aceasta și dacă documentul conține informațiile prevăzute de art. 10 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 107/1999, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.

XIII.11. Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente.

XIV. ÎNCETAREA CONTRACTULUI

XIV.1. Prezentul contract încetează deplin de drept, fără nicio altă formalitate și fără nicio altă procedură judiciară sau extrajudiciară, în cazul în care una dintre părți:

- a) nu își execută sau execută necorespunzător obligațiile prevăzute în prezentul contract;
- b) este declarată în stare de incapacitate de plată sau a fost declanșată procedura de lichidare (faliment) înainte de începerea executării prezentului contract;
- c) cesează drepturile și obligațiile sale prevăzute de prezentul contract fără acordul celeilalte părți;
- d) își încalcă vreuna dintre obligațiile sale, după ce a fost avertizată, printr-o notificare scrisă, de către cealaltă parte, ca o nouă nerespectare a acestora va duce la rezoluțiunea/rezilierea prezentului contract.

XIV.2. Contractul poate înceta din inițiativa oricărei dintre părți cu un preaviz de 30 de zile calendaristice, transmis în scris, sau fără a respecta preavizul, în cazul neexecutării sau executării necorespunzătoare a obligațiilor contractuale.

XIV.3. Rezilierea prezentului contract nu va avea nici un efect asupra obligațiilor deja scadente între părțile contractante.

XIV.4. Prevederile prezentului articol nu înlătură răspunderea părții care în mod culpabil a cauzat încetarea contractului.

XIV.5. Rezilierea contractului poate fi cerută de oricare dintre părți pentru neîndeplinirea obligațiilor esențiale asumate de cealaltă parte contractantă, partea în culpă, putând fi obligată la plată de daune pentru acoperirea prejudiciului creat celeilalte părți.

În conformitate cu Art. 1203 din Noul Cod civil, părțile confirmă și acceptă în mod expres Termenii și condițiile generale considerate a fi clauze neuzuale: IV.3., IV.4., V.4., V.5., V.6, V.7., VI.6, VI.8., VI.9., VI.29., VI.30., , cap. VIII.3., IX.7.2., IX.7.3, IX.7.5., IX.7.7, IX.7.8.

XV. LITIGII

XV.1. Eventualele litigii apărute în cursul realizării prezentului contract se vor soluționa pe cale amiabilă.

XV.2. În cazul în care rezolvarea litigiilor nu este posibilă pe cale amiabilă, ele vor fi supuse spre soluționare instanțelor judecătorești.

Contractul a fost semnat astăzi, , în 2 exemplare.

SC HAPPY TOUR BISTRIȚA SRL

Agenția de turism,

HAPPY TOUR BISTRIȚA

Reprezentant

SILVIU MARIUS NERGHES

Funcția MANAGER AGENȚIE DE TURISM

Semnătura și ștampila,

Turistul,

Nume și prenume:

Semnătura:



SC HAPPY TOUR BISTRIȚA SRL

înregistrată la Registrul Comerțului nu nr. **J6/188/21.01.2019**, cod fiscal **RO 40468656** ,
având cont la **BANCA TRANSILVANIA**,

cu nr. **RO84BTRLRONCRT0490851901/RON** și **RO34BTRLEURCRT0490851901 EUR**

Nr. Brevet: 24412/03.07.2015; **Licenta turism:** 1771/19.4.2019

SEDIUL SOCIAL: Cartier Vișoara, nr. 272, Sc. A, Ap. 7, Bistrița, Bistrița-Năsăud

PUNCT DE LUCRU/ADRESĂ CORESPONDENTĂ: Bulevardul Independenței, nr. 17, Ap. 1, , Bistrița,
Bistrița-Năsăud