



**TRAVEL  
TO LIVE**

**CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII DE CALATORIE**

**Obiectul si durata contractului**

2.1 Obiectul contractului il constituie vanzarea de catre Agentia de turism organizatoare a pachetului de servicii de calatorie compus din mai multe servicii turistice inscrise in documentele anexate la prezentul contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

2.2 Serviciile turistice contractate in cadrul pachetului - **rezumat**

<b>NUME TITULAR:</b>	<b>CI:</b>
<b>TELEFON:</b>	<b>EMAIL:</b>
<b>PRET TOTAL:</b>	<b>STATUS:</b>
<b>AVANS:</b>	<b>CHITANTA NR:</b>
<b>REST DE PLATA:</b>	<b>DATA SCADENTA A PLATII:</b>
<b>NUME TURISTI:</b>	
<b>SERVICII:</b>	
<b>NUMARUL MINIM DE PERSOANE necesar pentru realizarea programului:</b> <input type="checkbox"/> nu exista un numar minim; <input type="checkbox"/> ..... persoane, iar termenul limita de informare, in caz de anulare este .....	
<b>AGENT DE TURISM:</b>	

Detaliile cu privire la serviciile contractate in cadrul pachetului se gasesc in rezervari, vouchere sau in alte anexe la prezentu contract.

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

**NU** doresc sa inchei  asigurare storno  asigurare medicala  asigurare travel

**DORESC** sa inchei asigurare

storno, pentru turistii: .....

medicala, pentru turistii: .....

travel, pentru turistii: .....

Semnatura \_\_\_\_\_

2.4. Contractul va intra in vigoare in momentul semnarii lui de catre turist sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice.

2.5. In cazul in care prezentul contract este pus integral la dispozitia turistului sub forma de catalog, pliant, alte inscripuri, site- sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, fax, etc), obligatia de informare a turistului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii in oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate, nefiind necesara incheierea in forma scrisa a contractului de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, respectiv daca contractul prezentat turistului in modalitatile prevazute mai sus, contine informatiile prevazute la art. 7 alin. (2) din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 republicata privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie. Informatiile si fotografiile prezentate in cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare prezinta si ilustreaza stilul hotelului, caracteristicile generale ale camerelor, imaginile fiind orientative si au caracter informativ. Camera primita de turist poate sa nu corespunda in toate cazurile cu fotografia din cataloage, oferte speciale, site-uri, materiale publicitare.

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

**1. Pretul si modalitatile de plata**

3.1 Pretul total al pachetului de servicii de calatorie descrise mai sus este de ..... EUR.

3.2 Pretul mentionat include toate taxele, comisioanele, tarifele, cu exceptia costurilor care nu pot fi calculate in mod rezonabil anterior incheierii contractului. Astfel de costuri suplimentare pot fi, spre exemplu, penalitati de incetare, care urmeaza sa fie stabilite atunci cand este cazul pe baza prevederilor din cuprinsul prezentului contract, a anexelor aferente si a legislatiei aplicabile. De asemenea, tariful nu include pretul asigurarilor, excursiilor optionale, taxelor de statiune si a celor de traversare cu ferry-boat-ul, doar in cazul in care in programele anexa sau continutul pachetului nu este mentionat altceva; enumerarea este doar exemplificativa.

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

3.5 **Modalitati de plata.** Plata se poate face in EUR sau in RON, prin urmatoarele modalitati de plata:

- cash
- cu cardul
- prin banca – depunere directa sau transfer bancar, in unul din conturile mentionate pe factura. In acest caz toate costurile bancare cad in sarcina

platitorului.

- prin link de plata – folosind unul dintre procesatorii de plata cu cardul

## **2. Termene de plata**

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

4.2 Condițiile standard sunt: la înscriere se achită un avans de 30% din pretul pachetului, urmând ca plata finală să se facă cu până la 30 de zile înainte de plecare. Însa acestea vor fi înlocuite de cele derogatorii de la regula generală, comunicate conform art. 4.1 de mai sus, întotdeauna aplicându-se condițiile derogatorii, ori de câte ori acestea sunt menționate în ofertă, rezumat sau anexele contractului.

4.3 Nerespectarea de către Turist a termenelor de plata da dreptul Agenției de turism să rezilieze contractul fără notificare în prealabil și să solicite despăgubiri pentru daunele suferite.

## **3. Condiții Generale**

Agencia de turism organizatoare (sau turoperator) este TRAVEL2LIVE, care are licența de turism nr. 2161/2019 și polița de asigurare pentru caz de insolvență, seria I nr. 51804 valabilă până la data de 17.10.2020 emisă de OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A. cu sediul în București, Aleea Alexandru nr.51, Sector 1, tel. 4021/9669. Documentele sunt afișate și pe pagina web a agenției de turism organizatoare <http://www.travel2live.ro/> Agenția de turism organizatoare TRAVEL2LIVE este operată de societatea Voyager Travel&Tour SRL, cu sediul în Timișoara.

## **4. Drepturile și obligațiile Agenției de turism organizatoare**

6.1 Agenția de turism organizatoare se obligă să depună toate eforturile pentru asigurarea serviciilor contractate în condiții normale și la timp.

6.2 Agenția de turism organizatoare se obligă să informeze turistul corect și complet cu privire la toate elementele esențiale prevăzute de legislația aplicabilă.

6.3 Agenția de turism organizatoare își rezervă dreptul să modifice sau să anuleze programul turistic în anumite cazuri: calamități naturale, mișcări sociale, greve, războaie, schimbări politice, întâzieri, anulari sau închideri temporare ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, fără a notifica turistii dacă acestea intervin într-un interval de timp prea scurt pentru a anunța toți participanții. Aceleași situații pot determina schimbarea tipului sau categoriei mijloacelor de transport ori a unităților de cazare.

6.4 Agenția de turism organizatoare este răspunzătoare pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract. În situația în care programul turistic a fost realizat, nu se pot pretinde daune sau penalizări și nici rambursarea pretului.

6.5 Agenția de turism organizatoare nu este răspunzătoare pentru erorile de rezervare imputabile călătorului sau cauzate de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

6.6 Înainte de începerea executării pachetului de servicii, Agenția de turism organizatoare poate modifica în mod unilateral și alte clauze ale contractului privind pachetul de servicii de călătorie decât cele legate de pret, atunci când modificarea este nesemnificativă și călătorul a fost informat în scris cu privire la modificare.

6.7 În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, Agenția de turism organizatoare este constransă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie ce fac obiectul prezentului contract sau nu poate îndeplini cerințele speciale ale turistului, pe care în prealabil le acceptase, sau propune să mărească pretul pachetului cu mai mult de 8%, va informa călătorul, în scris, cu privire la modificările propuse și impactul acestora asupra pretului pachetului, iar turistul are posibilitatea ca, într-un termen de 48 de ore să accepte modificarea propusă sau să înceteze contractul fără a plăti vreo penalitate de încetare. Atunci când e cazul, Agenția de turism organizatoare va comunica turistului și pachetul de substituție oferit și pretul acestuia. În cazul în care modificările aduse contractului privind pachetul de servicii de călătorie au drept consecință scăderea calității sau a costului pachetului, turistul are dreptul la o reducere corespunzătoare a pretului. Dacă modificarea intervine după începerea călătoriei, informarea se va face în cel mai scurt timp de la momentul când a fost cunoscută de Agenția de turism organizatoare.

Turistul are la dispoziție **un termen de 48 de ore** de la primirea informației de a anunța Agenția de turism organizatoare despre decizia sa. În cazul lipsei unui răspuns în termenul menționat mai sus, se consideră că turistul a acceptat modificările propuse și nu mai poate înceta contractul sau solicita vreo despăgubire.

6.8 În cazul în care turistul optează pentru încetarea contractului, Agenția de turism organizatoare rambursează toate plățile efectuate de către sau pe seama turistului, în aceeași valută, cash sau prin OP în termen de 14 zile de la data încetării contractului.

6.9 În cazul în care turistul acceptă modificările propuse nu poate pretinde ulterior daune, penalizări și returnări.

6.10 Agenția de turism organizatoare nu răspunde pentru amănările sau întâzierile de orice fel determinate de îndeplinirea formalităților solicitate de reprezentanțele țării de destinație sau tranzitate, cum ar fi eliberarea vizelor cu întâzierung și nu datorează daune pentru eventualele prejudicii produse turistului de aceste întâzieri.

6.11 Agenția de turism organizatoare nu răspunde pentru întâzierile înregistrate în timpul derulării programului turistic din motive ce nu-i sunt imputabile, cum ar fi întâzierung curselor aeriene, condiții meteorologice nefavorabile, formalități vamale etc. Este exclusă răspunderea agenției organizatoare pentru eventualele daune rezultate ca urmare a pierderii legăturilor, întâlnirilor comerciale etc.

6.12 Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu turistul următoarele tipuri de informații:

- de confirmare/modificare hotel, dacă pachetul contractat nu este cu confirmare imediată
- de orice modificare ulterioară survenită asupra pachetului inițial
- de plecare: orarele, locurile escalelor și legăturile, punctele de imbarcare, unitățile de cazare, persoanele de contact, etc.

Informările de plecare se transmit cu 3 zile înainte de începerea pachetului turistic.

În înțelesul prezentului contract se consideră comunicare făcută în scris inclusiv comunicarea făcută prin posta electronică (e-mail).

## **5. Drepturile și obligațiile turistului**

7.1 Turistul are dreptul la o informare corectă și completă cu privire la pachetul de servicii oferit de Agenția de turism organizatoare, inclusiv cu privire la pretul acestuia, astfel încât să nu fie posibile interpretări echivoce. Prin semnarea prezentului contract turistul declară că a primit aceste informații în perioada precontractuală.

7.2 Pretul, conținutul și programul pachetului de servicii pot fi descrise și în pliante, broșuri, programe detaliate etc, anexate acestui contract. Agenția de turism organizatoare nu răspunde pentru prestarea defectuoasă a serviciilor specificate în secțiunea "Pretul nu include", acestea fiind optionale și prestate de către partenerii locali ai Agenției de turism organizatoare sau de către alți prestatori.

7.3 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.

7.4 Turistul are dreptul să poată încheia asigurări facultative storno sau pentru asistentă în caz de boală, accident, etc., conf. articolului 2.3 din prezentul contract. Pretul, modalitățile de încheiere și particularitățile sunt diferite în funcție de societatea de asigurare și vor fi prezentate de către reprezentanții agenției.

7.5 Turistul are dreptul să facă cunoscut Agenției de turism organizatoare solicitările sale speciale în perioada precontractuală, urmând a fi incluse în contract, dacă sunt acceptate de agenția organizatoare. Nicio cerință specială a turistului nu se consideră acceptată dacă nu este înscrisă în contract.

In cazul in care turistul este o persoana cu mobilitate redusa trebuie sa anunte agentia de turism organizatoare inainte de achizitionarea pachetului, iar agentia trebuie sa ii ofere informatii precise privind gradul de adecvare a calatoriei sau vacantei, luand in considerare nevoile acestuia.

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

Agentia de turism organizatoare informeaza persoana care transfera contractul cu privire la costurile efective ale transferului. Persoana care transfera contractul privind pachetul de servicii de calatorie si persoana careia ii este transferat contractul raspund in solidar pentru achitarea soldului si a tuturor comisiunilor, tarifelor si altor costuri suplimentare generate de acest transfer.

In cazul in care Agentia de turism organizatoare nu primeste in termenul stabilit de ea si comunicat persoanei care doreste sa transfere contractul aceste sume de bani, contractul se considera nemodificat (netransferat), iar neparticiparea calatorului la programul turistic nu ii da dreptul acestuia de a solicita vreo rambursare de pret sau vreo despagubire.

Odata cu plata costurilor suplimentare cauzate de transferul contractului sau ulterior acestui moment dar pana la inceperea executarii serviciilor turistice, atat turistul cedent cat si cel care preia contractul se vor prezenta la unul din punctele de lucru ale Agentiei de turism organizatoare si vor semna rezilierea contractului initial si incheierea unuia nou. In situatia in care mijlocul de transport este avionul, cedarea contractului este conditionata de posibilitatea transferarii locului in avion, care depinde in mod exclusiv de compania aeriana.

7.7 Turistul poarta intreaga raspundere pentru respectarea prevederilor legale privind regimul vizelor, al documentelor de calatorie, regimul vamal, sanitar etc. ale tarilor de destinatie sau tranzitate.

7.8 Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre turist a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele turistului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, efectuarea unor vaccinuri, etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale.

7.9 Turistul are obligatia sa verifice documentele de calatorie (bilete, vouchere, asigurari etc.) precum si alte documente eliberate de Agentia de turism organizatoare si sa retina toate informatiile furnizate de reprezentantii agentiei, indiferent de forma prezentarii (scris sau verbal). Agentia de turism organizatoare nu va fi responsabila de nicio sesizare ulterioara semnarii documentelor si confirmarii produselor cu privire la corectitudinea celor comunicate mai sus si, nicio modificare, anulare nu va fi acceptata, decat in conditiile contractuale.

7.10 Turistul are obligatia sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentia de turism organizatoare. Acestea sunt mentionate in programele anexe si difera in functie de clasificarea hotelului si de destinatie.

7.11 Turistul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza fara ca acestea sa faca parte din contractul cu agentia de turism, sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar agentia de turism nu are nici o responsabilitate asupra prestatiilor in cauza.

7.12 Agentia de turism organizatoare transmite informarea de plecare pe e-mail sau telefon, cu 3 zile inainte de plecare. Turistul are obligatia de a contacta Agentia cu 24 de ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de plecare.

7.13. Turistul se obliga sa anunte agentia de turism organizatoare daca si-a modificat datele de contact confirmate in momentul incheierii prezentului contract. Acestea sunt singurele canale de comunicare cu clientul si vor fi folosite de catre Agentia de turism organizatoare pentru transmiterea diferitelor informatii ce tin de rezervarea efectuata.

7.14. Calatorul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. Agentia nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de calator ca urmare a nerespectarii acestui aliniat.

7.15. Calatorul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii atat la dus cat si la intors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului de calatorie contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre calator a prevederilor privind locurile de intalnire si orarele, vor fi suportate de catre acesta.

## **6. Modificarea pretului contractului**

8.1 Pretul pachetului de servicii turistice este stabilit prin contract.

Orice modificare, referitoare la schimbarea unitatii de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea persoanelor titulare de contract sau orice element principal ce face obiectul contractului, la cererea titularului din contract se taxeaza de catre Agentia de turism organizatoare cu o suma ce va fi comunicata turistului dupa solicitarea modificarii, iar modificarea se va face numai daca exista aceasta posibilitate si daca nu intra in contradictie cu penalizarile de anulare a pachetului.

Turistul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare/modificare la pachetul de servicii turistice la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea nu este luata in considerare.

8.2 Dupa incheierea contractului privind pachetul de servicii de calatorie, preturile pot fi marite unilateral de Agentia de turism organizatoare. Cresterile de preturi sunt posibile numai ca o consecinta directa a schimbarilor legate de cel putin unul dintre urmatoarele aspecte: (i) pretul transportului de pasageri care rezulta din costul carburantilor sau al altor surse de energie; (ii) nivelul taxelor sau al comisiunilor aplicabile serviciilor de calatorie incluse in contract, impuse de parti terte care nu sunt direct implicate in executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de imbarcare sau debarcare in porturi si aeroporturi; si (iii) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

In ipoteza unei cresteri de pret, Agentia de turism organizatoare va trimite turistului o notificare in scris privind aceasta crestere, insotita de o justificare a cresterii respective si de un calcul, cu cel putin 15 zile inainte de inceperea executarii pachetului.

## **7. Modificari, retrageri, anulari**

9.1 Turistul poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie in orice moment inainte de inceperea acestuia. In cazul in care turistul inceteaza contractul privind pachetul de servicii de calatorie, acesta poate fi obligat sa plateasca Agentiei de turism organizatoare o penalitate de incetare adecvata si justificabila.

9.2 Orice modificare, referitoare la schimbarea unitatii 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 daca exista aceasta posibilitate si daca nu intra in contradictoriu cu penalizarile de anulare a pachetului. Toate solicitarile de modificare sau anulare se accepta doar in scris si se solutioneaza conform conditiilor aferente fiecarui program/produs.

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

Conditii standard sunt:

- 30% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 31 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- 50% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 16-30 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 16 zile calendaristice inainte de data plecarii;

Conditii standard vor inlocui pe cele comunicate la alin 1, doar in cazul in care acestea din urma sunt mai restrictive.

Penalzarile echivalente cu pretul contractului se aplica si in cazul in care calatorul:

-nu se prezinta la program;  
-in cazul in care calatorul nu este lasat sa treaca una din frontierele de pe traseul excursiei, din motive care sunt legate exclusiv de persoana sa sau din motive care nu pot fi imputate Agentiei;  
-in cazul in care calatorul nu respecta conditiile generale ale Agentiei, prezinta acte incomplete sau false, nu are pasaport sau nu achita integral excursia in termenele stipulate;

- nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatie

- nu poate pleca in calatorie pentru ca documentele personale, necesare in vederea efectuarii calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasii teritoriului tarii fiind intors de catre politia de frontiera din alte motive ce tin de persoana acestuia.

9.4 Agentia de turism poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie si poate oferi calatorului rambursarea completa a tuturor platilor efectuate pentru pachet, dar nu este raspunzatoare pentru plata unor despagubiri suplimentare, in unul dintre urmatoarele cazuri:

a) numarul de persoane inscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decat numarul minim stabilit in contract, iar Agentia de turism organizatoare il instiinteaza pe calator cu privire la incetarea contractului in termenul stabilit in contract, dar nu mai tarziu de:

- 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai mult de sase zile;

- 7 saptate zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza intre doua si sase zile;

- 48 de ore inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai putin de doua zile;

b) Agentia de turism organizatoare nu poate executa contractul din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare si instiinteaza calatorul cu privire la incetarea contractului, fara intarziere si inainte de inceperea executarii pachetului.

9.5 Pe parcursul desfasurarii programului turistic sau prestarii serviciilor turistice, turistul poate renunta total sau partial la serviciile oferite; in acest caz el nu are dreptul la nicio rambursare sau despagubire.

In cazul in care turistul invoca ca motiv al incetarii unilaterale a contractului motive medicale, rambursarea contravalorii pachetului de servicii turistice se va face de catre compania de asigurare, daca turistul a incheiat o astfel de asigurare storno.

9.6 Daca o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata asa cum s-a convenit in contract, Agentia de turism organizatoare va oferi, fara costuri suplimentare pentru turist, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, pe cat posibil echivalente sau de mai buna calitate decat cele specificate in contract, inclusiv in cazul in care intoarcerea calatorului la locul de plecare nu este asigurata astfel cum s-a convenit. In cazul schimbarii cazarii, se va oferi o alta unitate de cazare in aceeasi locatie sau zona, in cea mai apropiata varianta fata de cea initiala, disponibila la momentul respectiv. Atunci cand serviciile alternative propuse de Agentia de turism organizatoare au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decat cea specificata in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, calatorul va beneficia de o reducere adecvata a pretului, stabilita de agentie.

Turistul poate respinge serviciile alternative numai daca acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit in contract sau daca reducerea de pret acordata este inadecvata.

9.7 Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.

9.8 In cazul in care din motive independente de Agentia de turism organizatoare, turistul nu va beneficia de unul dintre serviciile incluse in pachet, Agentia de turism va returna maxim contravaloarea serviciului respectiv.

## **8. Reclamatii si litigii, asistenta calatilor si raspunderea contractuala**

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

10.2 Atat Agentia de turism organizatoare cat si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, turistul poate depune la sediul Agentiei de turism organizatoare o reclamatie in scris, in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, Agentia urmand ca, in termen de 30 zile calendaristice, sa comunice turistului raspunsul punctual, referitor la situatia semnalata. Nu se vor accepta sesizari care sunt depuse peste termenul admis. Vor fi luate in considerare numai reclamatii facute in nume personal. Nu vor fi acceptate reclamatii facute in numele mai multor persoane.

Calatorul ia act si accepta interdictia de a face publicitate negativa Agentiei si serviciilor prestate de aceasta, fara ca procedura de inregistrare si solutionare a reclamatiiilor prevazuta in capitolul 10 sa fi fost indeplinita. Nerespectarea acestei prevederi da dreptul Agentiei sa solicite instantei despagubiri corespunzatoare prejudiciului suferit.

10.3 In cazul in care unul din serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu contractul privind pachetul de servicii turistice, Agentia de turism organizatoare, daca a fost informata imediat de calator, remediază neconformitatea, cu exceptia unuia din urmatoarele cazuri: a) neconformitatea nu poate fi remediata; b) remedierea implica cheltuieli disproportionate, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

In cazul in care, pentru astfel de motive, Agentia de turism organizatoare nu remediază neconformitatea, turistul are dreptul la o reducere de pret. Daca Agentia de turism organizatoare nu remediază neconformitatea intr-un termen rezonabil stabilit de calator, calatorul poate face el insusi acest lucru si poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare.

10.4 Agentia de turism organizatoare este absolvita de orice raspundere pentru neconformitatile despre care nu a fost informata imediat de catre turist.

10.5 Turistul nu are dreptul la despagubiri pentru daune in cazul in care neconformitatea apare intr-una din urmatoarele situatii: a) este imputabila calatorului; b) este imputabila unei parti terte care nu are legatura cu furnizarea serviciilor de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie si este imprezvizibila sau inevitabila; c) este cauzata de circumstante inevitabile si extraordinare.

10.6 Prin prezentul contract partile, de comun acord, convin ca despagubirea care trebuie platita de Agentia de turism organizatoare, atunci cand aceasta este datorata turistului, nu poate depasi valoarea contractuala a serviciilor turistice prestate necorespunzator si al caror beneficiar este acesta.

10.7 In cazul unor divergente in legatura cu incheierea sau executarea prezentului contract, partile vor depune toate eforturile pentru rezolvarea amiabila a litigiului. Deasemenea, pot utiliza si mecanismele de solutionare alternativa a litigiilor, denumite SAL, in conformitate cu Ordonanta Guvernului nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti, cu modificarile ulterioare.

10.8 Litigiile care nu pot fi solutionate pe cale amiabila vor fi solutionate pe cale judecatoreasca, instanta competenta fiind cea de la locul incheierii contractului, respectiv sediul Agentiei de turism organizatoare.

10.9 Agentia de turism organizatoare acorda asistenta calatorului aflat in dificultate prin (i) furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara si (ii) efectuarea comunicariilor la distanta si sprijinirea turistului in gasirea unor servicii de calatorie alternative. Atunci cand turistul este cel care a provocat situatia de dificultate in mod intentionat sau din propria neglijenta, Agentia de turism organizatoare are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta.

10.10 Pentru contactarea Agentiei de turism organizatoare, inclusiv pentru a solicita asistenta atunci cand se afla in dificultate sau sa reclame orice neconformitate sesizata in timpul executarii pachetului, turistul poate folosi urmatoarele date de contact:

Agentia organizatoare TRAVEL2LIVE: telefon +40765588295, e-mail: office@travel2live.ro

## **9. Clauze finale**

11.1 Contractul corespunde prevederilor legale in vigoare la data redactarii. Acesta poate suferi automat modificari impuse de noua legislatie.



## TRAVEL TO LIVE

11.2 Documentele contractului se constituie ca anexa la acesta si pot fi urmatoarele:

- a) voucherul, rezervarea, biletul de odihna-tratament, biletul de excursie, biletul de avion, bonul de comanda, oferta, dupa caz;
- b) programul turistic, in cazul actiunilor turistice;
- c) cataloagele/pliantele/ofertele/site-ul Agentiei puse la dispozitia turistului, in format tiparit sau pe suport electronic.

Declar pe proprie raspundere ca am luat la cunostinta toate clauzele prevazute in Anexa la Contract (programul turistic, detaliile serviciilor turisitice, pret, toate celelalte informatii) si sunt de acord cu ele.

**VOYAGER TRAVEL&TOUR SRL**  
**Agentia de turism TRAVEL2LIVE**

.....

**TURIST**

Nume .....

Prenume .....

Semnatura: .....