

BON COMANDA CALATORIE

la contractul de comercializare a pachetelor de servicii turistice nr. din data de

OFERTA

Destinatia:
Cazare:
Perioada:
Tip camera:
Transport:
Detalii
/ Turistii: /

PRET REZERVARE

Total: plata in **EURO** sau **RON (la cursul de vanzare a valutei la B. Transilvania)**

Termen de plata

Agenția: S.C.ESTELLA TRAVEL S.R.L.
Reprezentant: Costin Octavian

Turist/ Reprezentantul turistului:

.....



CONTRACT
de comercializare a pachetelor de servicii turistice
Nr. din data de

Partile contractante:

S.C. ESTELLA TRAVEL S.R.L., cu agentia Estella Travel, cu sediul social in Mun. Brasov, str. Carpenului nr. 16, bl A15D, Sc.D, ap.16, jud. Brasov, inmatriculata la Registrul Comertului Brasov sub nr. J08/1505/01.06.2007, avand CIF: RO21853663, licenta organizatoare nr. 1197 din 21.02.2019, avand cont bancar RON: RO61 BTRLRONCRT 0312046201, EUR: RO11 BTRLEURCRT 0312046201, deschis la Banca TRANSILVANIA, sucursala Brasov, reprezentata prin Gondrea Larisa - Director General, denumita in continuare Agentia.

- **punct de lucru: mun. Brasov, str. Toamnei nr.10, bl. 1, sc.E, ap.4, tel. 0368-881-512, fax 0368-881-513, e-mail contact@estellatravel.ro / office@estellatravel.ro**

si turistul/reprezentantul turistului, cu datele de identificare prezentate in Bonul de comanda sau in voucher, bilet odihna, bilet excursie, au convenit la incheierea prezentului contract.

I. OBIECTUL CONTRACTULUI

1.1. Obiectul contractului il constituie vanzarea de catre Agentia Estella Travel a pachetului de servicii turistice in scris in Bonul de comanda, voucher, bilet de odihna tratament, bilet de excursie, anexat la prezentul contract si eliberarea documentelor de calatorie. Daca turistul nu primeste bonul de comanda la contractul de comercializare a pachetelor de servicii turistice se presupune ca serviciile solicitate sunt confirmate in momentul solicitarii.

1.2. Contractul ia nastere:

1.2.1. In momentul semnarii lui sau a Bonului de comanda, care este parte integranta a contractului, de catre turist/ reprezentatul turistului sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon si/sau mijloace electronice. Se considera acceptare a conditiilor contractuale de servicii de calatorie, in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice:

a) Exprimarea acordului turistului prin transmiterea catre Agentie a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarata de turist ca adresa de corespondenta/contact;

b) Exprimarea acordului verbal, in cadrul conversatiei telefonice purtate de catre turist cu un reprezentant al Agentiei, cu conditia ca conversatia telefonica sa fie inregistrata, iar turistul a fost de acord cu inregistrarea conversatiei telefonice;

c) Exprimarea acordului prin achitarea de catre turist a contravalorii pachetului de servicii de calatorie in baza facturii emise de Agentie;

1.2.2. Pentru procesarea unei rezervari de servicii de calatorie, Agentia poate solicita un avans de pana la 90 % din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, in functie de data la care turistul solicita serviciile.

1.2.3. In cazul in care, cu acordul turistului, prezentul contract este pus integral la dispozitia acestuia sub forma de catalog, pliant, alte inscrieri, site-ul Agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, fax etc.), obligatia de informare a turistului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii in Bonul de comanda, oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate turistului de Agentie, nefiind necesara incheierea in forma scrisa pe suport hartie a contractului privind pachetul de servicii de calatorie.

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

II. PRETUL, MODALITATI SI CONDITII DE PLATA

2.1. Pretul contractului este specificat in Bonul de comanda, pe factura si in cataloagele agentiei si cuprinde: costul serviciilor turistice efective, comisionul Agentiei si TVA. Tariful nu include pretul asigurarilor, excursiilor optionale, taxelor de statiune si a celor de traversare cu ferry-boat-ul, cu exceptia cazului in care in bonul de comanda de calatorie sau in continutul pachetului acestea sunt mentionate in mod expres.

2.2. Plata serviciilor turistice se va efectua in lei sau in euro la cursul de vanzare a valutei euro, afisat pe site-ul Bancii Transilvania.

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

2.3. Conditii de plata difera in functie de tipul pachetului de servicii turistice, de tipul de oferta si vor fi specificate in bonul de comanda a rezervarii, in rezumatul contractului sau in anexa aferenta produsului comercializat.

2.4 Turistul are obligatia sa achite 30% din pretul total al pachetului de servicii in termen de max. 24 de ore de la incheierea prezentului contract, iar restul sumei trebuie achitata pana cel tarziu cu 21 de zile inainte de plecarea in calatoria turistica/inceperea programului turistic. Daca prezentul contract este incheiat cu mai putin de 21 zile, pretul total va fi achitat integral la data semnarii contractului. Acestea sunt conditiile standard insa vor fi inlocuite de cele comunicate in bonul de comanda, intotdeauna aplicandu-se conditiile cele mai restrictive.

III. DREPTURILE SI OBLIGATIILE AGENTIEI

3.1. Agentia se obliga sa furnizeze turistului un bon de comanda calatorie, care insoteste contractual, in care sunt precizate persoanele care calatoresc, hotelul, perioada de sejur, tip masa, tip camera, pret, etc.

3.2. In cazul in care Agentia este nevoita sa modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului, are obligatia sa informeze turistul cu cel putin 15 zile inainte de data inceperii calatoriei.

Aparitia cu mai putin de 15 zile inainte de plecare a unor situatii neprevazute de agentie si nedeterminate de aceasta, cum ar fi situatia de supra-rezervare (overbooking), schimbarea companiei aeriene, a zilei de plecare sau de intoarcere, a orarului de zbor, determina obligatia Agentiei de a informa turistul imediat ce ia la cunostinta modificarea intervenita. Astfel de situatii nu sunt considerate o modificare a prevederilor esentiale ale contractului, nefiind de natura a afecta excursia (circuitul, sejurul). In situatia de supra-rezervare (overbooking) a unui hotel Agentia va oferi turistului un hotel cu o clasificare oficiala similara hotelului rezervat (pentru sejururi mare/munte in aceeasi statiune sau in statiuni apropiate) la acelasi tarif. In situatii in care nu pot fi oferite alternative de aceeasi clasificare si la acelasi nivel de pret, se returneaza turistului suma platita in plus. Aceasta situatie exceptionala de supra-rezervare (overbooking) poate sa apara inainte de plecare sau cu cateva zile sau uneori chiar in ziua plecarii.

3.3. Agentia poate sa modifice pretul contractului, in sensul majorarii sau micșorarii - dupa caz, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, a redeventelor si a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare in porturi si aeroporturi, a taxelor de turist, ori a cursurilor de schimb valutare aferente pachetului de servicii turistice contractat.

3.4 In cazul achizitionarii unui pachet de servicii turistice avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, Transportatorul Aerian, fara a cere acordul agentiei de turism care deruleaza programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agentia nu este raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea inscrisa in programul turistic. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste turistii conform Regulamentului nr. 261/2004 implementat prin HG nr. 1912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra in competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentand contractul intre pasager si transportator. In cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportatorului.

3.5. In situatia achizitionarii unui produs tip croaziera, linia de croaziera poate modifica din motive ce tin de siguranta navigarii, numarul cabinei si locatia acesteia pe puncti (o punte inferioara, una superioara, mai spre pupa sau spre prova, etc.), doar cu o cabina de aceeasi categorie ca cea rezervata initial, caz in care turistul nu va fi despagubit in niciun mod avand in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca cel achizitionat.

3.6. In cazul in care, dupa inceperea calatoriei turistice, o parte importanta din serviciile turistice prevazute in contract nu este realizata sau Agentia constata ca nu le va putea realiza, aceasta este obligata:

- a) sa ofere turistului alternative corespunzatoare in vederea continuarii calatoriei turistice fara majorarea pretului, respectiv serviciile turistice oferite sa fie de aceeasi calitate si cantitate, sau
- b) sa restituie turistului sumele ce reprezinta diferenta dintre serviciile turistice achitate si cele efectiv prestate in timpul calatoriei turistice, sau
- c) in cazul in care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzatoare, sau acesta nu le accepta din motive intemeiate, sa asigure fara costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare si -dupa caz, despagubirea pentru serviciile neprestate.

3.7. Agentia este raspunzatoare pentru buna executare a obligatiilor asumate prin contract, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

- a) cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza turistului;
- b) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita inclusiv dar fara a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, intarzieri in traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrari sau reparatii pe drumuri publice, neindeplinirea grupului minim ca urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor pentru toti participantii. Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate turistului ca urmare a intarzierii curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje si a altor imprejurari ce revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice.
- c) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unui tert care nu are legatura cu furnizarea serviciilor prevazute in contract, iar clauzele care au determinat neindeplinirea obligatiilor au un caracter imprevizibil si inevitabil.

3.8. Agentia are obligatia sa furnizeze in scris turistului, cu cel putin 2 zile inainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

- a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de turist in fiecare dintre mijloacele de transport incluse in contract (mai putin avion);
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau a detailistului ori, in lipsa acesteia, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contactarea organizatorului si/sau a detailistului;
- c) pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului.

3.9. Sistemele de rezervari ale agentiei de turism sunt conectate cu sistemele furnizorilor/ touoperatorilor prin conexiune de tip XML, disponibilitatea fiind actualizata periodic. In cazuri cu incidenta foarte mica ce poate creste in functie de apropierea datei de plecare, furnizorul/ touoperatorul poate opri de la vanzare un hotel dupa ce rezervarea a fost deja efectuata in sistemul agentiei de turism, dar inainte ca rezervarea sa fie transmisa catre acesta. Din acest motiv, furnizorul/ touoperatorul respinge rezervarea efectuata iar agentia de turism se obliga sa ofere alternative sau sa returneze avansul incasat.

IV. DREPTURILE SI OBLIGATIILE TURISTULUI

4.1. In cazul in care turistul nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa cesioneze contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia cu cel putin 7 zile inaintea datei de plecare. In acest caz Agentia va reziliaza contractul cu turistul care cesioneaza contractul si va incheia un alt contract cu noul turist. In cazul in care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai daca exista posibilitatea transferarii locului de zbor. Turistul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

4.2. In cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, avand dreptul la rambursarea de catre Agentie a sumelor platite.

4.3. Turistul este obligat sa comunice Agentiei, in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la art. 3.2., hotararea sa de a opta pentru:

- a) acceptarea noilor conditii contractuale sau
- b) rezilierea contractului fara plata penalitatilor

4.4. In cazul in care turistul reziliaza contractul in temeiul pct. 4.3. sau Agentia anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

- a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalenta sau superioara, propus de Agentie;
- b) sa accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioara -propus de Agentie, cu rambursarea imediata a diferentei de pret;
- c) sa i se ramburseze imediat toate sumele achitate in virtutea contractului.

4.5. In toate cazurile mentionate la art. 4.4. turistul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

- a) anularea s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar Agentia a informat in scris turistul cu cel putin 10 zile calendaristice premergatoare datei plecarii;
- b) anularea s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprezibile, independente de vointa celui care le invoca si ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, in aceasta nefiind incluse suparezervarile)
- c) anularea s-a facut din vina turistului.
- d) rezervarea s-a modificat datorita situatiei de supra-rezervare (overbooking).

4.6. Turistul are dreptul sa rezilieze in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care rezilierea ii este imputabila este obligat sa despagubeasca Agentia pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor Cap. V din prezentul contract, cu exceptia cazurilor de forta majora definite conform legii. Daca turistul solicita schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalitatilor legale la momentul respectiv, si incheierea unui nou contract.

4.7. Turistul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de Agentie (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament etc.), in vederea acordarii serviciilor de calatorie. In cazul in care turistul beneficiaza de pachete de odihna si tratament, este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale, la zi.

4.8. In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, turistul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor, respectiv: cazarea se face la ora 18:00 a zilei de intrare si se termina la ora 12:00 a zilei inscise pe voucher ori pe biletul de odihna si/sau de tratament.

4.9. In cazul sejururilor cu locul de desfasurare in afara Romaniei, turistul are obligatia sa respecte programul de acordare a serviciilor: de regula, o zi hoteliera/noapte de cazare incepe cel mai devreme la ora 14:00 a zilei de intrare si se termina a doua zi pana la ora 12:00. Indiferent la ce ora are loc cazarea in acest interval orar se considera a fi consumata o zi hoteliera/noapte de cazare. Eventualele costuri suplimentare generate de solicitarea cazarii mai devreme si/sau neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a turistului. De asemenea, sosirea la unitatea de cazare dupa ora 18:00 trebuie anuntata in prealabil.

4.10. 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.

Informatii generale despre cerintele legate de pasaport, vize si informatii referitoare la formalitatile legate de sanatate in tarile de destinatie le gasiti, pentru cetatenii romani, pe site-ul oficial al Ministerului de Afaceri: <http://www.mae.ro/travel-conditions/>

4.11. 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.

4.12. Turistul are obligatia sa verifice documentele de calatorie (bilete, vouchere, asigurari etc.) precum si alte documente eliberate de Agentie si sa retina toate informatiile furnizate de reprezentantii agentiei, indiferent de forma prezentarii (scris sau verbal). Agentia de turism nu va fi responsabila de nici o 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.

4.13. Turistul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune/ oras, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie.

4.14. In cazul in care un turist angajeaza servicii pentru un numar mai mare de turisti, conditiile contractuale se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

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

4.16. Turistul 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 turist a prevederilor privind locurile de intalnire si orarele vor fi suportate de catre acesta.

4.17. Se recomanda turistilor contactarea Agentiei cu 24 de ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc de imbarcare etc.).

4.18. Turistul are dreptul sa incheie asigurari facultative: pentru asistenta in caz de boala, accident (asigurari medicale simple) sau asigurari storno (pentru penalizari in caz de anulare specificate in polita). Detalii pe <https://asigurari.estellatravel.ro/>

V. RENUNTARI, PENALIZARI, DESPAGUBIRI

5.1. In cazul in care turistul renunta din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:

- a) 50% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice inainte de data plecarii;
- b) 80% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 16-30 de zile calendaristice inainte de data plecarii;
- c) 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 16 zile calendaristice inainte de plecare sau pentru neaprezentarea la program;
- d) 100% din prețul pachetului de servicii, in cazul in care turistul a achizitionat pachetul de servicii turistice din cadrul programului "EarlyBooking" / "Inscrieri Timpurii", tip oferta non-refundable, oferte last minute, oferte speciale, indiferent de data la care se face renunțarea.
- e) 100% din prețul pachetului de servicii, in cazul in care turistul a achizitionat pachetul de servicii turistice cu vouchere de vacanta (UpRomania/ Sodexo/ Edenred).
- f) 100% pentru biletele de avion, din momentul emiterii biletelor.

Acestea sunt conditiile standard de penalizare, fiecare hotel/ pachet turistic/ produs turistic are politica s-a individuala de anulare, care va fi mentionata pe bonul de comada. In cazul in care nu sunt mentionate conditiile de anulare pe bonul de comanda vor fi aplicate conditiile standard de penalizare de la art. 5.1.

5.2. In cazul in care turistul care a contractat un pachet de servicii turistice cu agentia si a achitat un avans, nu achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat iar agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate cu retinerea integrala a sumelor platite de catre turist pana la acea data.

5.3. Pentru biletele de odihna si/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agentia va face restituirii numai in baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.

5.4. In cazul in care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor retine toate taxele achitate de Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.

5.5. Agentia nu raspunde pentru situatii de greva, conflicte politice si armate, catastrofe, de pericol public, atac terorist, epidemii, embargou international, precum si in cazul in care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere. Toate aceste situatii care nu sunt imputabile niciunei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza Agentia de raspundere.

5.6. In cazul in care turistul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii turistice refuza sa se mai intoarca in România si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, turistul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

5.7. Penalizarile echivalente cu pretul contractului se aplica si in cazul in care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatie, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca nu are actele in regula sau daca este intors de la granita de catre politia de frontiera.

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

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

VI. RECLAMATII

6.1. 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 deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atat Agentiei, cat si prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului).

Se considera ca fiind facuta in termen, doar reclamatia ce a fost facuta in scris la data producerii acesteia si a fost consemnata in locatia respectiva si in momentul producerii deficiențelor. Orice sesizare, reclamatie cu privire la buna derulare a pachetelor turistice trebuie dovedita prin orice mijloc. Nu vor fi luate in considerare reclamatii sau sesizarile ce nu vor putea fi dovedite.

6.2. Atat Agentia, 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 va depune la sediul Agentiei o reclamatie in scris, in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, Agentia urmand ca, in termen de maxim 45 zile calendaristice, sa comunice turistului despagubirile care i se cuvin.

6.3. Categoria hotelurilor este atribuita de Autoritatea Nationala de Turism din tara de destinatie conform standardelor proprii.

6.4. Repartizarea camerelor se face strict de catre unitatea de cazare/hotelier in functie de criteriile proprii si de disponibilitatea din momentul cazarii, astfel incat nu se pot garanta numarul camerei, etajul si/sau amplasarea, tipul de pat, cu exceptia cazurilor in care se specifica in mod expres acest aspect in confirmare primita de la hotel.

VII. ASIGURARI

7.1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de el in cazul insolabilitatii sau falimentului Agentiei la SC OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA, din mun. Bucuresti, Aleea Alexandru nr. 51, sector 1, telefon 021 405 7420 fax 021 311 4490..

Conditii in care turistul va fi despagubit de catre societatea de asigurare sunt:

1. In cazul in care Agentia nu efectueaza repatrierea turistului, acesta are obligatia de a anunta imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. In aceasta situatie societatea de asigurare nu are obligatia de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a o rambursa dupa intoarcerea turistului in România, in conditiile politiei de asigurare incheiate intre Agentie si societatea de asigurare.
2. In cazul in care turistul solicita de la Agentie contravaloarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie sa trimita documentele justificative catre Agentie prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. Turistul are obligatia sa pastreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative.
3. Turistul are obligatia de a notifica societatea de asigurare, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, in legatura cu

solicitarea adresata Agentiei privind rambursarea sumelor achitate si/sau a cheltuielilor de repatriere, in termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmarii de primire prevazute la cap. VII pct. 2.

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

5. Documentele justificative constau in:

a) contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice;

b) confirmarile de primire precizate la pct. 2, 3 si 5 din prezentul capitol;

c) fotocopiile de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;

d) fotocopiile de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Societatea de asigurare are dreptul sa solicite turistului si alte documente justificative.

6. Despagubirea nu poate depasi suma achitata de turist in contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum si sumele necesare repatrierii acestuia.

7. Din despagubire se scade fransiza mentionata pe polita de asigurare.

8. In cazul in care dupa plata despagubirii Agentia plateste debitul catre turist, acesta are obligatia de a restitui asiguratorului despagubirea primita, in termen de 5 (cinci) zile lucratoare de la data primirii de la Agentie a sumelor reprezentând debitul. Facultativ, turistul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidente, de boala sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, ori a unei asigurari storno.

VIII. DOCUMENTELE CONTRACTULUI SE CONSTITUIE CA ANEXA LA ACESTA SI SUNT URMATOARELE:

a) Bonul de comanda, voucherul turistic, biletul de odihna-tratament, biletul de excursie, dupa caz;

b) programul turistic, in cazul actiunilor turistice.

c) cataloagele, ofertele agentiei, ofertele transmise prin e-mail, alte inscrisuri puse la dispozitia turistului.

IX. PROTECTIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

9.1. Datele cu caracter personal ale turistului vor fi prelucrate in conformitate cu dispozitiile Regulamentului (UE) nr.679/2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date. Turistul va furniza Agentiei datele personale solicitate si este de acord cu prelucrarea acestora in scopul derularii si monitorizarii prezentului Contract de catre Agentie. De asemenea, turistul, declara ca este titular al drepturilor parintesti si este de acord cu prelucrarea datelor personale ale copiilor minori sub 16 ani care il insotesc, dupa caz.

9.2. Turistul are dreptul de acces si de informare privind datele personale si dreptul de a corecta/modifica orice astfel de date, dreptul de opozitie, precum si dreptul de a solicita portarea (mutarea) sau stergerea acestora. Daca are intrebari sau cereri cu privire la prelucrarea datelor sale personale, acesta se poate adresa Responsabilului pentru protectia datelor cu caracter personal al Agentiei. Datele de contact ale acestuia sunt afisate pe pagina web a Agentiei sau la adresa de e-mail contact@estellatravel.ro.

9.3. Prelucrarea datelor personale de catre Agentie se va face doar prin personalul propriu si se va limita accesul la acele persoane care indeplinesc, gestioneaza si monitorizeaza obligatiile prevazute in prezentul contract.

9.4. In vederea indeplinirii obligatiilor contractuale ale Agentiei unele date cu caracter personal ale turistului pot fi transferate catre terte persoane care presteaza serviciile de transport, cazare, sau alte servicii de calatorie necesare, inclusiv in afara Uniunii Europene, dupa caz, situatie in care vor fi luate toate masurile tehnice rezonabile pentru protejarea acestora. De asemenea, datele cu caracter personal pot fi puse la dispozitia autoritatilor statului roman indreptatite sa solicite si, respectiv, sa primeasca astfel de informatii.

9.5. Agentia se angajeaza sa adopte masuri de securitate tehnice si organizatorice adecvate pentru a:

a) impiedica orice persoana neautorizata sa aiba acces la sistemele informatice de prelucrare a datelor cu caracter personal proprii, cum ar fi:

- citire, copiere, modificare sau eliminare a suporturilor de stocare;

- divulgarea, modificarea sau stergerea neautorizata a datelor cu caracter personal stocate;

- utilizarea neautorizata a sistemelor de prelucrare a datelor prin mijloace de transmisie de date.

b) se asigura ca utilizatorii sai autorizati pot accesa numai datele cu caracter personal la care se refera dreptul lor de acces;

c) inregistra cand si cui au fost comunicate datele cu caracter personal;

d) se asigura ca, in timpul transmiterii de date cu caracter personal si al transportului mediilor de stocare, datele nu pot fi citite, copiate sau sterase fara autorizare;

e) delimita zonele de acces astfel incat sa nu fie permis accesul persoanelor neautorizate in locatii/incaperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal.

9.6. Datele cu caracter personal vor fi stocate pentru o perioada de maximum 5 ani in bazele de date sau pentru perioade mai mari, doar in situatia in care acest lucru este obligatoriu potrivit unor dispozitii legale.

X. DISPOZITII FINALE

9.1. Partile recunosc valoarea juridica a contractului si a oricaror anexe ale acestuia transmise prin fax, e-mail, whatsapp sau alte mijloace electronice de comunicare.

9.2. Prezentul contract a fost incheiat in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.

9.3. In toate cazurile in care Bonul de comanda, parte integranta a prezentului contract, cuprinde alte prevederi care sunt in neconcordanta cu prevederile prezentului contract, prevederile Bonului de comanda vor prevala.

9.4. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate.

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

9.6. Turistul declara ca Agentia l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice, turistul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, in conformitate cu oferta Agentiei.

9.7. Litigiile aparute intre parti se rezolva pe cale amiabila in caz contrar partile inteleg sa se adreseze instantelor de judecata competente.

9.8. Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

Agentia: S.C.ESTELLA TRAVEL S.R.L.

Reprezentant: Costin Octavian

Turist/ reprezentantul turistului

