

CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie

Nr. /

Părțile contractante:

LUXURIA TRANS & TRAVEL S.R.L., societate cu răspundere limitată, de naționalitate română, cu sediul social în Oraș Bragadiru, Strada Epocii nr. 3A, Lot 2, Partea Centrală, Parter, Camera 1, județul Ilfov, înregistrată la Registrul Comerțului Ilfov sub nr. J23/595/2013, C.U.I. RO31261740, fax: 0311 041 253, e-mail: contact@luxuriatrans.ro, având contul RO43BTRLRONCRT0209789901, deschis la BANCA TRANSILVANIA – AG. RAHOVA, reprezentată legal prin Administrator, Cîrlova-Țone Cristina-Mădălina, denumită în continuare Agenția

și

Calatorul dl/d-na, cu domiciliul în, str., nr., bl., sc., et., ap., Sector/ Judet:, legitimat cu, seria, nr., CNP, denumit în continuare calator (titular de contract), au convenit la încheierea prezentului contract

1. Obiectul contractului

1.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii de călătorie sau a serviciilor de călătorie asociate, înscris în bonul de comanda, voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie sau alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

2. Informații precontractuale

2.1. Înainte de semnarea prezentului contract, calatorul trebuie să primească formularul cu informațiile standard (Anexa 1), precum și următoarele informații:

2.1.1. destinația (destinațiile) călătoriei, itinerariul și perioadele sejurului, cu datele corespunzătoare și în cazul în care cazarea este inclusă, numărul de nopți incluse;

2.1.2. mijloacele de transport, caracteristicile și categoriile acestora, locurile, datele și orele de plecare și de întoarcere aproximative, duratele și locurile opririlor intermediare și ale legăturilor de transport.

2.1.3. locația, principalele caracteristici și, după caz, categoria turistică a unităților de cazare conform normelor din țara de destinație;

2.1.4. serviciile de masă oferite;

2.1.5. vizitele, excursiile sau alte servicii incluse în prețul total convenit al pachetului;

2.1.6. dimensiunea aproximativă a grupului (atunci când este cazul);

2.1.7. limba în care vor fi furnizate serviciile turistice, dacă este cazul;

2.1.8. gradul de adecvare a călătoriei pentru persoanele cu mobilitate redusă și, la cererea calatorului, gradul de adecvare a călătoriei sau a vacanței, luând în considerare nevoile calatorului;

2.1.9. 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;

2.1.10. denumirea comercială și sediul social ale agenției de turism organizatoare și, dacă este cazul, ale agenției de turism intermediare, precum și numerele de telefon și, după caz, adresele de e-mail ale acestora;

2.1.11. prețul total, inclusiv taxele și orice costuri suplimentare;

2.1.12. modalitățile de plată;

2.1.13. numărul minim de persoane, respectiv 75% din capacitatea mijlocului de transport, necesar pentru ca serviciile din pachet să poată fi executate și termenul pentru posibilă anulare din acest motiv;

2.1.14. cerințele legate de pașaport și vize, precum și informații referitoare la formalitățile legate de sănătate;

2.1.15. încetarea contractului oricând înainte de începerea executării pachetului, cu plata unei penalități de încetare corespunzătoare sau, după caz, a penalităților de încetare standardizate solicitate de Agenție;

2.1.16. asigurarea storno sau asigurarea medicală pe perioada călătoriei.

2.2. Informarea este considerată îndeplinită dacă calatorul a primit toate informațiile de la art. 2.1. pe un suport durabil (printate sau email)

2.3. Informațiile precontractuale furnizate calatorului cu privire la serviciile de călătorie (2.1.1. - 2.1.8.; 2.1.11 - 2.1.15), sunt parte integrantă a contractului privind pachetul de servicii de călătorie și nu pot fi modificate decât prin acordul explicit al părților contractante.

3. Încheierea contractului

3.1. Contractul se încheie în momentul semnării lui de către calator sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice (e-mail, online).

3.2. Conform Regulamentului (UE) 2016/679 cu privire la protecția datelor cu caracter personal, este necesar ca titularul de contract să dea o "Declarație de consimțământ privind prelucrarea datelor personale" din Anexa 2.

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

3.4. Informațiile privind statele pe teritoriul cărora, la data încheierii prezentului contract, este decretată stare de urgență ori când Ministerul Afacerilor Externe din România a formulat alerte de călătorie, sub forma de avertismente sau atenționări, sunt publice și pot fi consultate accesând www.mae.ro/travel-alerts. Calatorul va încheia prezentul contract fiind informat asupra acestor informații sau alerte.

4. Prețul contractului și modalități de plată

4.1. Prețul contractului se compune din costul serviciilor de călătorie efective, comisionul Agenției și TVA. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă, alte documente de călătorie sau pe factura.

4.2. Modalități de plată: la încheierea contractului se percepe un avans conform fiecărei oferte sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii de călătorie.

4.3. Plățile se vor face conform datelor scadente de pe factura.

4.4. 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 vânzare din ziua facturării comunicat de BNR, conform art. 290 alin. 2 Cod Fiscal, la care se adaugă un coeficient de risc valutar de 2%.

5. Drepturile și obligațiile Agenției

5.1. Agenția se obligă să furnizeze calatorului toate informațiile prevăzute la pct.2.1. din prezentul contract.

5.2. Înainte de începerea executării pachetului, Agenția își rezerva dreptul de a modifica în mod unilateral clauzele nesemnificative ale contractului privind pachetul de servicii de călătorie, cu excepția prețului contractului, cu informarea calatorului cu privire la modificările efectuate, pe un suport durabil.

5.3. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, Agenția este constrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie (2.1.1.- 2.1.8.) sau nu poate îndeplini cerințele speciale ale calatorului pe care le-a acceptat, are obligația de a informa calatorul, fără întârzieri nejustificate, pe un suport durabil, cu privire la aceste modificări și la consecințele lipsei reacției calatorului în termenul prevăzut la art. 6.2. și, după caz, la pachetul de substituție oferit și prețul acestuia. Schimbarea locului de cazare se considera modificare semnificativă a contractului, iar Agenția va oferi cea mai apropiată variantă din locația respectivă de o calitate echivalentă sau superioară.

5.4. În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul de călătorie. Pentru întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste calatorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anularii sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin HG nr. 1.912/2006.

5.5. În cazul pachetelor de servicii de călătorie, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

5.6. În situația achiziționării unui produs de tip croaziera, linia de croaziera 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 calatorul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

5.7. Agenția poate modifica prețul contractului în sensul majorării acestuia, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a nivelului taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi, ori a cursului de schimb valutar relevant pentru pachetul respectiv și numai după trimiterea unei notificări, însoțită de o justificare a creșterii respective și de modul de

calcul, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile calendaristice înainte de începerea executării pachetului.

5.8. Dacă Agenția este constrânsă să mărească prețul pachetului cu mai mult de 8% din prețul total al pachetului, informează calatorul, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile calendaristice înainte de începerea executării pachetului.

5.9. Agenția poate aplica o reducere a prețului, după încheierea contractului și înainte de începerea executării pachetului, care să corespundă unei scăderi a costurilor prevăzute la art. 5.7., aceasta având dreptul să deducă cheltuielile administrative efective din rambursarea datorată calatorului. La cererea calatorului, Agenția prezintă dovezi ale cheltuielilor administrative respective.

5.10. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte semnificativă din serviciile de călătorie prevăzute în contract nu poate fi executată astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, Agenția oferă, fără costuri suplimentare pentru calator următoarele:

5.10.1. servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract. În cazul schimbării cazării, se consideră a fi serviciu alternativ corespunzător pentru continuarea derulării pachetului oferirea cazării în aceeași locație, în cea mai apropiată variantă față de cea inițială;

5.10.2. reducerea adecvată a prețului, în cazul în care serviciile alternative propuse, au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în contractul privind pachetul de servicii de călătorie;

5.10.3. reducerea prețului și/sau la despăgubiri pentru serviciile neprestate, fără a înceta contractul de servicii privind pachetul de călătorie, în cazul în care este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau calatorul respinge serviciile alternative propuse;

5.10.4. transportul retur al calatorului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta cu transport echivalent, fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare.

5.11. Agenția poate reduce corespunzător prețul pachetului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate constatată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, cu excepția cazului în care neconformitatea este imputabilă calatorului.

5.12. Agenția este răspunzătoare pentru daunele pe care le suferă calatorul ca urmare a existenței neconformității, cu excepția cazurilor în care neconformitatea:

5.12.1. este imputabilă calatorului;

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

5.12.3. este provocată de cauze de forță majoră sau de circumstanțe inevitabile și extraordinare, pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita.

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

5.13.1. numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decât numărul minim stabilit în contract, iar Agenția îl înștiințează, în timp util, pe calator cu privire la încetarea contractului, dar nu mai târziu de:

- 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de 6 zile;

- 7 zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între 2 - 6 zile;

- 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de 2 zile;

5.13.2. nu poate executa contractul în caz de forță majoră (definită în art. 7.10.) sau din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, pe care Agenția nu le poate prevedea sau evita precum și în caz de neîndeplinire a numărului minim de persoane ca urmare a unor renunțări de ultima oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții, iar Agenția înștiințează calatorul cu privire la încetarea contractului, fără întârziere și înainte de începerea executării pachetului.

5.14. În situațiile prevăzute la art. 5.13., Agenția poate oferi calatorului soluții alternative, pe cât posibil echivalente calitativ, în condiții similare de transport și cazare, fără a fi însă obligată la plata unor despăgubiri suplimentare sau a altor cheltuieli ce nu sunt incluse în pachet.

5.15. Agenția are obligația să comunice calatorului, în scris sau prin alt suport durabil, cu cel puțin 2 zile calendaristice înainte de data plecării, următoarele informații: orele programate de plecare/întoarcere, escale și legături, date de contact în cazul în care acestea au fost modificate.

5.16. Agentia acorda asistenta adecvata fără întârzieri nejustificate calatorului aflat în dificultate, inclusiv în circumstanțe inevitabile si extraordinare, în special prin:

5.16.1. furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale si asistenta consulara;

5.16.2. efectuarea comunicărilor la distanta si sprijinirea calatorului în găsirea unor servicii de călătorie alternative.

5.17. Agentia are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta în cazul în care calatorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijenta. Comisionul nu depășește în niciun caz costurile efective suportate de Agenție.

5.18. Agentia de turism organizatoare este responsabila de buna executare a serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, indiferent daca aceste servicii urmează sa fie furnizate de aceasta sau de un alt furnizor de servicii de călătorie.

5.19. În măsura în care este imposibil sa se asigure întoarcerea calatorului astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie din cauza unor circumstanțe inevitabile si extraordinare, Agentia suporta costul cazării necesare, pe cât posibil de categorie echivalenta, pentru o perioada care nu depășește 3 nopți pe calator. Daca în legislația specifica privind drepturile pasagerilor, sunt prevăzute perioade mai lungi aplicabile mijloacelor de transport relevante pentru întoarcerea calatorului, se aplica perioadele respective.

5.20. În cazul în care calatorul, care a contractat un pachet de servicii de călătorie pentru care a achitat un avans nu mai achita, în termenele specificate pe factura sau în bonul de comanda, ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera încetat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul calatorului cu reținerea din avans a penalităților prevăzute la art. 7. Diferența, daca exista, se va rambursa calatorului.

5.21. În situația de supra rezervare (overbooking) a unui hotel, determinata de activitatea hotelierilor, înainte sau după începerea călătoriei, Agentia este obligata sa ofere o alta varianta de hotel în aceeași zona sau într-o zona cât mai apropiata, la aceeași categorie sau de o categorie superioara fără sa modifice prețul.

6. Drepturile si obligațiile calatorului

6.1. Calatorul poate transfera contractul privind pachetul de servicii de călătorie unei persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile contractului respectiv, după ce notifica Agentia, pe un suport durabil, cu cel puțin 7 zile lucrătoare înainte de începerea executării pachetului despre acest transfer. Condițiile transferului sunt următoarele:

6.1.1. Persoana care transfera contractul privind pachetul de servicii de călătorie si persoana căreia îi este transferat contractul răspund în solidar pentru achitarea soldului si a tuturor comisioanelor, tarifelor si altor costuri suplimentare generate de acest transfer.

6.1.2. Agentia informează persoana care transfera contractul cu privire la costurile efective ale transferului. Aceste costuri sunt rezonabile si nu depășesc costurile suportate efectiv de Agenție ca urmare a transferului contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

6.1.3. Agentia prezinta persoanei care transfera contractul dovezi cu privire la costurile suplimentare, comisioanele sau alte costuri generate de transferarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

6.2. Calatorul trebuie sa informeze Agenția, în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la primirea notificărilor prevăzute la art. 5.3. si 5.8., cu privire la hotărârea sa de a opta pentru acceptarea modificărilor propuse sau pentru încetarea contractului, fără a plăti vreo penalitate de încetare.

6.3. În cazul în care calatorul nu comunica Agenției opțiunea sa sau decide sa participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificările prevăzute în art. 5.3. si art. 5.8., se va considera ca modificările au fost acceptate, iar calatorul nu va putea solicita despăgubiri ulterioare.

6.4. În cazul în care calatorul optează pentru încetarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie, acesta are dreptul:

6.4.1. sa accepte un alt pachet, atunci când este oferit de Agenție, daca este posibil, de o calitate echivalenta sau superioara;

6.4.2. sa accepte un pachet de servicii de călătorie de o calitate inferioara, cu reducerea corespunzătoare a prețului sau un pachet cu un preț mai redus;

6.4.3. sa i se ramburseze toate plățile efectuate în virtutea contractului în cazul în care calatorul nu accepta un alt pachet.

6.5. Calatorul poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie în orice moment înainte de începerea executării pachetului, având dreptul la rambursarea plăților efectuate, cu scăderea penalității de

încetare corespunzătoare.

6.6. În cazul în care, calatorul încetează contractul datorita unor circumstanțe inevitabile si extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediata a acestuia si care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau transportul pasagerilor la destinație, nu va plăti nici o penalitate de încetare.

6.7. Calatorul are dreptul sa solicite Agenției o despăgubire în cazul în care Agentia încetează contractul privind pachetul de servicii de călătorie, cu excepția cazurilor prevăzute de art. 5.13.

6.8. Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse de Agenție potrivit art. 5.10., doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie sau reducerea de preț acordata este inadecvata.

6.9. Calatorul are obligația sa respecte următorul program de acordare a serviciilor de călătorie: cazarea (chec-in) se face, de regula, după ora 14,00 a zilei de intrare si se termina (chec-out), de regula, până la ora 12.00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusiva a calatorului.

6.10. Calatorul este obligat sa achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție.

6.11. Calatorul este obligat sa prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de călătorie eliberat de Agenție (voucher, etc.) în vederea acordării serviciilor de călătorie.

6.12. Calatorul ia la cunoștința ca alte servicii pe care le achiziționează care nu fac parte din contractul cu Agentia sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local si sunt guvernate de legislația tarii de destinație, Agentia neavând nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauza.

6.13. Daca pentru efectuarea călătoriei este necesara îndeplinirea de către calator a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreuna cu minori, situația în care numele calatorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/ desfacerii ei etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optima, Agentia recomanda si consultarea site-ului www.politiadefrontiera.ro. În cazul în care calatorul nu își respecta obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agenției (de exemplu, în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerata de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

6.14. Agentia recomanda calatorilor contactarea acesteia cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).

6.15. În cazul în care o singura persoana angajează servicii de călătorie pentru un număr mai mare de calatori, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

6.16. Calatorul este obligat sa folosească mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar si potrivit destinației lor. Agentia nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de calator ca urmare a nerespectării acestui alineat.

6.17. Calatorul are obligația sa respecte locul, data si ora plecării atât la dus, cât si la întors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului de călătorie contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectării de către calator a prevederilor privind locurile de întâlnire si orarele vor fi suportate de către acesta.

6.18. În cazul în care calatorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii de călătorie refuza sa se mai întoarcă în România si autoritățile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, calatorul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

7. Penalități, rambursări si despăgubiri

7.1. În cazul în care calatorul anulează/încetează, contractul privind pachetul de servicii de călătorie, în orice moment înainte de începerea executării pachetului, datorează Agenției penalități după cum urmează:

a) 25 Euro/persoana + diferențe de preț rezultate ca urmare a anularii serviciilor turistice, daca anularea se face cu mai mult de 30 zile calendaristice înainte de data plecării. Penalizarea este valabila si în cazul achiziționării doar a biletelor charter avion, fără alte servicii;

b) 50% din prețul pachetului de servicii, daca renunțarea se face în intervalul 16 - 30 de zile calendaristice înainte de data plecării (inclusiv a biletelor charter);

c) 100% din prețul pachetului de servicii, daca anularea se face cu mai puțin de 15 zile calendaristice înainte de data plecării (inclusiv a biletelor charter);

d) Penalizările pentru biletele de avion pe curse regulate sunt specificate la achiziționare, în funcție de condițiile impuse de fiecare transportator.

e) În cazul anumitor pachete cu condiții speciale (oferte speciale, EB, etc.) impuse de către furnizori, penalitățile vor fi menționate distinctiv în cadrul ofertelor și vor anula oricare alte condiții specificate anterior.

f) Penalizările de la pct. a, b și c sunt valabile și în cazul achiziționării doar a biletelor charter de avion, fără alte servicii;

7.2. În cazul în care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/ destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia, penalitatea va fi de 100%.

7.3. Calatorul trebuie să depună în scris cererea de încetare a pachetului de servicii de călătorie la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de încetare nu este luată în considerare.

7.4. În cazul în care călătoria nu a început, valoarea despăgubirii este egală cu valoarea sumelor achitate efectiv de către calator, în baza contractului privind pachetele de servicii de călătorie, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței Agenției.

7.5. În cazul în care în contractul privind pachetele de servicii de călătorie este inclus transportul de pasageri și calatorul se afla în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare, datorită insolvenței Agenției, despăgubirea este egală cu contravaloarea serviciilor de călătorie neprestate calatorului și achitate de acesta, la care se adaugă costul repatrierii.

7.6. Agenția efectuează rambursările prevăzute în prezentul contract, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile lucrătoare de la data încetării contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

7.7. În cazul rambursării prevăzută în art. 6.5., se va scădea penalitatea de încetare corespunzătoare din valoarea rambursării.

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

7.9. Calatorul nu are dreptul la despăgubiri în cazurile enumerate de art. 5.12. și art. 5.13.

7.10. Agenția nu răspunde în caz de forța majoră, care este definită ca fiind orice eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil și inevitabil, cum ar fi greva, conflict politic, război, calamități naturale (cutremur, inundații, furtuna etc), incendii, epidemii, pericol public, atac terorist, embargou internațional, interdicții ale organelor de administrație publică etc., precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere.

7.11. Toate sumele menționate la prezentul articol se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de călătorie achitat de calator, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

7.12. Drepturile la despăgubiri sau la reducerea prețului nu aduc atingere drepturilor calatorilor în temeiul Regulamentelor și convențiilor internaționale aplicabile.

7.13. În cazul unor evenimente invocate de calatori (îmbolnăviri, decese), care se vor dovedi cu acte, penalitățile aplicate vor fi cele percepute de furnizorii serviciilor de călătorie. În acest caz, calatorul își poate recupera sumele achitate prin activarea asigurării storno.

8. Reclamații

8.1. În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de călătorie, calatorul are obligația de a informa în scris, de la fata locului și fără întârzieri nejustificate, atât reprezentantul Agenției, cât și prestatorii de servicii de călătorie (conducerea hotelului, a restaurantului, reprezentanții locali ai Agenției organizatoare), în legătura cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, ținând cont de circumstanțele cazului.

Datele de contact ale Agenției: 0040 734 489 107-URGENTE, contact@luxuriatrans.ro , unde calatorul poate solicita asistența atunci când se afla în dificultate sau poate reclama orice neconformitate sesizată în timpul executării pachetului.

8.2. În cazul în care prestatorii de servicii de călătorie refuză nejustificat sau nu rezolvă neconformitatea reclamată de calator și nu invocă cazurile prevăzute la art. 8.3., acesta trebuie să contacteze, de la fata locului, Protecția consumatorului din țara respectivă.

8.3. Atât Agentia, cât si prestatorul de servicii de călătorie vor acționa pentru remedierea neconformității, cu excepția unuia din următoarele cazuri:

8.3.1. neconformitatea nu poate fi remediata;

8.3.2. remedierea implica cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității si de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

8.4. Fără a aduce atingere excepțiilor prevăzute la art. 8.3. în cazul în care Agentia nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de calator, acesta poate face el însuși acest lucru si poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Calatorul nu trebuie sa specifice un termen daca Agentia refuza sa remedieze neconformitatea sau daca este necesara o remediere imediata.

8.5. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Agentia a omis sa o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către calator, acesta poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie fără plata unei penalități de încetare si, după caz, poate sa ceara reducerea prețului si/sau despăgubiri.

8.6. Calatorul poate trimite cereri sau reclamații în legătura cu executarea pachetului, într-un termen rezonabil după întoarcerea din călătorie, în mod direct agenției de turism intermediare de la care a achiziționat pachetul. Agentia de turism intermediara transmite agenției de turism organizatoare, fără întârzieri nejustificate, cererile sau reclamațiile. Aceasta va comunica calatorului modul de soluționare a reclamației, în termen de 30 de zile de la primirea acesteia.

8.7. Calatorul are posibilitatea sa apeleze si la entitatea de soluționare alternativa a litigiilor (entitatea SAL), care soluționează litigiile în conformitate cu O.G. nr. 38/2015 privind soluționarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianți, precum si la platforma europeana de soluționare online a litigiilor (platforma SOL) în temeiul Regulamentului (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European.

9. Asigurari

9.1. Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, la Societatea de Asigurare – Reasigurare OMNIASIG SA, din Bucuresti, Aleea Alexandru, nr. 51, sector 1, Telefon: 021/4057420, cu Polița de asigurare nr. I 53149, valabila pana la 31.12.2020, având suma asigurata de 65.000 lei, care este afișata pe pagina web a agenției de turism www.luxuriatrans.ro

10. Documentele contractului.

10.1. Constituie parte integranta din contract următoarele: voucherul, biletul de odihna/tratament, biletul de excursie, bonul de comanda, după caz; programul turistic, cataloage/pliante/oferte, formularul cu informațiile standard, declarația de consimțământ privind prelucrarea datelor personale, datele de la Protecția Consumatorului, precum si alte înscrisuri/ site-ul www.luxuriatrans.ro, ale Agenției puse la dispoziția calatorului, în format tipărit sau pe alt suport durabil.

11. Dispoziții finale

11.1. Prezentul contract a fost încheiat în doua exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

11.2. Comercializarea pachetelor de servicii de călătorie si servicii de călătorie asociate se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor O. G. nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie si serviciile de călătorie asociate.

11.3. Toate unitățile de cazare, precum si mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale tarilor de destinație, conform procedurilor interne si normativelor locale, acolo unde acestea exista, care diferă de la o tara la alta si de la un tip de destinație la altul.

11.4. Calatorul declara ca Agentia l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie si servicii de călătorie asociate, în conformitate cu prevederile O. G.nr. 2/ 2018 privind pachetele de servicii de călătorie si serviciile de călătorie asociate.

11.5. Litigiile apărute între părți se rezolva pe cale amiabila, în caz contrar părțile înțeleg sa se adreseze instanțelor de judecata competente.

11.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agentia,
acestora

Am citit contractul si anexele si am primit un exemplar al

Calator,

Luxuria Trans & Travel

.....

ANEXA 1

Formular cu informații standard pentru contractele privind pachete de servicii de călătorie

Combinatia de servicii de călătorie pusa la dispoziția dumneavoastră este un pachet în înțelesul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin urmare, veți beneficia de toate drepturile UE care se aplica pachetelor. LUXURIA TRANS & TRAVEL SRL va fi pe deplin responsabilă pentru executarea corespunzătoare a pachetului în ansamblu. În plus, conform legislației, LUXURIA TRANS & TRAVEL SRL deține protecție pentru a va rambursa plățile și, în cazul în care transportul este inclus în pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastră în cazul în care devine insolventă. Informații suplimentare referitoare la principalele drepturi în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 www.anat.ro/wp-content/uploads/2013/09/OG-2_2018.Pdf Urmărind hyperlink, calatorul va primi următoarele informații:

Drepturile principale în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018:

- Calatorii primesc toate informațiile esențiale privind pachetul anterior încheierii contractului privind pachetul de servicii de călătorie.
- Exista întotdeauna cel puțin un comerciant care răspunde pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract.
- Calatorilor li se pune la dispoziție un număr de telefon de urgenta sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legătura cu agenția de turism organizatoare sau cu agentul de turism.
- Calatorii pot transfera pachetul unei alte persoane, în urma unei înștiințări efectuate în mod rezonabil și eventual a plății unor costuri suplimentare.
- Prețul pachetului poate fi mărit numai dacă cresc costurile specifice (de exemplu, prețurile carburanților) și dacă acest lucru este prevăzut în mod expres în contract, și în orice caz nu mai târziu de 20 de zile înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care creșterea prețului este mai mare de 8% din prețul pachetului, calatorul poate înceta contractul. În cazul în care agenția de turism organizatoare își rezerva dreptul de a crește prețul, calatorul are dreptul la o reducere de preț dacă apare o scădere a costurilor relevante.
- Calatorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare și pot obține rambursarea completa a oricărui plăți în cazul în care oricare dintre elementele esențiale ale pachetului, altul decât prețul, s-a modificat în mod semnificativ. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, comerciantul răspunzător de pachet anulează pachetul, calatorii au dreptul la rambursare și, după caz, la o despăgubire.
- Calatorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, înainte de începerea executării pachetului, în circumstanțe excepționale, de exemplu în cazul unor probleme grave de securitate la destinație care sunt susceptibile de a afecta pachetul.
- În plus, calatorii au posibilitatea de a înceta contractul în orice moment înainte de începerea executării pachetului, în schimbul achitării unei penalități de încetare adecvat și justificabil.
- În cazul în care, după începerea executării pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite calatorului servicii alternative corespunzătoare, fără a implica plata unor costuri suplimentare. Calatorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, în cazul în care serviciile nu sunt executate în conformitate cu contractul și acest fapt afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar agenția de turism organizatoare nu remediază problema.
- Calatorii au, de asemenea, dreptul la o reducere a prețului și/ sau la plata unor despăgubiri pentru daune în cazul în care serviciile de călătorie nu sunt executate sau sunt executate în mod necorespunzător.
- Agenția de turism organizatoare trebuie să ofere asistență în cazul în care calatorul se afla în dificultate.
- În cazul în care agenția de turism organizatoare intra în insolventă, plățile vor fi rambursate. În cazul în

care agenția de turism organizatoare intra în insolventa după începerea executării pachetului, iar transportul este inclus în pachet, repatrierea calatorilor este garantata.

LUXURIA TRANS & TRAVEL SRL a contractat protecția în caz de insolventa sau faliment la Societatea de Asigurare – Reasigurare OMNIASIG SA, din Bucuresti, Aleea Alexandru, nr. 51, sector 1, Telefon: 021/4057420, cu Polița de asigurare nr. I 53149, valabila pana la 31.12.2020, având suma asigurata de 65.000 lei, care este afișata pe pagina web a agenției de turism www.luxuriatrans.ro. Calatorii pot contacta aceasta entitate sau, după caz, autoritatea competenta - Autoritatea de Supraveghere Financiara, Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, Bucuresti, e-mail: office@asfromania.ro, relații cu publicul, tel. 0800 825 627, număr apelabil din afara României: +40.21.668.12.08, fax: 021.659.60.51 si 021.659.64.36, în cazul în care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolventei

LUXURIA TRANS & TRAVEL SRL.

În sensul prezentului formular prin agenție de turism organizatoare se înțelege agenția de turism organizatoare stabilita pe teritoriul României sau agenția de turism intermediara stabilita pe teritoriul României, care cumpăra în mod direct pachete de la o agenție de turism organizatoare care nu este stabilita în România, după caz, conform art. 14 din O. G. nr. 2/2018. În cazul prevederilor referitoare la insolventa, agenția de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din România, după caz.

Acte normative:

- Ordonanța Guvernului nr. 2/ 2018: www.anat.ro/wp-content/uploads/2013/09/OG-2_2018.pdf
- Ordinul nr. 156/ 2019 pentru aprobarea Procedurilor de garantare a sumelor plătite de calatori în legătura cu pachetele de servicii de călătorie/ serviciile de călătorie asociate în cazul insolvenței agenției de turism organizatoare si procedurile de despăgubire a calatorilor.

ANEXA 2

Declarație de consimțământ privind prelucrarea datelor personale

Agenția Luxuria Trans & Travel este Operator de date cu caracter personal nr.: 33054 din 01.10.2014

DI/D-na., cu domiciliul în, str., nr., bl, sc., et., ap., Sector/ Judet:, legitimat cu, seria, nr., CNP, în calitate de titular de contract, prin prezenta declarație îmi exprim consimțământul în mod liber, în cunoștința de cauza si la obiect, pentru următoarele scopuri ale prelucrării datelor cu caracter personal:

- A. DA/ NU - Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal pentru comunicări comerciale ale agenției (oferte turistice)
- B. DA/ NU - Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal pentru newsletter-uri (știri, informații diverse despre activitatea agenției)
- C. DA/ NU - În calitate de titular al autorității părintești/ împuternicit al acestuia, sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal (nume, prenume, data nașterii) ale copilului/ copiilor mei care au vârsta sub 16 ani, menționați în rezervare, necesare pentru executarea contractului. (pct. C este obligatoriu pentru a se putea efectua rezervarea) .

1. Am luat cunoștința de faptul ca, în cazul în care am fost de acord cu pct. A si B datele mele si a persoanelor menționate în rezervare, nume, prenume, adresa de email, se vor putea prelucra după executarea contractului pana la data de

2. Cunosc faptul ca am posibilitatea sa-mi retrag consimțământul pentru pct. A si B, oricând, printr-o cerere transmisa la e-mail contact@luxuriatrans.ro .

3. Sunt informat/a ca, în cazul în care nu sunt de acord cu pct. A si B, orice date cu caracter personal vor fi eliminate din baza de date de marketing a Agenției.
4. Agentia m-a asigurat ca respecta noile norme impuse de prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 cu privire la protecția datelor cu caracter personal, menționate în politica de confidențialitate de pe site-ul www.luxuriatrans.ro
5. De asemenea, am luat la cunoștința ca prelucrarea datelor personale necesare pentru facturare (nume, prenume, data nașterii, CNP, C.I. sau pașaport, adresa, telefon, email si naționalitate) se vor păstra conform termenelor prevăzute în legislația financiar-contabila.
6. Am înțeles ca prelucrarea datelor cu caracter personal menționate în contract este realizata pentru furnizarea serviciilor turistice contractate, pe perioada de valabilitate a acestuia si pe perioada de arhivare.
7. Sunt de acord cu transferarea acestor date către companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii contractuali ai Agenției din tara si/ sau din străinătate, implicați în desfășurarea serviciului turistic contractat.
8. Sunt informat/ a de faptul ca, potrivit legislației în vigoare, datele personale vor fi furnizate către autoritățile din domeniul juridic (politie, parchet, instanțe de judecata) doar la solicitarea expresa a acestora.
9. Agentia m-a asigurat de faptul ca datele mele nu vor fi făcute publice, nu vor fi transmise unor terțe părți.
10. Am fost informat/ a ca am următoarele drepturi: de acces la date, de rectificare, de ștergerea a datelor (dreptul de a fi uitat), de restricționare a prelucrării, de portabilitate a datelor si dreptul la opoziție. Pentru exercitarea acestor drepturi, voi putea trimite o cerere scrisa, la adresa de e-mail contact@luxuriatrans.ro . De asemenea, mi s-a comunicat si faptul ca am dreptul de a mă adresa Autorității Naționale de Supraveghere (www.dataprotection.ro), precum si justiției.
11. Declar ca am fost împuternicit de toate persoanele menționate în rezervare sa furnizez Agenției datele personale ale acestora necesare efectuării rezervării, iar accesul la aceste date se va acorda doar titularului de contract în urma unei cereri scrise.
12. Am înțeles în întregime conținutul declarației de mai sus, aceasta fiind conforma cu cele declarate si cu realitatea.

contract,

Titular de

.....

ANEXA 3

Pachetul turistic care face obiectul prezentului contract include servicii pentru 3 persoane, din care 1 copil de 3 ani după cum urmează:

- Cazare nopti
- Tip de masa:
- Bilete de avion
- Bilete de autocar.....
- Circuit cu avion/autocar.....
- Nr. de adulti
- Nr. de copii pana la 18 ani.....
- Asigurare de calatorie si/sau storno

O data cu achitarea integrala a pachetului de servicii turistice, agenția de turism are obligația de a transmite turiștilor următoarele documente pe cale electronica:

- Vouchere aferente pentru cazare si masa
- Biletele de avion/autocar

Suma totala aferenta pachetului de servicii turistice contractate este de **LEI/EURO**, plățibili conform prevederilor de la art. 4.4 din prezentul contract.

MODALITATE DE PLATA:

1. 30 % la rezervare
2. Diferența pana la data de
3. Integral cu early booking de%