

CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie

Nr...../

Părțile contractante:

SC Lucky Sirius Tours SRL, cu sediul social în Bucuresti str. Durau, str.133, Nr. Reg. Com. J40/14456/2018, CUI 39972233, conturi bancar RO34BACX0000001788363000 (RON), RO07BACX0000001788363001 (Euro) deschis la Unicredit Bank, titulara Licentei de turism 1115 pentru agentia de turism **Lucky Sirius Tours**, e-mail: office@luckysiriustours.ro, contracting@luckysiriustours.ro reprezentată prin Dl. Ehab Said, în calitate de Administrator, denumită în continuare **Agentia de Turism Organizatoare (ATO)**

și

Persoana Fizica (nume prenume) / persoana juridica (denumire)

..... adresa domiciliu / sediul

social.....

....., date carte de identitate serie..... nr...../ codul fiscal.....nr. registrul

comertului..... date de contact adresa de

mail.....tel....., Cont

bancar (IBAN) _____ deschis la banca _____, **in**

calitate de client, au convenit incheierea prezentului contract:

- **OBIECTUL CONTRACTULUI**

- **Obiectul contractului** îl constituie vânzarea de către **ATO** a unuia din următoarele servicii
- Pentru pachetele proprii, SC Lucky Sirius Tours SRL ofera garantii privind rambursarea tuturor platilor efectuate de catre sau pe seama calatorilor, in masura in care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolventei ATO. Lucky Sirius Tours poate actiona si in calitate de agentie de turism intermediara, conform prevederilor legale in vigoare si contractelor incheiate cu alte agentii de turism Organizatoare, pentru pachetele de servicii de calatorie constituite de catre agentia Organizatoare (alta decat Lucky Sirius Tours), inscise in voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie. In acesta situatie, Lucky Sirius Tours are calitate de intermediar, conform prevederilor legale in vigoare. Pentru aceste tipuri de pachete Organizatorul ofera garantii privind rambursarea tuturor platilor efectuate de catre sau pe seama calatorilor, in caz de insolventa. La achizitionarea acestui tip de servicii, Lucky Sirius Tours va informa corespunzator calatorul despre aceste garantii, in cadrul informatiilor contractuale.

- **INCHEIEREA CONTRACTULUI**

2.1. Contractul se incheie la momentul semnarii lui de catre calator sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon si/sau mijloace electronice.

In cazul pachetelor de servicii de calatorie achizitionate la distanta, se considera acceptare a conditiilor contractuale urmatoarele:

- Exprimarea acordului calatorului prin transmiterea catre Agentie a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarata de calator ca adresa de corespondenta/contact;
- Exprimarea acordului verbal, in urma conversatiei telefonice dintre calator si un reprezentant al Agentiei, cu conditia ca aceasta conversatie sa fi fost inregistrata, iar calatorul a fost de acord cu inregistrarea conversatiei;
- Exprimarea acordului prin achitarea de catre calator a contravalorii pachetului de servicii de calatorie in baza facturii emise de ATO;

2.2 In anumite cazuri, pot exista si Anexe, ca parte integranta din contract.

III. PREȚUL CONTRACTULUI SI MODALITATI DE PLATA

3.1 Prețul total al contractului este **in valoare de** si include toate taxele, comisionale, tarifele si alte costuri suplimentare suportate de Agentie.

Daca pretul nu este specificat in prezentul contract, atunci acesta este specificat in Anexele la contract, sau alte documente de calatorie, cataloage, pliante, inscrisuri puse la dispozitie calatorului, site-ul Agentiei, alte mijloace de comunicare electronica si/sau pe factura.

3.2 Modalitati de plata:

La incheierea contractului, ATO poate solicita plata unui avans in valoare de

conform conditiilor mentionate in continuare. Platile se pot face in EUR / RON. Pentru Platile in lei, acestea se calculeaza inmultind valoarea in Euro cu cursul valutar de schimb al BNR + 2 % in ziua platii, precizat pe factura.

Conditile de plata difera in functie de tipul pachetului de servicii de calatorie achizitionat, de tipul de oferta si vor fi trecute in contract sau in anexele aferente acestuia,

3.3 In cazul achizitionarii unor pachete de servicii de calatorie, care nu se incadreaza intr-una din categoriile de mai sus, conditiile de plata specifice vor fi trecute intr-o anexa la contract. In acest caz, se vor aplica exclusiv conditiile din anexa la contract.

3.4 Nerespectarea de catre Turist a termenelor de plata da dreptul ATO sa rezilieze contractul fara notificare prealabila si sa solicite despagubiri pentru daunele suferite.

3.5 Platile se pot face prin virament sau depuneri direct in conturile ATO mentionate in facturile.

IV. DREPTURILE SI OBLIGATIILE AGENTIEI:

4.1 ATO isi rezerva dreptul de a modifica unilateral clauzele prezentului contract inainte de inceperea executarii pachetului de servicii, daca aceste modificari sunt nesemnificative si a informat calatorul cu cel putin **24 de ore** inainte de data inceperii calatoriei.

În cazul în care **ATO** este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului, (principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie, modificarea locului de cazare, majorarea pretului cu peste 8%, neindeplinirea cerintelor speciale ale calatorului), aceasta are obligatia să informeze **Calatorul** cu cel puțin 20 zile înainte de data plecării.

4.2 **ATO** poate să modifice prețul contractului, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport rezultate din costul carburantilor sau al altor surse de energie,, modificare nivel taxelor sau comisioane aplicabile serviciilor de calatorie incluse in contract, impuse de terte parti care nu sunt direct implicate in executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxe de aterizare sau comisioane de debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi; modificari ale cursului de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Preturile stabilite in contract nu pot fi majorate, in niciun caz, in cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

Daca cresterea pretului depaseste 8% din pretul total al pachetului, Calatorul are optiunea fie de a accepta modificarea propusa, fie de a decide incetarea contractului, fara a plati vreo penalitate de incetare.

Orice crestere de pret este posibila doar ulterior trimiterii de catre ATO catre Calator a unei notificari clare si inteligibile in acest sens, insotita de o justificare a cresterii respective si de un calcul, pe un suport durabil.

4.3 **ATO** este răspunzătoare pentru buna executare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in contract, cu excepția următoarelor cazuri:

- când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează **Calatorului**;
- când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici **ATO**, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fara a se limita la: modificări de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje sau reparatii pe drumurile publice, etc.). **ATO** nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate calatorului ca urmare a intarzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje si a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice.
- cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unui tert care nu are legatura cu furnizarea serviciilor prevazute in contract, iar cauzele care au determinat neindeplinirea obligatiilor au un caracter imprevizibil si inevitabil.

4.4 **ATO** acorda asistenta adecvata calatorului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau al unui eveniment pe care nici Agentia, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita, in special prin:

- a) furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara;
- b) acordarea de asistenta calatorului in ceea ce priveste efectuarea comunicarilor la distanta si sprijinirea acestuia in gasirea unor servicii de calatorie alternative.

- Agentia are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta in cazul in care calatorul este cel care a provocat situatia de dificultate in mod intentionat sau din propria neglijenta. Comisionul nu poate depasi costurile efective suportate de Agentie.
- În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau **ATO** constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:
- să ofere **Calatorului servicii** alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără

majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie, pe cât posibil, echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea Calatorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit. 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.

- În cazul în care serviciile alternative propuse au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în prezentul contract privind pachetul de servicii de călătorie, ATO acordă Calatorului o reducere adecvată a prețului, fără a rezilia contractul

Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse 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 acordată este inadecvată;

4.7 În cazul în care nu pot fi oferite **Calatorului servicii** alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, ATO trebuie să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al **Calatorului** la locul de plecare, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate. În măsura în care este imposibil să se asigure întoarcerea Calatorului astfel cum s-a convenit prin contract din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, ATO suportă costul cazării necesare, pe cât posibil de categorie echivalentă, pentru o perioadă care nu depășește trei nopți / călător.

4.8 În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica, din motive ce țin de siguranța navigării, numărul cabinei și locația acesteia pe punți (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care călătorul nu va fi despăgubit în niciun mod, având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

4.9 ATO are obligația să furnizeze în scris **Calatorului** sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu **Calatorul** (e-mail, fax, sms etc.), cu minim 3 zile înainte de data plecării, următoarele informații (**în cazul în care acestea au suferit modificări, fata de cele stipulate** la momentul încheierii contractului)

a) orarele, locurile, escalele și legăturile, precum și după caz, locul ce urmează să fie ocupat de **Calator** în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract.

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de email ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau ale intermediarului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a intermediarului;

4.10 ATO nu este răspunzătoare pentru alte servicii optionale care nu sunt specificate în prezentul contract, acestea fiind responsabilitatea prestatorului local, și guvernate de legislația țării de destinație.

V. DREPTURILE SI OBLIGATIILE CALATORULUI:

5.1 În cazul în care **Calatorul** nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris ATO cu cel puțin 7 zile înainte de data de plecare, pe un suport durabil. În acest caz, soluția adoptată de ATO este aceea de a înceta contractul cu **Calatorul** care cesionează contractul și de a încheia un alt contract cu noul **Calator**, semnat deasemenea și de călătorul cedent. ATO nu acceptă încheierea unui contract de cesiune între **Calatorul** cedent și cel cesionar. În situația în care mijlocul de transport este avionul, cedarea contractului este condiționată de posibilitatea transferării locului la avion, care depinde în mod exclusiv de compania aeriană.

Calatorul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili, în mod solidar, la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări. În cazul în care ATO nu primește în termenul stabilit costurile aferente modificărilor, contractul se consideră nemodificat (netransferat), iar neparticiparea călătorului la programul turistic nu îi dă dreptul acestuia de a solicita vreo rambursare de preț sau despăgubire.

5.2 În cazul unor modificări esențiale ale contractului (prevăzute la 4.1), transmise de către ATO, **Calatorul** este obligat să comunice acestuia, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării, hotărârea sa de a opta pentru:

- rezilierea contractului fără plata penalităților; sau
- acceptarea noilor condiții ale contractului.

În cazul în care călătorul nu comunică ATO opțiunea sa în termenul prevăzut mai sus, se consideră că toate modificările au fost acceptate de către călător, conform noilor condiții și călătorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

5.3 În cazul în care **Calatorul** reziliază contractul sau ATO anulează călătoria turistică înainte de data de plecare, **Calatorul** are dreptul:

- să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de ATO;
- să accepte un pachet de servicii Turistice de calitate inferioară, propus de ATO, cu rambursarea imediată a diferenței de preț;

- returnarea din partea ATO a contravalorii pachetului turistic, în situația în care ATO anulează călătoria.

5.4 Calatorul are dreptul să rezilieze unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care decizia de încetare îi este imputabilă, făcându-se fără să existe culpa **ATO** în îndeplinirea obligațiilor contractuale, **Calatorul** este obligat să despăgubească **ATO** pentru prejudiciul creat acesteia, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Cuantumul despăgubirilor se poate ridica la maximumul pretului pachetului de servicii de călătorie contractat.

5.5 În cazul în care **Calatorul** solicită schimbarea hotelului față de cel contractat inițial și achitat, sau structura camerelor (tipul de cameră), modificarea datei de plecare, sau modificarea oricărui serviciu inclus în pachetul inițial, aceasta echivalează cu o denunțare unilaterală a contractului și va fi urmată de aplicarea penalităților legale la momentul respectiv, și de încheierea unui nou contract. Turistul trebuie să depună în scris cererea de modificare / renunțare la pachetul de servicii turistice la agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea nu este luată în considerare. **ATO** va rezolva cerințele călătorului în limita posibilităților.

În cazul în care călătorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a unui alt serviciu, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

- **Calatorul** este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentele de călătorie eliberate de **ATO** (vouchere, bilet de odihnă și/sau de tratament), în vederea acordării serviciilor turistice. În cazul în care călătorul beneficiază de pachete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.
- În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament pentru destinații din România, **Calatorul** are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor, respectiv: cazarea se face începând cu ora 18,00 a zilei de intrare și se termină la ora 10,00 a zilei înscrise pe voucher ori pe biletul de odihnă și/sau de tratament. Pentru sejururi în afara României, cazarea se face, de regulă, începând cu ora 14,00 a zilei de intrare și se încheie la ora 12,00. Indiferent la ce ora are loc cazarea în acest interval orar, se consideră a fi consumată o zi hotelieră/noapte de cazare. În cazul în care există anumite excepții, în funcție de programul achiziționat, **ATO** are obligația de a informa **Calatorul** înainte de începerea sejurului.

Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până la cel târziu la orele specificate în prezentul contract cad în sarcina exclusivă a călătorului. De asemenea, sosirea la unitatea de cazare după ora 18:00 trebuie anunțată în prealabil.

- Repartizarea camerelor se face strict de către unitatea de cazare în funcție de criteriile proprii și de disponibilitățile din momentul cazării, astfel încât nu se pot garanta numărul camerei, etajul și/sau amplasarea, cu excepția cazurilor în care se specifică în mod expres acest aspect.
- Călătorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acestora în mod corect și responsabil. Agenția nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de călător ca urmare a nerespectării acestui articol.
- Călătorul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus, cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului de călătorie contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către călător a programului vor fi suportate de către acesta.

5.11 Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către călător a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele călătorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale.

5.12 Turistul poartă întreaga răspundere pentru a se informa și a respecta prevederile legale privind regimul vizelor, al documentelor de călătorie, regimul vamal, sanitar, etc., ale țării de destinație sau tranzitate.

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

- În cazul în care o reprezentanță diplomatică refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, **Calatorului** i se vor reține toate taxele achitate de **ATO** prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.
- Se recomandă călătorilor contactarea Agenției (intermediara sau organizatoare) cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).
- În cazul în care o singură persoană angajează servicii pentru un număr mai mare de turiști, condițiile

contractuale se extind automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

5.16 Turistul are dreptul să facă cunoscut ATO solicitările sale speciale în perioada precontractuală, urmând ca acestea să fie incluse în contract, dacă sunt acceptate de ATO. Nici o cerință specială a turistului nu se consideră acceptată dacă nu este înscrisă în contract.

5.17 În cazul în care o singură persoană angajează servicii de călătorie pentru un nr. mai mare de călători, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

VI. RENUNȚARI, PENALIZĂRI, DESPAGUBIRI / DELIMITAREA RESPONSABILITĂȚII

6.1 În cazul în care turistul dorește să renunțe din vina sa și să înceteze prezentul contract, înainte de începerea executării pachetului de servicii de călătorie, acesta datorează ATO următoarele penalizări:

- 20% din prețul pachetului de servicii/persoană, dacă renunțarea se face începând cu data confirmării serviciilor, până cel târziu cu 60 zile înainte de data începerii sejurului;
- 50% din prețul pachetului de servicii/persoană, dacă renunțarea se face în intervalul 59 - 30 zile înainte de data plecării;
- 70% din prețul pachetului de servicii/persoană, dacă renunțarea se face în intervalul 29 - 20 zile înainte de data plecării;
- 100% din prețul pachetului de servicii/persoană, dacă renunțarea se face în intervalul de maxim 19 zile înainte de data plecării sau prin neprezentarea la program.

- Condițiile de penalizare diferă în funcție de pachetul care face obiectul prezentului contract:

În cazul în care există anexe la prezentul contract în care sunt prevăzute alte condiții de penalizare decât cele prezentate la punctul 6.1, întotdeauna se aplică exclusiv cele din Anexe, care fac parte integrantă din contract.

- În mod excepțional, călătorul are dreptul să înceteze prezentul contract înainte de începerea executării pachetului, fără a plăti vreo penalitate de încetare în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație. În acest caz călătorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară din partea ATO.
- În cazul în care călătorul care a contractat un pachet de servicii de călătorie cu ATO și a achitat un avans nu se prezintă pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, în termenele specificate în prezentul contract sau în anexe, contractul se consideră reziliat de drept, iar Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul călătorului cu reținerea penalizărilor prevăzute anterior la art. 6.1.
- Penalizări de 100% din prețul serviciilor care fac parte din prezentul contract, se vor aplica în următoarele cazuri:

-atunci când **Calătorul** nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, ratând din acest motiv plecarea;

-atunci când **Calătorul** nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare efectuării călătoriei nu sunt complete sau nu sunt conforme cu normele legale în vigoare -atunci când **Calătorul** este întors de la graniță de către poliția de frontieră.

- ATO nu răspunde în situații de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situații care nu sunt imputabile nici unei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere ATO.
- **Calătorul** trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii Turistice, cu număr de înregistrare sau cu confirmare de primire de la **ATO** la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.
- Agenția va acorda despăgubiri adecvate în funcție de neconformitățile constatate sau gradul de nerespectare a obligațiilor din contract. **Valoarea maximă a despăgubirii acordate de Agenție nu poate depăși dublul prețului total al pachetului de servicii de călătorie.**
- În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul Agenției care derulează programul de călătorie, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzător pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul de călătorie. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste călătorii 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 Hotărârea Guvernului nr. 1.912/2006. Orice

problema privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intra în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii de călătorie, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile de călătorie, acestea fiind destinate transportului.

VII. ASISTENȚA ȘI RECLAMAȚII

7.1 Calatorul poate solicita asistența imediată la reprezentatul ATO la destinație sau de la partenerii locali ai ATO. Datele de contact ale acestora se regăsesc pe informațiile de plecare pe care Calatorul le primește împreună cu documentele de călătorie.

7.2 Calatorul trebuie să informeze fără întârzieri nejustificate, dacă este nemulțumit, sau dacă el constată vreo neconformitate pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de călătorie.

7.3 Deasemenea, în cazul în care Calatorul este nemulțumit, acesta are dreptul de a întocmi o sesizare în scris la adresa de mail: office@luckysiriustours.ro, care trebuie scrisă clar și explicit. Aceasta va conține deficiențele constatate la fața locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, și se va transmite prompt atât **ATO**, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului transportatorului), cu confirmare de primire.

7.4 În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu contractul, **ATO** / furnizorii de servicii au obligația de a remedia neconformitatea, cu excepția unuia dintre următoarele cazuri:

- neconformitatea nu poate fi remediată;
- remedierea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

Atât **ATO**, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării, cu condiția ca acestea să fie formulate în termenii prevăzuți în contract.

7.5 Dacă **ATO**, nu remediază neconformitatea, calatorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a pretului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Agenția dovedește că neconformitatea este imputabilă calatorului, unor terțe persoane sau unor cauze imprevizibile și inevitabile

- În cazul în care Agenția nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de calator, calatorul poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Calatorul nu trebuie să specifice un termen dacă agenția de turism organizatoare refuză să remedieze neconformitatea sau dacă este necesară o remediere imediată.
- În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Agenția a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către calator, calatorul poate rezilia contractul privind pachetul de servicii de călătorie fără plată unor penalități de reziliere și, după caz, poate să ceară reducerea pretului și/sau despăgubiri.
- **În cazul în care ATO nu remediază neconformitatea, Calatorul** poate face el însuși acest lucru, solicitând, ulterior, rambursarea cheltuielilor necesare. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Agenția a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către calator, calatorul poate rezilia contractul privind pachetul de servicii de călătorie fără plată unor penalități de reziliere și, după caz, poate să ceară reducerea pretului și/sau despăgubiri.

7.9 În cazul în care calatorul nu a reclamat imediat la prestator/ furnizor neconformitatea sau sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, **Calatorul** va depune la sediul **ATO** o reclamație în scris, în termen de maximum 3 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, urmând ca în termen de 15 zile calendaristice **ATO** să comunice **Calatorului** răspunsul la reclamație.

În situația depășirii termenului de formulare a sesizării, întreaga răspundere aparține Calatorului.

VIII. ASIGURARI

8.1 Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței agenției **SC Lucky Sirius Tours SRL**, pentru pachetele de servicii de călătorie are calitatea de Organizator, la Societatea de Asigurare -Reasigurare **CITY Insurance Group**, din localitatea București, Cod Postal, Str. Emanoil Porumbaru, nr. 93-95, parter, et.1,2,4 și 5, Sector 1, telefon +(40)0212310054/79/90, fax +(40)0212310442, e-mail: office@cityinsurance.ro. Polita de asigurare în cazul insolvenței, Seria **BN** Nr **2086**, emisă de **SC CITY INSURANCE SA**, valabilă de la 20.12.2020 până la 19.12.2021 este afișată pe pagina web:

8.2 Facultativ, **Calatorul** are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare medicala si storno (pentru situatii de imposibilitate de a mai calatori inainte de inceperea calatoriei), care să acopere taxele de transfer sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces ori a unui contract de asigurare pentru bagaje, sau a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinatie.

8.3. Anumite pachete proprii de servicii de calatorie proprii Lucky Sirius Tours au deja inclusa asigurarea. In cazul in care nu este inclusa asigurarea, ATO recomanda incheierea unei asigurari de calatorie. Agentia Lucky Sirius Tours nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politele de asigurare incheiate prin intermediul sau, deoarece aceasta are rol de de intermediar intre calator si societatea de asigurari.

- **CLAUZE SPECIALE**

9.1 Prin achitarea facturii aferente serviciilor contractate prin prezentul contract, **Calatorul** confirma ca a luat la cunostinta de conditiile, drepturile si obligatiile din prezentul contract, cat si conditiile generale de calatorie afisate pe site-ul Ministerului Afacerilor Externe roman(MAE) la adresa <https://www.mae.ro/node/1533> si specifice fiecarei tari in parte la pagina web <https://www.mae.ro/travel-alerts>.

9.2 ATO recomandă instalarea aplicatiilor specifice dezvoltate de MAE pentru informarea la destinatie, cu ajutorul căreia turistii pot primitoate alertele de calatorie si oricare alta informatie necesara desfasurarii in siguranta a calatoriei si care se gasesc la https://www.mae.ro/app_cs .

ATO recomanda si consultarea site-lui Politiei de Frontiera, dar este exonerate de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuării calatoriei.

9.3 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.

9.4 Punctul de contact central care faciliteaza cooperarea administrativa si supravegherea agentiiilor de turism organizatoare, s tabilite pe teritoriul Romaniei este:

**Ministerul Turismului, Adresa: Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, Bucuresti, Poarta C /
Telefon: 004 021 303 78 37, Fax: 004 021 303 78 93**

Web: <http://turism.gov.ro>, E-mail: registratura@mturism.ro

- **Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele:**
 - **formularul cu informatiile precontractuale sau oferta pdf a ATO care contine aceste informatii.**
 - **Formular cu informatii standard cf. OG 2 / 2018**
 - voucher-ul/voucherele pentru serviciile achitate, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, după caz;
 - informare plecare (dupa caz) cu datele de contact ale gizilor / furnizorilor locali.

programul turistic, in functie de tipul de pachet achizitionat,

e) oferta acceptata de către **Calator**.

f) anexe la contract

g) cataloage/oferte/ pliante sau alte inscrisuri/etc. ale ATO puse la dispozitia calatorului, in format tiparit sau pe suport electronic.

- **COMUNICARI**

Orice comunicare intre parti, referitoare la îndeplinirea prezentului contract, daca nu este stipulata altfel, trebuie sa fie transmisa in scris, iar o astfel de notificare va fi transmisa prin posta, curier, e-mail (confirmat in scris in toate cazurile)

- **PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

12.1. Datele cu caracter personal ale **Calatorului** vor fi prelucrate în conformitate cu dispozițiile Regulamentului (UE) nr. 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date în scopul furnizării serviciilor de transport și/sau cazare solicitate. **Calatorul** va furniza **ATO** datele personale solicitate și este de acord cu prelucrarea acestora în scopul derulării și monitorizării prezentului contract de către **ATO**.

De asemenea, **Calatorul**, declară că este titular al drepturilor părintești și este de acord cu prelucrarea datelor personale ale copiilor minori sub 16 ani care îl însoțesc, după caz.

12.2. Calatorul are dreptul de acces și de informare privind datele sale personale și dreptul de a corecta/modifica orice astfel de date, dreptul de opoziție, precum și dreptul de a solicita restricționarea prelucrării, portarea (mutarea) sau ștergerea acestora. Dacă are întrebări sau cereri cu privire la prelucrarea datelor sale personale, acesta se poate adresa Responsabilului pentru protecția datelor cu caracter personal al **ATO**. Datele de contact ale acestuia sunt afișate pe pagina web a **ATO**.

12.3. Prelucrarea datelor personale de către **ATO** se va face doar prin personalul propriu și accesul este limitat la acele persoane care îndeplinesc, gestionează și monitorizează obligațiile prevăzute în prezentul contract.

În vederea îndeplinirii obligațiilor contractuale ale **ATO** unele date cu caracter personal ale **Calatorului** pot fi transferate către terțe persoane fizice/juridice care prestează serviciile de transport sau de cazare necesare, inclusiv în afara Uniunii Europene, după caz, situație în care vor fi luate toate măsurile tehnice rezonabile pentru protejarea acestora. De asemenea, datele cu caracter personal pot fi puse la dispoziția autorităților statului român îndreptățite să solicite și, respectiv, să primească astfel de informații.

- **ATO** se angajează să adopte măsuri de securitate tehnice și organizatorice adecvate pentru:

a) împiedica orice persoană neautorizată să aibă acces la sistemele informatice de prelucrare date cu caracter personal proprii, cum ar fi:

- citire, copiere, modificare sau eliminare a suporturilor de stocare;
- divulgarea, modificarea sau ștergerea neautorizată a datelor cu caracter personal stocate; - utilizarea neautorizată a sistemelor de prelucrare a datelor prin mijloace de transmisie de date.
- se asigura că utilizatorii săi autorizați pot accesa numai datele cu caracter personal la care se referă dreptul lor de acces;
- înregistra când și cui au fost comunicate datele cu caracter personal;
- se asigura că, în timpul transmiterii de date cu caracter personal și al transportului mediilor de stocare, datele nu pot fi citite, copiate sau șterse fără autorizare;

e) delimita zonele de acces astfel încât să nu fie permis accesul persoanelor neautorizate în locații/încăperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal.

12.5. Datele cu caracter personal vor fi stocate/arhivate pentru o perioadă de maximum 5 ani în bazele de date sau pentru perioade mai mari, doar în situația în care acest lucru este obligatoriu potrivit unor dispoziții legale.

- **PROCEDURA DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR ("SAL")**

- Solutionarea alternativa a litigiilor ("SAL") reprezinta un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se ofera posibilitatea de solutionare a litigiilor pe care le pot avea cu comerciantii, atunci cand se confrunta cu o problema legata de achizitionarea unui produs sau serviciu.

Astfel, reclamiile impotriva comerciantilor sunt prezentate **voluntar** de catre consumatori, urmand a fi solutionate intr-un mod independent, impartial, transparent, rapid si echitabil.

- Directia de solutionare alternativa a litigiilor (Directia SAL) din cadrul Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor ("ANPC"), are competenta sa solutioneze alternativ litigiile nationale si transfrontaliere izvorate din contractele de vanzari sau din contractele de prestari servicii incheiate cu un comerciant care desfasoara activitati in Romania, in sectoarele de activitate in care ANPC este competenta.
- [Cererea de aplicare SAL](#), [Lista de consilieri SAL](#), [Procedura SAL](#), si [legislatia aplicabila](#) poate fi consultata aici - <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>.

- **DISPOZITII FINALE**

14.1. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte, partile confirmând, prin semnatura, faptul ca au primit un exemplar al contractului.

14.2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie și serviciile de calatorie asociate, precum și a tuturor reglementărilor în materie sau în legătura cu aceasta.

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

- Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente de la sediul ATO.

- Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agentia de Turism Organizatoare	Beneficiarul
Denumire: SC Lucky Sirius Tours SRL Prezentata prin: Ehab Said In calitate de: Administrator	Denumire Prezentata prin: In calitate de: Client Am primit anexa 1 care fac parte din prezentul contract.
Semnătura, Stampila	Semnătura, Stampila