CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie

Nr.....din.....

Părţile contractante:

PROMPT SERVICE TRAVEL COMPANY S.R.L. - agentia Cocktail Holidays, cu sediul social în Bucuresti Sector 1, str. Piata Amzei, nr. 7-9, Nr. Reg. Com. J40/12083/1994, CUI RO5865038, cont bancar RO22EXIM101000019937RO01, deschis La EXIM BANK, titulara Licentei de turism 561 / 15.01.2019 pentru agentia de turism Cocktail Holidays, telefon 021 210 84 85, e-mail: bucuresti@cocktailholidays.ro, reprezentată prin Dl. Dan GOICEA, în calitate de Administrator, denumită în continuare **Agentia de Turism Organizatoare (ATO)** ,

şi

Domnul/Doamna, domiciliat/domiciliată în ……

……,

telefon....., e-mail..... posesor/posesoare al/a cărţii de identitate seria ……Nr. …… eliberat/eliberată de ……..la data de....., in calitate de **Calator**/reprezentant al Calatorului, au convenit încheierea prezentului contract:

I. OBIECTUL CONTRACTULUI

1.1 Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către **ATO** a unuia din următoarele servicii - pachet de servicii Turistice, produse proprii cu numele de marcă “Cocktail Holidays” sau ale altor touroperatori, inscrise pe voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, alte inscrisuri anexate la prezentul contract şi eliberarea documentelor de plată si calatorie;

1.2 Pentru pachetele proprii, agentia COCKTAIL HOLIDAYS 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.

COCKTAIL HOLIDAYS 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 Cocktail Holidays), inscrise in voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie. In aceasta situatie, COCKTAIL HOLIDAYS are calitatea 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, CCOCKTAIL HOLIDAYS va informa corespunzator calatorul despre aceste garantii, in cadrul Informatiilor precontractuale.

II. 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:

a) 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;

b) 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;
c) 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. PRETUL CONTRACTULUI SI MODALITATI DE PLATA

3.1 Preţul total al contractului este …….. Şi 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 din pretul pachetului achizitionat, sau dupa caz, plata integrala, 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 bancii comerciale a **ATO**, precizat pe factura.

Conditiile 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.

Conditiile de plata standard sunt urmatoarele:

Pentru Oferta Early Booking(EB)/Inscrieri timpurii

Avans 25% din valoarea totala a serviciilor in maxim 3 zile de la emiterea facturii.

- **Diferenta de 50% pana la expirarea perioadei de Early Booking specificata la fiecare hotel,**
- **Diferenta de 25% cu 21 zile inaintea datei de plecare.**

Pentru Oferta generala:

Se achita 50% din valoarea totala a serviciilor in 3 zile de la emiterea facturii iar diferenta de 50% cu maxim 21 de zile inainte de plecare.

Pentru Oferta Last minute(LM)/Ultimul minut:

Confirmarea rezervarii se va face doar in baza platii integrale a serviciilor in maxim 3 zile de la emiterea facturii, inainte de data plecarii.

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, direct la sediul ATO, prin virament sau depuneri direct in conturile ATO:

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 esenţiale ale contractului, (principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie, modificarea locului de cazare, majorarea pretului cu peste 8%, neindeplinirea cerintelor speciale ale calatorului), aceasta are obligaţia să informeze **Calatorul** cu cel puţin 20 zile înainte de data plecării.

4.2**. ATO** poate să modifice preţul contractului, în sensul majorării sau micşorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmarea variaţiilor 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 şi 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 excepţia următoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligaţiilor asumate prin contract se datorează **Calatorului**;

b) când neîndeplinirea obligaţiilor se datorează unor cauze de forţă 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.

c) 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.

4.5. 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..

4.6. 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:

a) să ofere **Calatorului servicii** alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea preţului, respectiv serviciile turistice oferite să fie, pe cat posibil, echivalente sau de mai buna calitate decat cele specificate in contract, inclusiv in cazul in care intoarcerea Calatorului la locul de plecare nu este asigurata astfel cum s-a convenit. In cazul schimbarii cazarii, se considera a fi serviciu alternativ corespunzator pentru continuarea derularii pachetului oferirea cazarii in aceeasi locatie, in cea mai apropiata varianta fata de cea initiala.

b) In cazul in care serviciile alternative propuse au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decat cea specificata in prezentul contract privind pachetul de servicii de calatorie, ATO acorda Calatorului o reducere adecvata a pretului, fara a rezilia contractul

Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse doar in cazul in care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit in contractul privind pachetul de servicii de calatorie sau reducerea de pret acordata este inadecvata;

4.7 In 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. In masura in care este imposibil sa se asigure intoarcerea Calatorului astfel cum s-a convenit prin contract din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare, ATO suporta costul cazarii necesare, pe cat posibil de categorie echivalenta, pentru o perioada care nu depaseste trei nopti / calator.

4.8. In situatia achizitionarii unui produs de tip croaziera, linia de croaziera poate modifica, din motive ce tin de siguranta navigarii, numarul cabinei si locatia acesteia pe punti (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 calatorul nu va fi despagubit in niciun mod, avand in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat.

4.9 **ATO** are obligaţia 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 informaţii (**in cazul in care acestea au suferit modificari, fata de cele stipulate** la momentul incheierii contractului)

a)orarele, locurile escalelor şi legăturile, precum şi, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de **Calator** în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract. In cazul zborurilor charter, de regula, ATO lucreaza cu companii aeriene autorizate. In functie gradul de încărcare realizat, ATO isi rezerva dreptul a modificacompania aeriana stipulata initial in contract cu o alta companie de zbor.

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

4.10. ATO nu este raspunzatoare pentru alte servicii optionale care nu sunt specificate in prezentul contract, acestea fiind responsabilitatea prestatorului local, si guvernate de legislatia tarii de destinatie.

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 terţe persoane care îndeplineşte toate condiţiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligaţia de a anunţa în scris **ATO** cu cel puţin 7 zileînaintea datei de plecare, pe un suport durabil. În acest caz, soluția adoptata de **ATO** este aceea de a inceta contractul cu **Calatorul** care cesionează contractul şi de a încheia un alt contract cu noul **Calator**, semnat deasemenea si de calatorul cedent. ATO nu accepta incheierea unui contract de cesiune intre **Calatorul** cedent si cel cesionar. In situatia in care mijlocul de transport este avionul, cedarea contractului este conditionata de posibilitatea transferarii locului la avion, care depinde in mod exclusiv de compania aeriana. **Calatorul** care cedează pachetul său de servicii, precum şi cesionarul sunt responsabili, în mod solidar, la plata preţului călătoriei şi a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări. In cazul in care ATO nu primeste in termenul stabilit costurile aferente modificarilor, contractul se considera nemodificat (netransferat), iar neparticiparea calatorului la programul turistic nu ii da dreptul acestuia de a solicita vreo rambursare de pret sau despagubire.

5.2. In cazul unor modificari esentiale ale contractului (prevazute la 4.1), transmise de catre ATO, **Calatorul** este obligat să comunice acestuia, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înştiinţării, hotărârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea contractului fără plata penalităţilor; sau

b) acceptarea noilor condiţii ale contractului.

In cazul in care calatorul nu comunica ATO optiunea sa in termenul prevazut mai sus, se considera ca toate modificarile au fost acceptate de catre calator, conform noilor conditii si calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

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

a) să accepte la acelaşi preţ un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de **ATO**;

b) să accepte un pachet de servicii Turistice de calitate inferioară, propus de **ATO**, cu rambursarea imediată a diferenţei de preţ;

c) să i se ramburseze toate sumele achitate în baza prezentului contract, nu mai tarziu de 14 zile de la data incetarii contractului.

5.4. În cazul menţionat la articolul 5.3, lit. C , **Calatorul** are dreptul să solicite **ATO** şi o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului iniţial, stabilita prin acordul comun al partilor, cu excepţia cazurilor în care:

a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menţionat în contract, iar **ATO** a informat în scris **Calatorul, respectand urmatoarele termene:**

- cu 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai mult de sase zile;
- cu 7 zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza intre doua si sase zile;
- cu 48 de ore inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai putin de doua zile.

b) anularea s-a datorat unui caz de forţă majoră (circumstanţe imprevizibile si extraordinare, independente de voinţa celui care le invocă şi ale căror consecinţe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse.

c) anularea s-a făcut din vina **Calatorului**.

5.5. **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** in îndeplinirea obligațiilor contractuale, **Calatorul** este obligat să despăgubească **ATO** pentru prejudiciul creat acesteia, cu excepţia cazurilor de forţă majoră definite conform legii. Cuantumul despăgubirilor se poate ridica la maximul pretului pachetului de servicii de calatorie contractat.

5.6.In cazul in care **Calatoru**l solicită schimbarea hotelului fata de cel contractat initial si achitat, sau structura camerelor (tipul de cameră), modificarea datei de plecare, sau modificarea oricarui serviciu inclus in pachetul initial, aceasta echivalează cu o denunțare unilaterala a contractului si va fi urmata de aplicarea penalităţilor legale la momentul respectiv, şi de încheierea unui nou contract. Turistul trebuie sa depuna in scris cererea de modificare / renuntare la pachetul de servcii turistice la agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea nu este luata in considerare. ATO va rezolva cerintele calatorului in limita posibilitatilor.

In cazul in care calatorul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a unui alt serviciu, aceasta echivaleaza cu rezilierea/denuntarea unilaterala a contractului, cu aplicarea penalitatilor la momentul respectiv si incheierea unui nou contract.

5.7. **Calatorul** este obligat să achite la recepţia unităţii hoteliere taxa de staţiune, taxa de salubritate, precum şi orice alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la **ATO**.

5.8 **Calatorul** este obligat să prezinte la recepţia unităţii hoteliere actele sale de identitate, precum şi documentele de călătorie eliberate de ATO (vouchere, bilet de odihnă şi/sau de tratament), în vederea acordării serviciilor turistice. In cazul in care calatorul 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.

5.9. În cazul sejururilor de odihnă şi/sau de tratament pentru destinatii din Romania, **Calatorul** are obligaţia să respecte programul de acordare a serviciilor, respectiv: cazarea se face începând cu ora 18,00 a zilei de intrare şi se termină la ora 10,00 a zilei înscrise pe voucher ori pe biletul de odihnă şi/sau de tratament. Pentru sejururi in afara Romaniei, cazarea se face, de regulă, începând cu ora 14,00 a zilei de intrare şi se încheie 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. In cazul in care exista anumite exceptii, in functie de programul achizitionat, **ATO** are obligatia de a informa **Calatorul** inainte de inceperea sejurului.
Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate in prezentul contract cad in sarcina exclusiva a calatorului. Deasemenea, sosirea la unitatea de cazare dupa ora 18:00 trebuie anuntata in prealabil.

5.10. Repartizarea camerelor se face strict de catre unitatea de cazare in functie de criteriile proprii si de disponibilitatile din momentul cazarii, astfel incat nu se pot garanta numarul camerei, etajul si/sau amplasarea, cu exceptia cazurilor in care se specifica in mod expres acest aspect.

5.11. Calatorul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acestora in mod corect si responsabil. Agentia nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de calator ca urmare a nerespectarii acestui articol.

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

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

5.14.Turistul poarta intreaga raspundere pentru a se informa si a respecta prevederile legale privind regimul vizelor, al documentelor de calatorie, regimul vamal, sanitar, etc., ale tarilor de destinatie sau tranzitate.
5.15. 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 şi autorităţile din ţara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, **Calatorul** respectiv are obligaţia de a suporta toate aceste cheltuieli.

5.16. În cazul în care o reprezentanţă diplomatică refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, **Calatorului** i se vor reţine toate taxele achitate de **ATO** prestatorilor direcţi, precum şi cheltuielile de operare proprii acesteia.

5.17. Se recomanda calatorilor contactarea Agentiei (intermediara sau organizatoare) cu 24 de ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc de imbarcare etc.).

5.18. In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de turisti, conditiile contractuale se extind automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

5.19Turistul are dreptul sa faca cunoscut ATO solicitarile sale speciale in perioada precontractuala, urmand ca acestea sa fie incluse in contract, daca sunt acceptate de ATO. Nici o cerinta speciala a turistului nu se considera acceptata daca nu este inscrisa in contract.

VI. RENUNTARI, PENALIZARI, DESPAGUBIRI / DELIMITAREA RESPONSABILITATII

6.1. In cazul in care turistul doreste sa renunte din vina sa si sa inceteze prezentul contract, inainte de inceperea executarii pachetului de servicii de calatorie, acesta datoreaza ATO urmatoarele penalizari:

a. 20% din pretul pachetului de servicii/persoana, daca renuntarea se face incepand cu data confirmarii serviciilor, pana cel tarziu cu 30 zile înainte de data inceperii sejurului;

b. 50% din preţul pachetului de servicii/persoana, dacă renunţarea se face în intervalul 29 - 16 zile înainte de data plecarii;

c. 80% din preţul pachetului de servicii/persoana, dacă renunţarea se face în intervalul 15 - 7 zile înainte de data plecarii;

d. 100% din preţul pachetului de servicii/persoana, dacă renunţarea se face în intervalul de maxim 7 zile înainte de data plecarii sau prin neprezentarea la program.

6.2. Conditiile de penalizare difera in functie de pachetul care face obiectul prezentului contract:

In cazul in care exista anexe la prezentul contract in care sunt prevazute alte conditii de penalizare decat cele prezentate la punctul 6.1, intotdeauna se aplica exclusiv cele din Anexe, care fac parte integranta din contract.

6.3. In mod exceptional, calatorul are dreptul sa inceteze prezentul contract inainte de inceperea executarii pachetului, fara a plati vreo penalitate de incetare in cazul unor circumstante inevitabile si extraordinare care se produc la locul de destinatie sau in vecinatatea imediata a acestuia si care afecteaza in mod semnificativ executarea pachetului sau care afecteaza semnificativ transportul pasagerilor la destinatie. In acest caz calatorul are dreptul la o rambursare completa a oricarei plati efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despagubire suplimentara din partea ATO.

6.4.In cazul in care calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie cu ATO si a achitat un avans nu se prezinta pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, in termenele specificate in prezentul contract sau in anexe, contractul se considera reziliat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul calatorului cu retinerea penalizarilor prevazute anterior la art. 6.1.

6.5. Penalizări de 100% din preţul serviciilor care fac parte din prezentul contract, se vor aplica in urmatoarele cazuri:

-atunci cand **Calatorul** nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, ratand din acest motiv plecarea;

-atunci cand **Calatorul** nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare efectuarii calatoriei nu sau complete sau nu sunt conforme cu normele legale in vigoare

-atunci cand **Calatorul** este întors de la graniţă de către poliţia de frontieră.

6.6. ATO nu raspunde in situatii de greva, conflicte politice si de razboi, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou international, precum si in cazul in care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere. Toate aceste situatii care nu sunt imputabile nici unei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere ATO.

6.7. Calatorul trebuie să depună în scris cererea de renunţare 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 renunţare nu este luată în considerare.

6.8 Agentia va acorda despagubiri adecvate in functie de neconformitatile constatate sau gradul de nerespectare a obligatiilor din contract. **Valoarea maxima a despagubirii acordate de Agentie nu poate depasi dublul pretului total al pachetului de servicii de calatorie.**

6.9. In cazul achizitionarii unui pachet de servicii de calatorie avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, transportatorul aerian, fara a cere acordul Agentiei care deruleaza programul de calatorie, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agentia nu este raspunzator pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea inscrisa in programul de calatorie. Pentru aceste intarzieri, compania aeriana este obligata sa asiste calatorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European si al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune in materie de compensare si de asistenta a pasagerilor in eventualitatea refuzului la imbarcare si anularii sau intarzierii prelungite a zborurilor si de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotararea Guvernului nr. 1.912/2006. 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 de calatorie, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile de calatorie, acestea fiind destinate transportului.

VII. ASISTENTA SI RECLAMATII

7.1 Calatorul poate solicita asistenta imediata la reprezentatul ATO la destinatie sau de la partenerii locali ai ATO. Datele de contact ale acestora se regasesc pe informarile de plecare pe care Calatorul le primeste impreuna cu documentele de calatorie.

7.2. Calatorul trebuie sa informeze fara intarzieri nejustificate, daca este nemultumit, sau daca el constata vreo neconformitate pe parcursul executarii unui serviciu de calatorie inclus in contractul privind pachetul de servicii de calatorie.

7.3. Deasemenea, in cazul in care Calatorul este nemultumit, acesta are dreptul de a întocmi o sesizare în scris la adresa de mail: sesizari@cocktailholidays.ro, care trebuie scrisa clar şi explicit. Aceasta va contine deficienţele constatate la faţa locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, si se va transmite prompt atât **ATO**, cât şi prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului transportatorului), cu confirmare de primire.

7.4.In cazul in care unul din serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu contractul, **ATO** / furnizorii de servicii au obligatia de a remedia neconformitatea, cu exceptia unuia dintre urmatoarele cazuri:

- neconformitatea nu poate fi remediata;

- remedierea implica cheltuieli disproportionate, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

Atât **ATO**, cât şi prestatorul de servicii turistice vor acţiona imediat pentru soluţionarea sesizării, cu conditia ca acestea sa fie formulate in termenele prevazut in contract

7.5 Daca ATO, nu remediaza neconformitatea, calatorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzatoare a pretului pentru orice perioada in care a existat o neconformitate, cu exceptia cazului in care Agentia dovedeste ca neconformitatea este imputabila calatorului, unor terte persoane sau unor cauze imprevizibile si inevitabile

7.6. In cazul in care Agentia nu remediaza neconformitatea intr-un termen rezonabil stabilit de calator, calatorul poate face el insusi acest lucru si poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Calatorul nu trebuie sa specifice

un termen daca agentia de turism organizatoare refuza sa remedieze neconformitatea sau daca este necesara o remediere imediata.

7.7. In cazul in care neconformitatea afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar Agentia a omis sa o remedieze intr-un termen rezonabil stabilit de catre calator, calatorul poate rezilia contractul privind pachetul de servicii de calatorie fara plata unor penalitati de reziliere si, dupa caz, poate sa ceara reducerea pretului si/sau despagubiri.

7.8. **In cazul in care ATO nu remediaza neconformitatea, Calatorul** poate face el insusi acest lucru, solicitand, ulterior, rambursarea cheltuielilor necesare. In cazul in care neconformitatea afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar Agentia a omis sa o remedieze intr-un termen rezonabil stabilit de catre calator, calatorul poate rezilia contractul privind pachetul de servicii de calatorie fara plata unor penalitati de reziliere si, dupa caz, poate sa ceara reducerea pretului si/sau despagubiri.

7.9 În cazul în care calatorul nu a reclamat imediat la prestator/ furnizor neconformitatea sau sesizarea nu este soluţionată sau este soluţionată parţial, **Calatorul** va depune la sediul **ATO** o reclamaţie în scris, în termen de maximum 3 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, urmand ca in termen de 15 zile calendaristice ATO să comunice **Calatorului** raspunsul la reclamatie.
In situatia depasirii termenului de formulare a sesizarii, intreaga raspundere apartine Calatorului.

VIII. ASIGURARI

8.1 Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere şi/sau a sumelor achitate de el în cazul insolventei agentiei Cocktail Holidays, pentru pachetele de servicii de calatorie in Cocktail Holidays are calitatea de Organizator, la Societatea de Asigurare S.C. OMNIASIG Vienna Insurance Group, din localitatea Bucuresti, Cod Postal 011822, Str. Aleea Alexandru, nr. 51, Sector 1, telefon +(40)21.405.74.20, fax +(40)21.311.44.95, e-mail: office@omniasig.ro. Polita de asigurare in cazul insolventei , Seria I Nr 51703, emisa de SC OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA, valabila de la 01.01.2019 pana la 31.12.2019 este afisata pe pagina web: www.cocktailholidays.ro.

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 Cocktail Holidays au deja inclusa asigurarea Cocktail Travel Protection. In cazul in care nu este inclusa asigurarea, ATO recomanda incheierea unei asigurari de calatorie. Agentia Cocktail Holidays 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..

IX. 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 lahttps://www.mae.ro/app_cs .
ATO recomanda si consultarea site-lui Politiei de Frontiera, dar este exonerate de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii 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 agentiilor de turism organizatoare, stabilite 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

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

a) **formularul cu informatiile precontractuale sau oferta pdf a ATO care contine aceste informatii.**
b) **Formular cu informatii standard cf. OG 2 / 2018**

C) voucher-ul/voucherele pentru serviciile achitate, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, după caz;
D) informare plecare (dupa caz) cu datele de contact ale gizilor / furnizorilor locali.
d)programul turistic, in funCtie de tipul de pachet achiszitionat,
E)oferta acceptata de către**Calator**.
F)anexe la contract
f)cataloage/oferte/ pliante sau alte inscrisuri/etc. ale ATO puse la dispozitia calatorului, in format tiparit sau pe suport electronic.

XI. 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)

XII. 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 protecţia persoanelor fizice în ceea ce priveşte prelucrarea datelor cu caracter personal şi libera circulaţie a acestor date în scopul furnizării serviciilor de transport şi/sau cazare solicitate. **Calatorul** va furniza **ATO** datele personale solicitate şi este de acord cu prelucrarea acestora în scopul derulării şi 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 însoţesc, după caz.

12.2.Calatorul are dreptul de acces şi de informare privind datele sale personale şi dreptul de a corecta/modifica orice astfel de date, dreptul de opoziţie, precum și dreptul de a solicita restricţionarea 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** sau la adresa de mail dpo@cocktailholidays.ro.**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.

12.4. 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.

12.5. ATO se angajează să adopte măsuri de securitate tehnice şi organizatorice adecvate pentru a:

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 ştergerea neautorizată a datelor cu caracter personal stocate;
- utilizarea neautorizată a sistemelor de prelucrare a datelor prin mijloace de transmisie de date.

b) se asigura că utilizatorii săi autorizați pot accesa numai datele cu caracter personal la care se referă dreptul lor de acces;

c) înregistra când şi cui au fost comunicate datele cu caracter personal;

d) se asigura că, în timpul transmiterii de date cu caracter personal şi al transportului mediilor de stocare, datele nu pot fi citite, copiate sau şterse fără autorizare;

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

12.6. 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 situaţia în care acest lucru este obligatoriu potrivit unor dispoziţii legale.

XIII. PROCEDURA DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR (”SAL”)

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

13.2. Directia de solutionare alternativa a litigiilor (Directia SAL) din cadrul Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor (”ANPC”), are competenta sa solutioneze alternativ litigii 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.

13.3. 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.

XIV. DISPOZITII FINALE

14.1.Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte, partile confirmand, 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 şi cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de serviciii de calatorie si servicile de calatorie asociate, precum si a tuturor reglementarilor in materie sau in legatura cu aceasta.

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

14.4. Litigiile apărute între părţi se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părţile înţeleg să se adreseze instanţelor de judecată competente de la sediul ATO.

14.5. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agentia de Tursim Organizatoare	Calatorul
Denumire: PROMPT SERVICE TRAVEL COMPANY SRL / Agentia Cocktail Holidays	Nume: Prenume: Am primit si un exemplar al programului Turistic
Semnătura, Stampila	Semnătura,Doresc să primesc cele mai bune oferte de turism şi informări pentru o perioadă de 3 (trei) ani de la expirarea prezentului contract. Sunt de acord ☐ Nu sunt de acord ☐