

**CONTRACT**  
**de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie**  
**Nr. .... / .....**

Partile contractante:

**SC BIGAVI AGENCY SRL.**, cu sediul social in Calea Plevnei, nr. 145b, boc 13, ap. 3055., având j40/13795/2017 si CUI 38053134 si titulara a Licentei de turism nr.347/ 2019, cont bancar RO96BRDE445SV86827784450 RON si RO69BRDE445SV01494514450 EURO, Banca BRDE, reprezentata legal prin administrator Bianca Vintila si cu punctul de lucru Calea Floreasca, nr. 114-116, Parter, Bucuresti sector 1, reprezentata prin Bianca Vintila - în calitate de agent turism, denumita în continuare Agentia

si

**Calatorul/ reprezentantul calatorului d-na/ dl.....** cu domiciliul în .....legitimat cu C.I., seria....., nr ....., CNP ....., denumit in continuare calator (titular de contract), au convenit la încheierea prezentului contract

**1. Obiectul contractului**

1.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de catre Agentie a pachetului de servicii de calatorie sau a serviciilor de calatorie asociate, înscris în bonul de comanda, voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie sau alt înscris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

**2. Informatii precontractuale**

2.1. Înainte de semnarea prezentului contract, calatorul trebuie sa primeasca formularul cu informatiile standard (Anexa 1), precum si urmatoarele informatii:

2.1.1. destinatia (destinatiile) calatoriei, itinerariul si perioadele sejurului, cu datele corespunzatoare si în cazul în care cazarea este inclusa, numarul de nopti incluse;

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

2.1.3. locatia, principalele caracteristici si, dupa caz, categoria turistica a unitatilor de cazare conform normelor din tara de destinatie;

2.1.4. serviciile de masa oferite;

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

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

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

- 2.1.8. gradul de adecvare a calatoriei pentru persoanele cu mobilitate redusa si, la cererea calatorului, gradul de adecvare a calatoriei sau a vacantei, luând în considerare nevoile calatorului;
  - 2.1.9. pentru calatoriile minorilor neînsoțiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului;
  - 2.1.10. denumirea comerciala si sediul social ale agentiei de turism organizatoare si, daca este cazul, ale agentiei de turism intermediare, precum si numerele de telefon si, dupa caz, adresele de e-mail ale acestora;
  - 2.1.11. pretul total, inclusiv taxele si orice costuri suplimentare;
  - 2.1.12. modalitatile de plata;
  - 2.1.13. numarul minim de persoane, respectiv 75% din capacitatea mijlocului de transport, necesar pentru ca serviciile din pachet sa poata fi executate si termenul pentru posibila anulare din acest motiv;
  - 2.1.14. cerintele legate de pasaport si vize, precum si informatii referitoare la formalitatile legate de sanatate;
  - 2.1.15. încetarea contractului oricând înainte de începerea executarii pachetului, cu plata unei penalitati de încetare corespunzatoare sau, dupa caz, a penalitatilor de încetare standardizate solicitate de Agentie;
  - 2.1.16. asigurarea storno sau asigurarea medicala pe perioada calatoriei.
- 2.2. Informarea este considerata îndeplinita daca calatorul a primit toate informatiile de la art. 2.1. pe un suport durabil (printate sau email)
- 2.3. Informatiile precontractuale furnizate calatorului cu privire la serviciile de calatorie (2.1.1. - 2.1.8.; 2.1.11 - 2.1.15), sunt parte integranta a contractului privind pachetul de servicii de calatorie si nu pot fi modificate decât prin acordul explicit al partilor contractante.

### **3. Încheierea contractului**

- 3.1. Contractul se încheie în momentul semnării lui de catre calator sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii de calatorie, inclusiv în cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice (e-mail, online).
- 3.2. Conform Regulamentului (UE) 2016/679 cu privire la protectia datelor cu caracter personal, este necesar ca titularul de contract sa dea o "Declaratie de consimțământ privind prelucrarea datelor personale" din Anexa 2.
- 3.3. Contractul înceteaza de drept odata cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii de calatorie înscris în documentele de calatorie.
- 3.4. Informatiile privind statele pe teritoriul carora, la data încheierii prezentului contract, este decretata stare de urgenta ori când Ministerul Afacerilor Externe din Romania a formulat alerte de calatorie, sub forma de avertismente sau attentionari, sunt publice si pot fi consultate accesând [www.mae.ro/travel-alerts](http://www.mae.ro/travel-alerts). Calatorul va încheia prezentul contract fiind informat asupra acestor informatii sau alerte.

### **4. Pretul contractului si modalitati de plata**

- 4.1. Pretul contractului se compune din costul serviciilor de calatorie efective, comisionul Agentiei si TVA. Daca pretul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comanda, alte documente de calatorie sau pe factura.

4.2. Modalitati de plata: la încheierea contractului se percepe un avans conform fiecărei oferte sau, după caz, plata integrala a contravalorii pachetului de servicii de calatorie.

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

4.4. Plata serviciilor de calatorie externe aferente contractului se poate efectua într-o singura moneda, în valuta specificata în contract sau în RON la cursul de vânzare din ziua facturarii comunicat de BNR, conform art. 290 alin. 2 Cod Fiscal, la care se adauga un coeficient de risc valutar de 2%.

## **5. Drepturile si obligatiile Agentiei**

5.1. Agentia se obliga sa furnizeze calatorului toate informatiile prevazute la pct.2.1. din prezentul contract.

5.2. Înainte de începerea executarii pachetului, Agentia își rezerva dreptul de a modifica în mod unilateral clauzele nesemnificative ale contractului privind pachetul de servicii de calatorie, cu excepția pretului contractului, cu informarea calatorului cu privire la modificarile efectuate, pe un suport durabil.

5.3. În cazul în care, înainte de începerea executarii pachetului, Agentia este constrânsa sa modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie (2.1.1.- 2.1.8.) sau nu poate îndeplini cerintele speciale ale calatorului pe care le-a acceptat, are obligatia de a informa calatorul, fara întârzieri nejustificate, pe un suport durabil, cu privire la aceste modificari si la consecintele lipsei reactiei calatorului în termenul prevazut la art. 6.2. si, după caz, la pachetul de substitutie oferit si pretul acestuia.

Schimbarea locului de cazare se considera modificare semnificativa a contractului, iar Agentia va oferi cea mai apropiata varianta din locația respectiva de o calitate echivalenta sau superioara.

5.4. În cazul achizitionarii unui pachet de servicii de calatorie având în componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, Agentia nu este raspunzatoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decât cea înscrisa în programul de calatorie. Pentru întârzieri, 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 în materie de compensare si de asistenta a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare si anularii sau întârzierii prelungite a zborurilor si de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin HG nr. 1.912/2006.

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

5.6. În 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 în care calatorul nu va fi despagubit în niciun mod având în vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat.

5.7. Agentia poate modifica pretul contractului în sensul majorarii acestuia, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, a nivelului taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de calatorie incluse în contract, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi si aeroporturi, ori a cursului de schimb valutar relevant pentru pachetul respectiv si numai după trimiterea unei notificari, însoțita

de o justificare a cresterii respective si de modul de calcul, pe un suport durabil, cu cel pu.in 20 de zile calendaristice înainte de începerea executarii pachetului.

5.8. Daca Agentia este constrânsa sa mareasca pretul pachetului cu mai mult de 8% din pretul total al pachetului, informeaza calatorul, pe un suport durabil, cu cel putin 20 de zile calendaristice înainte de începerea executarii pachetului.

5.9. Agentia poate aplica o reducere a pretului, dupa încheierea contractului si înainte de începerea executarii pachetului, care sa corespunda unei scaderi a costurilor prevazute la art. 5.7., aceasta având dreptul sa deduca cheltuielile administrative efective din rambursarea datorata calatorului. La cererea calatorului, Agentia prezinta dovezi ale cheltuielilor administrative respective.

5.10. În cazul în care, dupa începerea calatoriei turistice, o parte semnificativa din serviciile de calatorie prevazute în contract nu poate fi executata astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de calatorie, Agentia ofera, fara costuri suplimentare pentru calator urmatoarele:

5.10.1. servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai buna calitate decât cele specificate în contract. În cazul schimbarii cazarii, se considera a fi serviciu alternativ corespunzator pentru continuarea derularii pachetului oferirea cazarii în aceeasi locatie, în cea mai apropiata varianta fata de cea initiala;

5.10.2. reducerea adecvata a pretului, în cazul în care serviciile alternative propuse, au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decât cea specificata în contractul privind pachetul de servicii de calatorie;

5.10.3. reducerea pretului si/sau la despagubiri pentru serviciile neprestate, fara a înceta contractul de servicii privind pachetul de calatorie, în cazul în care este imposibil sa 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, fara întârzieri nejustificate si fara costuri suplimentare.

5.11. Agentia poate reduce corespunzator pretul pachetului pentru orice perioada în care a existat o neconformitate constatata pe parcursul executarii unui serviciu de calatorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de calatorie, cu exceptia cazului în care neconformitatea este imputabila calatorului.

5.12. Agentia este raspunzatoare pentru daunele pe care le sufera calatorul ca urmare a existentei neconformitatii, cu exceptia cazurilor în care neconformitatea:

5.12.1. este imputabila calatorului;

5.12.2. este imputabila unei parti terte care nu are legatura cu furnizarea serviciilor de calatorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de calatorie si este imprevizibila sau inevitabila;

5.12.3. este provocata de cauze de forta majora sau de circumstante inevitabile si extraordinare, pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita.

5.13. Agentia poate înceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie si poate oferi calatorului rambursarea completa a tuturor platilor efectuate pentru pachet, dar nu este raspunzatoare de plata unor

despagubiri suplimentare, în unul din urmatoarele cazuri:

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

- 20 de zile înainte de începerea executarii pachetului, în cazul calatoriilor care dureaza mai mult de 6 zile;
- 7 zile înainte de începerea executarii pachetului, în cazul calatoriilor care dureaza între 2 - 6 zile;
- 48 de ore înainte de începerea executarii pachetului, în cazul calatoriilor care dureaza mai puțin de 2 zile;

5.13.2. nu poate executa contractul în caz de forta majora (definita în art. 7.10.) sau din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare, pe care Agentia nu le poate prevedea sau evita precum si în caz de neîndeplinire a numarului minim de persoane ca urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor pentru toti participantii, iar Agentia înstiinteaza calatorul cu privire la încetarea contractului, fara întârziere si înainte de începerea executarii pachetului.

5.14. În situatiile prevazute la art. 5.13., Agentia poate oferi calatorului solutii alternative, pe cât posibil echivalente calitativ, în conditii similare de transport si cazare, fara a fi însa obligata la plata unor despagubiri suplimentare sau a altor cheltuieli ce nu sunt incluse în pachet.

5.15. Agentia are obligatia sa comunice calatorului, în scris sau prin alt suport durabil, cu cel puțin 2 zile calendaristice înainte de data plecarii, urmatoarele informatii: orele programate de plecare/ întoarcere, escale si legaturi, date de contact in cazul acestea au fost modificate.

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

5.16.1. furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara;

5.16.2. efectuarea comunicarilor la distanta si sprijinirea calatorului în gasirea unor servicii de calatorie 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 situatia de dificultate în mod intentionat sau din propria neglijenta.

Comisionul nu depaseste în niciun caz costurile efective suportate de Agentie.

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

5.19. În masura în care este imposibil sa se asigure întoarcerea calatorului astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de calatorie din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare, Agentia suporta costul cazarii necesare, pe cât posibil de categorie echivalenta, pentru o perioada care nu depaseste 3 nopti pe calator. Daca în legislatia specifica privind drepturile pasagerilor, sunt prevazute 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 calatorie 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 penalitatilor prevazute la art. 7. Diferenta, daca exista, se va rambursa calatorului.

5.21. În situatia de supraz rezervare (overbooking) a unui hotel, determinata de activitatea hotelierilor, înainte sau dupa începerea calatoriei, 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 fara sa modifice pretul.

## **6. Drepturile si obligatiile calatorului**

6.1. Calatorul poate transfera contractul privind pachetul de servicii de calatorie unei persoane care îndeplineste toate conditiile aplicabile contractului respectiv, dupa ce notifica Agentia, pe un suport durabil, cu cel puțin 7 zile lucratoare înainte de începerea executarii pachetului despre acest transfer. Conditiiile transferului sunt urmatoarele:

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

6.1.2. Agentia informeaza persoana care transfera contractul cu privire la costurile efective ale transferului. Aceste costuri sunt rezonabile si nu depasesc costurile suportate efectiv de Agentie ca urmare a transferului contractului privind pachetul de servicii de calatorie.

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 calatorie.

6.2. Calatorul trebuie sa informeze Agen.ia, în termen de maxim 5 zile lucratoare de la primirea notificarilor prevazute la art. 5.3. si 5.8., cu privire la hotarârea sa de a opta pentru acceptarea modificarilor propuse sau pentru încetarea contractului, fara a plati vreo penalitate de încetare.

6.3. În cazul în care calatorul nu comunica Agentiei optiunea sa sau decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificarile prevazute în art. 5.3. si art. 5.8., se va considera ca modificarile au fost acceptate, iar calatorul nu va putea solicita despagubiri ulterioare.

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

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

6.4.2. sa accepte un pachet de servicii de calatorie de o calitate inferioara, cu reducerea corespunzatoare a pretului sau un pachet cu un pret mai redus;

6.4.3. sa i se ramburseze toate platile 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 calatorie în orice moment înainte de

începerea executării pachetului, având dreptul la rambursarea plăților efectuate, cu scaderea penalității de încetare corespunzătoare.

6.6. În cazul în care, calatorul încetează contractul datorită 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 transportul pasagerilor la destinație, nu va plăti nici o penalitate de încetare.

6.7. Calatorul are dreptul să solicite Agenției o despăgubire în cazul în care Agenția 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 pret acordată este inadecvată.

6.9. Calatorul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor de călătorie: cazarea (check-in) se face, de regulă, după ora 14,00 a zilei de intrare și se termină (check-out), de regulă, până la ora 12.00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până la cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a calatorului.

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

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

6.12. Calatorul ia la cunoștință că alte servicii pe care le achiziționează care nu fac parte din contractul cu Agenția sunt în strictă responsabilitate a prestatorului local și sunt guvernate de legislația țării de destinație, Agenția neavând nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

6.13. Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către calator a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună 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 optimă, Agenția recomandă și consultarea site-ului [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro). În cazul în care calatorul nu își respectă 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 exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

6.14. Agenția recomandă 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 singură persoană angajează servicii de călătorie pentru un număr mai mare de călători, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

6.16. Calatorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Agenția nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vatamări suferite de calator ca urmare a nerespectării acestui alineat.



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

6.18. În cazul în care calatorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizeaza pachetul de servicii de calatorie refuza sa se mai întoarca în România si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, calatorul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

## **7. Penalitati, rambursari si despagubiri**

7.1. În cazul în care calatorul anuleaza/înceteaza, contractul privind pachetul de servicii de calatorie, în orice moment înainte de începerea executarii pachetului, datoreaza Agentiei penalitati dupa cum urmeaza:

a) 25 Euro/persoana + diferente de pret rezultate ca urmare a anularii serviciilor turistice, daca anulara se face cu mai mult de 30 zile calendaristice înainte de data plecarii. Penalizarea este valabila si în cazul achizitionarii doar a biletelor charter avion, fara alte servicii;

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

c) 100% din pretul pachetului de servicii, daca anulara se face cu mai putin de 15 zile calendaristice înainte de data plecarii (inclusiv a biletelor charter);

d) Penalizarile pentru biletele de avion pe curse regulate sunt specificate la achizitionare, în functie de conditiile impuse de fiecare transportator.

e) În cazul anumitor pachete cu conditii speciale (oferte speciale, EB, etc.) impuse de catre furnizori, penalitatile vor fi mentionate distinctiv în cadrul ofertelor si vor anula oricare alte conditii specificate anterior.

f) Penalizarile de la pct. a, b si c sunt valabile si în cazul achizitionarii doar a biletelor charter de avion, fara alte servicii;

7.2. În cazul în care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/ destinatie, daca nu poate pleca în calatorie pentru ca documentele personale necesare în vederea efectuării calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a parasii teritoriului tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia, penalitatea va fi de 100%.

7.3. Calatorul trebuie sa depuna în scris cererea de încetare a pachetului de servicii de calatorie la Agentia la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de încetare nu este luata în considerare.

7.4. În cazul în care calatoria nu a început, valoarea despagubirii este egala cu valoarea sumelor achitate efectiv de catre calator, în baza contractului privind pachetele de servicii de calatorie, în masura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolventei Agentiei.

7.5. În cazul în care în contractul privind pachetele de servicii de calatorie este inclus transportul de pasageri si calatorul se afla în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare, datorita insolventei Agentiei, despagubirea este egala cu contravaloarea serviciilor de calatorie neprestate calatorului si achitate de acesta, la care se adauga costul repatrierii.

7.6. Agentia efectueaza rambursarile prevazute în prezentul contract, fara întârzieri nejustificate si, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile lucratoare de la data încetării contractului privind pachetul de servicii de calatorie.

7.7. În cazul rambursării prevazuta în art. 6.5., se va scadea penalitatea de încetare corespunzatoare din



valoarea rambursarii.

7.8. Calatorul are dreptul sa primeasca despagubiri adecvate din partea Agentiei pentru orice daune pe care le sufera ca urmare a unei neconformitati. Despagubirea se acorda fara întârzieri nejustificate.

7.9. Calatorul nu are dreptul la despagubiri în cazurile enumerate de art. 5.12. si art. 5.13.

7.10. Agentia nu raspunde în caz de forta majora, care este definita ca fiind orice eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil si inevitabil, cum ar fi greva, conflict politic, razboi, calamitati naturale (cutremur, inunda.ii, furtuna etc), incendii, epidemii, pericol public, atac terorist, embargou international, interdictii ale organelor de administratie publica etc., precum si în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere.

7.11. Toate sumele mentionate la prezentul articol se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

7.12. Drepturile la despagubiri sau la reducerea pretului nu aduc atingere drepturilor calatorilor în temeiul Regulamentelor si conventii internationale aplicabile.

7.13. În cazul unor evenimente invocate de calatori (îmbolnaviri, decese), care se vor dovedi cu acte, penalitatile aplicate vor fi cele percepute de furnizorii serviciilor de calatorie. În acest caz, calatorul îsi poate recupera sumele achitate prin activarea asigurarii storno.

## **8. Reclamatii**

8.1. În cazul în care unul din serviciile de calatorie nu se executa în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de calatorie, calatorul are obligatia de a informa în scris, de la fata locului si fara întârzieri nejustificate, atât reprezentantul Agentiei, cât si prestatorii de servicii de calatorie (conducerea hotelului, a restaurantului, reprezentantii locali ai Agentiei organizatoare), în legatura cu orice neconformitate pe care o constata pe parcursul executarii unui serviciu de calatorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de calatorie, tinând cont de circumstantele cazului. Datele de contact ale Agentiei: 0772073716, 0756037777-URGENTE, [hello@bigavi.ro](mailto:hello@bigavi.ro), unde calatorul poate solicita asistenta atunci când se afla în dificultate sau poate reclama orice neconformitate sesizata în timpul executarii pachetului.

8.2. În cazul în care prestatorii de servicii de calatorie refuza nejustificat sau nu rezolva neconformitatea reclamata de calator si nu invoca cazurile prevazute la art. 8.3., acesta trebuie sa contacteze, de la fata locului, Protectia consumatorului din tara respectiva.

8.3. Atât Agentia, cât si prestatorul de servicii de calatorie vor actiona pentru remedierea neconformitatii, cu exceptia unuia din urmatoarele cazuri:

8.3.1. neconformitatea nu poate fi remediata;

8.3.2. remedierea implica cheltuieli disproportionale, tinând cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

8.4. Fara a aduce atingere exceptiilor prevazute la art. 8.3. în cazul în care Agentia nu remediaza neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de calator, acesta poate face el însusi 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 Agenția a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către călător, acesta poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie fără plata unei penalități de încetare și, după caz, poate să ceară reducerea pretului și/sau despăgubiri.

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

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

## **9. Asigurari**

9.1. Călătorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției.

## **10. Documentele contractului.**

10.1. Constituie parte integrantă din contract următoarele: voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz; programul turistic, cataloage/pliante/oferte, formularul cu informații standard, declarația de consimțământ privind prelucrarea datelor personale, datele de la Protecția Consumatorului, precum și alte înscrisuri/ site-ul <http://www.bigavi.ro/>, ale Agenției puse la dispoziția călătorului, în format tipărit sau pe alt suport durabil.

## **11. Dispoziții finale**

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

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

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

11.4. Călătorul declară că Agenția l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie și servicii de călătorie asociate, în conformitate cu prevederile O. G. nr. 2/ 2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate.

11.5. Litigiile aparute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente.

11.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agentia,

Am citit contractul si anexele si am primit un exemplar al acestora

Calator,

SC BIGAVI AGENCY SRL

### **ANEXA 1**

Formular cu informatii standard pentru contractele privind pachete de servicii de calatorie

Combinatia de servicii de calatorie pusa la dispozitia dumneavoastra este un pachet în înțelesul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018. Prin urmare, veti beneficia de toate drepturile UE care se aplica pachetelor. BIGAVI AGENCY SRL va fi pe deplin responsabila pentru executarea corespunzatoare a pachetului în ansamblu. În plus, conform legislatiei, BIGAVI AGENCY SRL detine protectie pentru a va rambursa platile si, în cazul în care transportul este inclus în pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastra în cazul în care devine insolventa. Informatii suplimentare referitoare la principalele drepturi în temeiul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 [www.anat.ro/wp-content/uploads/2013/09/OG-2\\_2018.pdf](http://www.anat.ro/wp-content/uploads/2013/09/OG-2_2018.pdf). Urmarind hyperlinkul, calatorul va primi urmatoarele informatii:

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

- Calatorii primesc toate informatiile esentiale privind pachetul anterior încheierii contractului privind pachetul de servicii de calatorie.
- Exista întotdeauna cel puțin un comerciant care raspunde pentru executarea corespunzatoare a tuturor

serviciilor de calatorie incluse în contract.

- Calatorilor li se pune la dispozitie un numar de telefon de urgenta sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legatura cu agentia de turism organizatoare sau cu agentul de turism.
- Calatorii pot transfera pachetul unei alte persoane, în urma unei înștiintari efectuate în mod rezonabil si eventual a platii unor costuri suplimentare.
- Pretul pachetului poate fi marit numai daca cresc costurile specifice (de exemplu, preturile carburantilor) si daca acest lucru este prevazut în mod expres în contract, si în orice caz nu mai târziu de 20 de zile înainte de începerea executarii pachetului. În cazul în care cresterea pretului este mai mare de 8% din pretul pachetului, calatorul poate înceta contractul. În cazul în care agentia de turism organizatoare își rezerva dreptul de a creste pretul, calatorul are dreptul la o reducere de pret daca apare o scadere a costurilor relevante.
- Calatorii pot înceta contractul fara plata unei penalitati de încetare si pot obtine rambursarea completa a oricaror plati în cazul în care oricare dintre elementele esentiale ale pachetului, altul decât pretul, s-a modificat în mod semnificativ. În cazul în care, înainte de începerea executarii pachetului, comerciantul raspunzator de pachet anuleaza pachetul, calatorii au dreptul la rambursare si, dupa caz, la o despagubire.
- Calatorii pot înceta contractul fara plata unei penalitati de încetare, înainte de începerea executarii pachetului, în circumstante exceptionale, de exemplu în cazul unor probleme grave de securitate la destinatie care sunt susceptibile de a afecta pachetul.
- În plus, calatorii au posibilitatea de a înceta contractul în orice moment înainte de începerea executarii pachetului, în schimbul achitarii unei penalitati de încetare adecvat si justificabil.
- În cazul în care, dupa începerea executarii pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite calatorului servicii alternative corespunzatoare, fara a implica plata unor costuri suplimentare. Calatorii pot înceta contractul fara plata unei penalitati de încetare, în cazul în care serviciile nu sunt executate în conformitate cu contractul si acest fapt afecteaza în mod substantial executarea pachetului, iar agentia de turism organizatoare nu remediaza problema.
- Calatorii au, de asemenea, dreptul la o reducere a pretului si/ sau la plata unor despagubiri pentru daune în cazul în care serviciile de calatorie nu sunt executate sau sunt executate în mod necorespunzator.
- Agentia de turism organizatoare trebuie sa ofere asistenta în cazul în care calatorul se afla în dificultate.
- În cazul în care agentia de turism organizatoare intra în insolventa, platile vor fi rambursate. În cazul în care agentia de turism organizatoare intra în insolventa dupa începerea executarii pachetului, iar transportul este inclus în pachet, repatrierea calatorilor este garantata.

Acte normative:

- Ordonanta Guvernului nr. 2/ 2018: [www.anat.ro/wp-content/uploads/2013/09/OG-2\\_2018.pdf](http://www.anat.ro/wp-content/uploads/2013/09/OG-2_2018.pdf)

- Ordinul nr. 156/ 2019 pentru aprobarea Procedurilor de garantare a sumelor platite de calatori în legatura cu pachetele de servicii de calatorie/ serviciile de calatorie asociate în cazul insolvenței agentiei de turism organizatoare si procedurile de despagubire a calatorilor.

## **ANEXA 2**

Declaratie de consimțământ privind prelucrarea datelor personale

D-na/ dl....., cu domiciliul în .....legitimat cu C.I. seria..... nr....., CNP ....., în calitate de titular de contract, prin prezenta declaratie îmi exprim consimțământul în mod liber, în cunostinta de cauza si la obiect, pentru urmatoarele scopuri ale prelucrării datelor cu caracter personal:

A. DA/ NU - Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal pentru comunicari comerciale ale agentiei (oferte turistice)

B. DA/ NU - Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal pentru newsletter-uri (stiri, informatii diverse despre activitatea agentiei)

C. DA/ NU - În calitate de titular al autoritatii parintesti/ împuternicit al acestuia, sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal (nume, prenume, data nasterii) ale copilului/ copiilor mei care au vârsta sub 16 ani, mentionati în rezervare, necesare pentru executarea contractului. (pct. C este obligatoriu pentru a se putea efectua rezervarea) .

1. Am luat cunostinta de faptul ca, în cazul în care am fost de acord cu pct. A si B datele mele si a persoanelor mentionate în rezervare, nume, prenume, adresa de email, se vor putea prelucra dupa executarea contractului pana la data de 31.12.2022.

2. Cunosc faptul ca am posibilitatea sa-mi retrag consimtamantul pentru pct. A si B, oricând, printr-o cerere transmisa la e-mail [hello@bigavi.ro](mailto:hello@bigavi.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 Agentiei.
4. Agentia m-a asigurat ca respecta noile norme impuse de prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 cu privire la protectia datelor cu caracter personal, mentionate în politica de confidentialitate de pe site-ul [www.bigavi.ro](http://www.bigavi.ro)
5. De asemenea, am luat la cunostinta ca prelucrarea datelor personale necesare pentru facturare (nume, prenume, data nasterii, CNP, C.I. sau pasaport, adresa, telefon, email si nationalitate) se vor pastra conform termenelor prevazute în legislatia financiar-contabila.
6. Am înteles ca prelucrarea datelor cu caracter personal mentionate 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 catre companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii contractuali ai Agentiei din tara si/ sau din strainatate, implicati în desfasurarea serviciului turistic contractat.
8. Sunt informat/ a de faptul ca, potrivit legislatiei în vigoare, datele personale vor fi furnizate catre autoritatile din domeniul juridic (politie, parchet, instate de judecata) doar la solicitarea expresa a acestora.
9. Agentia m-a asigurat de faptul ca datele mele nu vor fi facute publice, nu vor fi transmise unor terte parti.
10. Am fost informat/ a ca am urmatoarele drepturi: de acces la date, de rectificare, de stergere a datelor (dreptul de a fi uitat), de restrictionare a prelucrarii, de portabilitate a datelor si dreptul la opozitie. Pentru exercitarea acestor drepturi, voi putea trimite o cerere scrisa, la adresa de e-mail [hello@bigavi.ro](mailto:hello@bigavi.ro). De asemenea, mi s-a comunicat si faptul ca am dreptul de a ma adresa Autoritatii Nationale de Supraveghere ([www.dataprotection.ro](http://www.dataprotection.ro)), precum si justitiei.
11. Declar ca am fost împuternicit de toate persoanele mentionate în rezervare sa furnizez Agentiei datele personale ale acestora necesare efectuarii rezervarii, iar accesul la aceste date se va acorda doar titularului de contract în urma unei cereri scrise.
12. Am înteles în intregime continutul declaratiei de mai sus, aceasta fiind conforma cu cele declarate si cu realitatea.

Titular de contract,

### **ANEXA 3**

Pachetul turistic care face obiectul prezentului contract include servicii pentru 2 adulti, dupa cum urmeaza:

- Bilet de avion dus-intors
- Taxe de aeroport
- Bagaj de mana (7 kg) si bagaj de cala (20 kg)
- Cazare 7 nopti in camera cu vedere la mare
- Tip de masa: All Inclusive
- Transfer aeroport – hotel – aeroport
- Asigurare medicala si storno

O data cu achitarea integrala a pachetului de servicii turistice, agentia de turism are obligatia de a transmite turistilor urmatoarele documente pe cale electronica:

- Bilete de avion
- Vouchere aferente pentru cazare si transfer

Asigurarea medicala si storno va fi transmisa turistilor o data cu confirmarea incasarii avansului stabilit.

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

#### **MODALITATE DE PLATA:**

1. .... la rezervare
2. Diferenta pana la data de