

CONTRACT
de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie
nr. X din data de X

I. Părțile contractante:

Fresh Holidays & Events S.R.L., cu sediul în Aleea Borcea nr. 6, bl. 16, sc. A, et. 1, ap. 5, sector 4, București, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului de pe lângă Tribunalul București sub nr. J40/11088/15.09.2011, având cod unic de înregistrare fiscală RO 29106973 și contul bancar **IBAN RON: RO94 RZBR 0000 0600 1411 9670**, deschis la **Raiffeisen Bank, Sucursala Rond Cosbuc**, titulară a Licenței de turism nr. **1038 din 01.02.2019, reinnoita conform OG 2/02.02.2018**, pentru Agenția de turism Fresh Holidays, reprezentată de Neacsu Diana Florina - Administrator, în calitate de **Agenzie de Turism Organizatoare**, denumită în continuare **"Organizator"**

Și
Domnul/doamna [a se insera], domiciliat/domiciliată în [a se insera], telefon [a se insera], posesor/poseoare al/a buletinului/cărții de identitate [a se insera], eliberat/eliberată de [a se insera], la data de [a se insera], având CNP: [a se insera], în calitate de **Călător**,

au convenit încheierea prezentului contract, în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative.

II. Obiectul contractului

2.1 Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Organizator a pachetului de servicii de călătorie înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, alt înscris, anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

2.2 Sub incidența prezentului contract intră următorii călători: [a se insera]

2.3 Caracteristicile pachetului de servicii de călătorie la care se obligă Organizatorul sunt următoarele:

Pretul pachetului include:

[a se insera]

III. Încheierea contractului

3.1 Contractul se încheie, după caz, în oricare din următoarele situații:

a) în momentul semnării lui de către călător sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice;

b) în momentul în care călătorul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Organizator, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data întocmirii bonului de comandă. Este responsabilitatea Organizatorului de a informa călătorul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervări de servicii, Organizatorul poate solicita un avans de până la 80% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care călătorul solicită serviciile.

1. Dacă înscrierea intervine cu mai puțin de 45 zile înaintea plecării, pachetul de servicii de călătorie se va achita integral. În cazul nerespectării termenelor de plată, Organizatorul își rezervă dreptul de a anula rezervarea.

2. În cazul în care conținutul bonului de comandă nu diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice și confirmarea s-a efectuat în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, călătorul care decide să renunțe la călătoria turistică datorează Organizatorului penalități conform cap. VII din prezentul contract.

3. În cazul în care conținutul bonului de comandă diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice primite în scris de la Organizator sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, Călătorul poate considera că voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite;

c) în momentul eliberării documentelor de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în care pachetele de servicii de călătorie fac parte din oferta standard a agenției de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

3.2 În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția călătorului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul Organizatorului sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax etc.), obligația de informare a călătorului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de Organizator, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, respectiv dacă prezentul contract prezentat călătorului în modalitățile prevăzute mai sus conține clauzele prevăzute la art. 7 alin. (3) din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative.

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

3.4 Informațiile privind statele pe teritoriul cărora, la data încheierii prezentului contract, este decretată stare de urgență, ori în privința cărora Ministerul Afacerilor Externe a formulat alerte de călătorie, sub formă de avertismente sau atenționări, sunt publice și pot fi consultate accesând <http://www.mae.ro/travel-alerts>. Călătorul înțelege să contracteze serviciile ce fac obiectul prezentului contract fiind informat cu privire la aceste avertizări, atenționări sau alerte.

IV. Prețul contractului și modalități de plată

4.1 Prețul total al contractului este în cuantum de **euro** și se compune din costul serviciilor de călătorie efective, comisionul Organizatorului și TVA. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă (dacă există), alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție călătorului, site-ul Organizatorului, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

4.2 Modalități de plată:

4.2.1. La încheierea contractului:

a) se achită un avans în cuantum de **[a se insera]** din prețul stabilit, iar plata finală se va face până la data de **[a se insera]**;

4.2.2. În cazul în care la încheierea contractului s-a perceput un avans, plata finală se va face astfel:

a) pentru serviciile turistice care necesită confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plată comunicate de Organizator în scris prin bonul de comandă sau alte mijloace de comunicare;

b) pentru serviciile de călătorie care nu necesită confirmare din partea prestatorilor, după cum urmează:

[a se insera]

4.3 Facturarea serviciilor se va face în EURO, USD sau LEI. Plata serviciilor se va face în baza facturilor emise de Organizator, în contul bancar indicat de Organizator. Plata serviciilor de călătorie externe aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, fie în valuta specificată în contract, fie în RON. Dacă serviciile acordate sunt cotate în EURO sau USD, iar facturarea se face în LEI, Organizatorul va factura aceste servicii la cursul BNR + un comision de 2%, reprezentând diferența de schimb interbancar la cumpărare de valută.

4.4 În situația în care unul sau mai multe dintre termenele de plată prevăzute mai sus este depășit cu mai mult de 15 zile de la data scadenței, Organizatorul are dreptul de a rezilia contractul.

4.5 Organizatorul nu are dreptul să solicite călătorului efectuarea plății finale cu mai mult de 5 zile înainte de data la care aceasta transmite călătorului documentele de călătorie în baza cărora călătorul poate efectua serviciile de călătorie achiziționate.

V. Drepturile și obligațiile Organizatorului

5.1 Organizatorul se obligă să furnizeze călătorului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii de călătorie care nu fac parte din oferta proprie/standard a Organizatorului și care necesită confirmarea rezervării din partea altor prestatori. În cazul solicitării unor pachete de servicii de călătorie care se regăsesc în oferta proprie a Organizatorului sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, Organizatorul poate furniza Călătorului un bon de comandă, dacă consideră necesar.

5.2 În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, Organizatorul este constrâns să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie (de exemplu serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare), sau nu poate îndeplini cerințele speciale ale călătorului și acceptate în prealabil de Organizator, călătorul are posibilitatea ca, într-un termen de 5 zile, să accepte modificarea propusă sau să înceteze contractul fără a plăti vreo penalitate de încetare.

5.3 În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul Organizatorului, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Organizatorul 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 anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1.912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră 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 turistice, acestea fiind destinate transportului.

5.4 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.

5.5 Organizatorul poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de preț ale contractului și numai dacă modificarea are loc ca urmare a schimbărilor legate de:

- a)** prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie;
- b)** nivelul taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi;
- c)** cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

5.6 În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile de călătorie prevăzute în contract nu este realizată sau Organizatorul constată că nu le va putea realiza, acesta este obligat:

a) să ofere călătorului alternative corespunzătoare în vederea continuării pachetului fără majorarea prețului, respectiv serviciile de călătorie oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;

b) să restituie călătorului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile de călătorie achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;

c) în cazul în care nu pot fi oferite călătorului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al călătorului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

5.7 Organizatorul este răspunzător pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, indiferent dacă aceste servicii urmează să fie furnizate de acesta sau de un alt furnizor de servicii de călătorie, cu excepția următoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează călătorului;

b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Organizatorul, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice, neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Organizatorul nu este răspunzător pentru prejudiciile cauzate călătorului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice;

c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

5.8 Organizatorul are obligația să furnizeze în scris călătorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu acesta (e-mail, fax, sms etc.), cu cel puțin 3 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de Călător, în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;

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

c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;

d) obligațiile călătorului prevăzute la art. 6.13, 6.14 și 6.17.

5.9 Organizatorul este obligat să acorde asistență adecvată fără întârzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici Organizatorul, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita, în special prin:

a) furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară;

b) efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea călătorului în găsirea unor servicii de călătorie alternative.

Organizatorul are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență în cazul în care călătorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență. Comisionul nu depășește în niciun caz costurile efective suportate de Organizator.

5.10 Organizatorul este obligat să informeze persoana care transferă contractul (cedentul), în conformitate prevederile art. 6.1 din prezentul Contract cu privire la costurile efective ale transferului.

5.11 Atunci când o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit în Contract, Organizatorul are obligația de a oferi călătorului, fără costuri suplimentare pentru acesta din urmă, servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea călătorului 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.

5.12 În cazul în care serviciile alternative propuse, au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în contract, Organizatorul este obligat să acorde călătorului o reducere adecvată a prețului.

Călătorul 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.

5.13 Dacă este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau călătorul respinge serviciile alternative propuse în conformitate art. 5.11 călătorul are dreptul, după caz, la reducerea prețului și/sau la despăgubiri, fără a înceta contractul de servicii privind pachetul de călătorie.

5.14 Dacă pachetul include transportul de pasageri, Organizatorul asigură de asemenea, în cazurile prevăzute la art. 5.12 și 5.13 repatrierea călătorului cu transport echivalent, fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru călător.

5.15 Există unele destinații și programe turistice, care includ vizite și activități în parcuri naționale, rezervații naturale sau zone cu climă extremă (safari, croaziere, incursiuni dincolo de cercurile polare, catarari, alpinism, dar fără caracter limitativ), în care desigur vor fi făcute toate eforturile pentru menținerea programului stabilit, acesta poate fi modificat chiar după stabilirea itinerariului final, datorită reglementărilor autorităților parcurilor naționale, apariției unor condiții meteo nefavorabile (închiderea unor trasee datorită sezonului ploios sau migrării ghetarilor, inundații, alunecări de teren, etc.), blocării unor zone de trekking, hiking sau safari, migrației animalelor, sau datorită unor situații generate de companii aeriene locale sau de către hotelierii din zona respectivă. Noul itinerariu va fi adus la cunoștința călătorului imediat ce apar noile schimbări.

5.16 Clasificarea pe stele a unitatilor de cazare este cea atribuita oficial de catre ministerele de resort ale tarilor respective si ca atare, respecta normativele locale. Organizatorul nu poate fi raspunzator de standardele acestor clasificari sau de atribuirea necorespunzatoare a numarului de stele.

5.17 Distribuirea camerelor la hotel se face la receptie si orice problema legata de amplasarea sau aspectul camerei se rezolva de catre calator direct la receptie, asistat dupa caz, fie de Organizator, fie telefonic la numarul de urgente. Organizatorul va face toate demersurile in vederea rezolvarii situatiei, inasa nu va putea fi tinut raspunzator pentru nicio situatie in care culpa acestuia este exclusa.

5.18 Specificatiile suplimentare mentionate de calator (pat matrimonial, camere de fumatori/nefumatori, balcon, etc.), sunt mentionate in rezervare si pe vouchere, inasa acestea depind de disponibilitatea din momentul in care se face check-in la hotel, iar acordarea lor nu poate fi garantata.

VI. Drepturile și obligațiile călătorului

6.1 În cazul în care călătorul nu poate să participe la călătoria turistică, indiferent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate să transfere contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația prealabilă de a anunța Organizatorul, în scris, pe un suport durabil cu cel puțin 7 zile înainte de începerea executării pachetului. În acest caz, între călătorul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și Organizator (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de călătorie contractate și transferate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată Organizatorului (debitorului cedat). Călătorul care transferă pachetul său de servicii de călătorie, precum și persoana căreia îi este transferat răspund în mod solidar pentru achitarea prețului călătoriei și tuturor comisioanelor, tarifelor și altor costuri suplimentare generate de acest transfer.

Organizatorul informează călătorul care transferă contractul cu privire la costurile efective ale transferului. Aceste costuri sunt rezonabile și nu depășesc costurile suportate efectiv de Organizator ca urmare a transferului contractului privind pachetul de servicii de călătorie. Organizatorul prezintă călătorului care transferă contractul dovezi cu privire la costurile suplimentare, comisioane și alte costuri generate de transferarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

6.2 În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, călătorul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regulă, la ora 18:00 a zilei de intrare și se termină, de regulă, la ora 12:00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a călătorului.

6.3 În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorării, călătorul poate rezilia/denunța unilateral contractul fără nicio obligație față de Organizator, acesta având dreptul la rambursarea imediată de către Organizator a sumelor plătite, inclusiv comisionul.

6.4 Călătorul este obligat să comunice Organizatorului în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la art. 5.2 modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, iar în cazul în care se aplică clauzele prevăzute în art 5.7 lit. b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:

a) încetarea contractului fără plata penalităților; sau

b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

6.5 În cazul în care călătorul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile art 5.2 se consideră că toate modificările au fost acceptate și călătorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

6.6 În cazul în care călătorul reziliază/denunță unilateral contractul în temeiul art. 6.4 sau Organizatorul anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii de călătorie de calitate echivalentă sau superioară, propus de Organizator;

b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară propus de Organizator, cu rambursarea imediată a diferenței de preț, în sensul rambursării diferenței de preț dintre cele două pachete de servicii de călătorie, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;

c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

6.7 În toate cazurile menționate la art. 6.6, călătorul are dreptul să solicite Organizatorului și o despăgubire, al cărei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al părților sau în baza unei hotărâri a instanței de judecată, pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Organizatorul a informat în scris călătorul cu cel puțin:

(i) 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile;

(ii) șapte zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între două și șase zile;

(iii) 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de două zile;

b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la art 5.7 lit b).

c) anularea s-a făcut din vina călătorului.

6.8 Călătorul are dreptul să înceteze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care încetarea îi este imputabilă este obligat să despăgubească Organizatorul pentru prejudiciul creat acestuia, conform prevederilor cap. VII, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Despăgubirea se poate ridica la maximum prețului pachetului de servicii de călătorie contractat.

6.9 Prin excepție de la art 6.8, călătorul are dreptul să înceteze contractul privind pachetul de servicii de călătorie 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, circumstanțe survenite după încheierea contractului și dovedite prin orice mijloace de probă.

6.10 În cazul încetării contractului privind pachetul de servicii de călătorie, în condițiile art 6.9, călătorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară.

6.11 În cazul în care călătorul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Organizatorul va rezolva cerințele călătorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către călător.

6.12 În cazul în care călătorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre servicii, aceasta echivalează cu încetarea contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la cap. VII la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

6.13 Călătorul 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 Organizator.

6.14 Călătorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de Organizator (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament etc.), în vederea acordării serviciilor de călătorie. În cazul în care călătorul beneficiază de bilete 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.

6.15 Există posibilitatea ca la efectuarea formalităților de check-in, să i se solicite călătorului un card de credit sau o sumă cash, ca o garanție de plată a serviciilor suplimentare neacoperite de voucher, ce pot fi achiziționate în unitatea respectivă (consumație restaurant, room-service, servicii SPA etc.). Călătorul este obligat să verifice cu atenție nota de plată înaintea semnării acesteia și să nu accepte sub nici o formă plata unor taxe și servicii deja specificate în voucher. Orice reclamație ulterioară nu va fi luată în considerare. Suma blocată pe acest card, ca și perioada în care se face deblocarea acesteia, depind de politica unității de cazare respective, iar Organizatorul nu poate fi răspunzător de acestea.

6.16 Călătorul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contractul cu Organizatorul sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar Organizatorul nu are nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

6.17 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. Pentru o informare optimă, Organizatorul recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră. În cazul în care călătorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Organizatorului (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), Organizatorul este exonerat de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

6.18 Fiecare Călător este răspunzător personal pentru respectarea prevederilor serviciilor pasapoarte, vamale, sanitare etc. ale țării în care calatorește. Cetățenii străini trebuie să se informeze asupra obligativității vizelor la consulatele și ambasadatele țărilor în care vor să calatorească.

6.19 Călătorul ajuns la destinație este obligat să sesizeze toate greșelile și neconcordanțele față de serviciile comandate imediat după constatarea lor, pe loc, în scris, atât Organizatorului, cât și direct prestatorului local de servicii (după caz). Preluarea reclamațiilor efectuate va fi confirmată în scris de către Organizator, și/sau de către prestatorul local de servicii. Orice reclamații ulterioare nu vor fi luate în considerare.

6.20 Organizatorul recomandă călătorilor contactarea acestuia cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).

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

6.22 Călătorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acestuia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Organizatorul nu se face vinovat de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de călător ca urmare a nerespectării acestui alineat.

6.23 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 turistic contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către turist a prevederilor privind locurile de întâlnire și orele vor fi suportate de către acesta.

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

VII. Renunțări, penalizări, despăgubiri

7.1 În cazul în care călătorul renunță din vina sa la pachetul de servicii de călătorie care face obiectul prezentului contract, el datorează Organizatorului penalizări după cum urmează:

7.1.1 Atât în cazul serviciilor turistice externe cât și în cazul serviciilor turistice interne, penalizările sunt de:

a) [a se insera] din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de [a se insera] zile calendaristice înainte de data plecării;

b) [a se insera] % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul [a se insera] - [a se insera] de zile calendaristice înainte de data plecării;

c) [a se insera] din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de [a se insera] zile calendaristice înainte de plecare sau prin neprezentarea la program;

d) [a se insera] % din prețul pachetului de servicii, în cazul în care turistul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programului special (de exemplu, Early Booking etc.) [a se insera], indiferent de data la care turistul solicită renunțarea.

7.2 În cazul în care călătorul care a contractat un pachet de servicii de călătorie cu Organizatorul și a achitat un avans nu se prezintă în termenul specificat în bonul de comandă sau în termenul comunicat în scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar Organizatorul are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul călătorului cu reținerea penalizărilor prevăzute la art. 7.1.

7.3 Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Organizatorul va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și ștampilate de reprezentantul organizației sindicale.

7.4 În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, călătorului i se vor reține toate taxele datorate de Organizator prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acestuia.

7.5 Penalizările echivalente cu cele indicate la pct. 7.1.1 lit. c) sau d) se aplică și în cazul în care călătorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

7.6 Călătorul trebuie să depună în scris, cu număr de înregistrare la Organizatorul la care a achitat serviciile, cererea de renunțare la pachetul de servicii de călătorie. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

7.7 Organizatorul va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

7.8 Organizatorul 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 niciunei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Organizatorul.

7.9 Toate sumele menționate la pct. 7.1, 7.2, 7.4 și 7.5 se vor reține de către Organizator din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de călătorie achitat de călător, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

VIII.Reclamații

8.1 Călătorul informează Organizatorul fără întârzieri nejustificate, ținând cont de circumstanțele cazului, în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în prezentul contract.

Datele de contact ale Organizatorului:

Telefon: **+40.754.012.262** sau **+40.770.574.088**

Fax: -

E-mail: **office@freshholidays.ro**

8.2 Dacă oricare dintre serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu cerințele prezentului contract, Organizatorul remediază neconformitatea, cu excepția unuia din următoarele cazuri:

a) neconformitatea nu poate fi remediată;

b) remedierea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

8.3 Dacă Organizatorul nu remediază neconformitatea potrivit art. 8.2 lit a) și b), călătorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Organizatorului dovedește că neconformitatea este imputabilă călătorului.

8.4 În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Organizatorul a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de călător, călătorul poate rezilia contractul privind pachetul de servicii de călătorie fără plata unor penalități de încetare și după caz, poate să ceară reducerea prețului și/sau despăgubiri.

IX.Asigurări

9.1 Conform prevederilor Ordonanței de Guvern nr. 2/2018 și ale Ordinului nr. 156/2019 emis de Ministerul Turismului, călătorul este asigurat pentru rambursarea sumelor achitate de acesta în legătură cu pachetele de servicii de călătorie, în cazul insolvenței Organizatorului și în legatura cu serviciile de călătorie asociate, astfel cum sunt definite acestea la art. 3 pct. 16 din Ordonanța de Guvern nr. 2/2018, în măsura în care Organizatorul facilitează servicii de călătorie asociate, la Societatea de Asigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A cu sediul în București str. Aleea Alexandru nr. 51 sector 1, în baza poliței de asigurare **seria I nr 56276 din 19.01.2022**, valabila până la data de **18.01.2023**. Polița de asigurare este afișată pe pagina web a Organizatorului, <http://www.freshholidays.ro>.

9.2 Dacă în prezentul contract este inclus transportul de pasageri, garanția prevăzută la art. 9.1 include repatrierea călătorilor, indiferent dacă executarea pachetului este afectată de insolvența Organizatorului sau călătorul se află în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare sau la locul convenit de părți.

9.3 Valoarea despăgubirii :

9.3.1 În cazul în care călătoria nu a început, valoarea despăgubirii este egală cu valoarea sumelor achitate efectiv de călător în baza prezentului contract, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței Organizatorului.

9.3.2 În cazul în care în prezentul contract este inclus transportul de pasageri și călătorul se află în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare, din cauza insolvenței Organizatorului, despăgubirea este egală cu contravaloarea serviciilor de călătorie neprestate călătorului și achitate de acesta în baza contractului de comercializare a pachetului de servicii de călătorie, la care se adaugă costul repatrierii.

9.4 În cazul în care călătorul a beneficiat de repatriere în condițiile art. 9.2:

a) în cazul nerespectării de către Organizator a obligațiilor contractuale, călătorul nu mai beneficiază de nicio altă despăgubire de la societatea de asigurare;

b) în cazul insolvenței Organizatorului, călătorul beneficiază de rambursarea contravalorii serviciilor de călătorie neprestate călătorului și achitate de acesta în baza prezentului contract, fără a se scădea cheltuielile cu repatrierea efectuate de societatea de asigurare;

9.5 Asiguratorul poate propune călătorului o ofertă de servicii alternative corespunzătoare pentru contonuirea derulării pachetului, în condițiile prevăzute de Ordinul nr. 156/2019 emis de Ministerul Turismului. În situația în care călătorul acceptă oferta propusă, acesta nu va mai beneficia de nicio despăgubire suplimentară.

9.6 Condițiile în care călătorul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

9.6.1 În cazul în care Organizatorul nu efectuează repatrierea călătorului, acesta are obligația de a anunța imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail.

9.6.2 În cazul în care călătorul solicită Organizatorului contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative în fotocopie către Organizator prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Călătorul are obligația să păstreze documentele justificative în original.

9.6.3 Călătorul poate solicita Organizatorului rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere astfel :

a) în termen de maximum 30 de zile de la data declarării insolvenței Organizatorului, în situația în care data încheierii pachetului neexecutat/executat parțial este anterioară datei declarării insolvenței;

b) în termen de 15 (cincisprezece) zile lucrătoare de la data încheierii executării pachetului de servicii de călătorie în situația în care declararea insolvenței este anterioară acesteia.

9.6.4 În situația în care se dispune radierea Organizatorului ca urmare a falimentului, călătorul va transmite solicitarea de rambursare a sumelor plătite direct societății de asigurare, în termen de 15 zile lucrătoare de la data radierii.

9.6.5 În situația prevăzută la alin. 9.3.2, călătorul poate solicita Organizatorului rambursarea costului repatrierii prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în termen de 15 zile lucrătoare de la data repatrierii.

9.6.6 În termen de 5 zile lucrătoare de la data transmiterii solicitării conform art. 9.6.3, 9.6.4 sau 9.6.5, după caz, călătorul notifică în scris societatea de asigurare în legătură cu solicitarea adresată Organizatorului privind rambursarea sumelor achitate de acesta și/sau a costului repatrierii.

În termen de 15 zile lucrătoare de la data confirmării de primire a notificării de la art. 9.6.1 sau 9.6.4, după caz, călătorul transmite societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative, care cuprind cel puțin următoarele :

a) contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie;

b) confirmările de primire precizate la art. 9.6.2, 9.6.5;

c) fotocopiile de pe documentele de plată (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de călător;

d) fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

9.6.7 Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii de către societatea de asigurare a documentelor justificative de la călător.

9.6.8 În cazul în care, după, plata despăgubirii, Organizatorul plătește sumele datorare călătorului, acesta restituie societății de asigurare despăgubirea primită, în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii sumelor de la Organizator.

9.7 Facultativ, călătorul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie. Organizatorul recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Călătorul se poate informa în agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii turistice, dacă agenția oferă acest tip de serviciu.

9.8 Organizatorul nu se face vinovat de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul Organizatorului, deoarece aceasta este doar intermediar între călător și asigurator.

X. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

10.1 Datele cu caracter personal prelucrate de FRESH HOLIDAYS & EVENTS SRL

Prelucrarea datelor cu caracter personal reprezinta orice operatiune sau set de operatiuni care se efectueaza asupra datelor dumneavoastra cu caracter personal.

FRESH HOLIDAYS & EVENTS SRL poate prelucra urmatoarele date cu caracter personal: nume, prenume, numar telefon, adresa domiciliu, adresa de e-mail, serie si nr. carte de identitate, serie si nr. pasaport, CNP, data nasterii, varsta copiilor, apartenenta la sindicate, locul de munca, numele companiei (daca este aplicabil), numarul de inregistrare TVA (daca este cazul).

10.2 Persoanele vizate: calatori/turisti/beneficiari ai serviciilor de calatorie sau turistice, reprezentanti/imputerniciti/persoane de contact (parteneri contractuali) din cadrul companiilor sau institutiilor/autoritatilor publice.

10.3 Scopurile colectarii datelor cu caracter personal

Prelucram datele cu caracter personal, colectate in baza prezentului contract, in urmatoarele scopuri:

a) Rezervarea, intermedierea, ofertarea si/sau comercializarea serviciilor si/sau pachetelor de servicii de calatorie, altor servicii turistice, evenimente culturale/sportive sau de alta natura, servicii de agrement sau calatorii de afaceri, executarea contractelor – respectiv in vederea indeplinirii obligatiilor contractuale pe care ni le asumam fata de dvs.;

b) In vederea indeplinirii obligatiilor legale stabilite in sarcina noastra.

10.4 Destinatarii datelor dumneavoastra cu caracter personal

FRESH HOLIDAYS & EVENTS SRL va considera toate informatiile colectate de la dumneavoastra ca fiind confidentiale si nu le va partaja cu terti (cu exceptia acelor persoane fizice si/sau juridice implicate in prestarea serviciilor rezervate sau achizitionate de dumneavoastra, respectiv partenerilor FRESH HOLIDAYS & EVENTS SRL de afaceri, inclusiv partenerilor din afara Uniunii Europene, in cazul in care fara partajarea datelor dumneavoastra nu ati putea beneficia de serviciile achizitionate) fara consimtamântul dumneavoastra expres si anterior.

De asemenea, vom putea furniza datele dvs. cu caracter personal catre autoritati publice centrale si locale, autoritati judecatoresti, politie, parchet (in limitele prevederilor legale si/sau ca urmare a unor cereri intemeiate si expres formulate), etc.

10.5 Durata prelucrării datelor cu caracter personal

FRESH HOLIDAYS & EVENTS SRL va prelucra datele dumneavoastra cu caracter personal pana la finalizarea scopului pentru care au fost colectate sau ulterior, conform obligatiilor legale stabilite in sarcina noastra.

Ulterior, daca dumneavoastra sau reprezentantul legal/imputernicit nu veti exercita dreptul de opozitie/de stergere, conform legii, aceste date vor fi arhivate de catre FRESH HOLIDAYS & EVENTS SRL pe durata de timp prevazuta in procedurile interne sau vor fi distruse.

10.6 Drepturile persoanelor vizate

Conform prevederilor legale aplicabile, beneficiati de urmatoarele drepturi: dreptul de a fi informat, dreptul de acces, dreptul la rectificare, dreptul de stergere a datelor ("dreptul de a fi uitat"), dreptul la restrictionarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opozitie si drepturi legate de procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri.

De asemenea, va este recunoscut dreptul de a depune o plângere in fata unei autoritati de supraveghere si de a introduce o cale de atac judiciara. In acest scop, in Romania, autoritatea de supraveghere este Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal(www.dataprotection.ro)

10.7 Exercițarea drepturilor dumneavoastra.

Pentru exercitarea acestor drepturi va puteti adresa FRESH HOLIDAYS & EVENTS SRL prin transmiterea unei cereri scrise, datate si semnate la adresa: str. Colonel Corneliu Popeia 43, Sector 5, Bucuresti sau prin transmiterea unui e-mail la adresa office@freshholidays.ro.

10.8 Prin semnarea prezentului contract, dumneavoastra confirmați ca ați citit, ați fost informat(a) corect, complet, ați luat cunoștința de conținutul acestui document, îl înțelegeți pe deplin și sunteți de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal ale dvs și ale persoanelor pentru care faceți rezervarea, de către FRESH HOLIDAYS & EVENTS SRL.

10.9 CONȘIMTĂMÂNTUL PARENTAL ÎN CONTEXTUL PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL ALE MINORILOR (se va completa doar dacă vor exista minori - beneficiari indirecti ai serviciilor contractate)

Subsemnatul(a), [a se insera], (nume – prenume: părinte / reprezentant legal / împuternicit al reprezentanților legali), în calitate de [a se insera] (părinte / reprezentant legal / împuternicit al reprezentanților legali) al minorului / minorilor [a se insera] în vârstă de [a se insera] ani, prin prezenta consimt în numele sau (lor) ca FRESH HOLIDAYS & EVENTS SRL să poată prelucra datele cu caracter personal legate de numele și vârsta minorului(lor), serie și număr pasaport / carte de identitate, în scopul rezervării / comercializării pachetelor de servicii de călătorie / biletelor de avion al căror beneficiar direct sau indirect va fi minorul. Prin semnarea prezentului contract confirm că am citit, am fost informat(a) corect, complet, am luat cunoștința și înțeleg pe deplin drepturile de care beneficiaz privind protecția atât a datelor personale proprii, cât și protecția datelor personale ale minorului.

XI. Dispoziții finale

11.1 Comercializarea pachetelor de servicii de călătorie se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative. 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.

11.2 Calătorul declară că anterior încheierii prezentului contract Organizatorul i-a furnizat toate informațiile esențiale privind serviciile contractate, cum ar fi: destinația, itinerariul, perioada călătoriei, numărul de nopți incluse, mijloacele de transport, unitățile de cazare și serviciile de masă oferite, alte servicii incluse în pachet, numărul minim de persoane necesar efectuării serviciilor de călătorie, abilități lingvistice necesare calătorului pentru comunicarea orală, informații pentru persoane cu mobilitate redusă, informații generale despre regimul vizelor și pașapoartelor și privind formalitățile legate de sănătate în țara de destinație, informații privind agenția de turism organizatoare/intermediară, prețul total al pachetului, modalitățile de plată, informații privind posibilitatea calătorului de a înceta contractul oricând înainte de începerea executării pachetului și informații privind asigurarea facultativă sau obligatorie care să acopere costurile încetării contractului de către calător sau costurile de asistență, inclusiv taxele de repatriere, în caz de accident, de boală sau de deces, cu care este în mod expres de acord.

11.3 Călătorul declară că Organizatorul l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, călătorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, în conformitate cu oferta Organizatorului.

11.4 Călătorul declară că anterior încheierii prezentului contract, Organizatorul i-a furnizat toate informațiile esențiale privind serviciile contractate, cum ar fi: destinația, itinerariul, perioada călătoriei, numărul de nopți incluse, mijloacele de transport, unitățile de cazare și serviciile de masă oferite, alte servicii incluse în pachet, numărul minim de persoane necesar efectuării serviciilor de călătorie, abilitățile lingvistice necesare calătorului pentru comunicarea orală, informații pentru persoanele cu mobilitate redusă, informații generale despre regimul vizelor și pașapoartelor și privind formalitățile legate de sănătate în țara de destinație, informații privind agenția de turism organizatoare/intermediară, prețul total al pachetului, modalitățile de plată, informații privind posibilitatea calătorului de a înceta contractul oricând înainte de începerea executării pachetului și informații privind asigurarea facultativă sau obligatorie care să acopere costurile încetării contractului de către calător sau costurile de asistență, inclusiv taxele de repatriere, în caz de accident, de boală, sau de deces, cu care este în mod expres de acord.

11.5 În cazul în care prezentul contract are ca obiect vânzarea de către Organizator a unui serviciu de călătorie care NU constituie pachet de servicii de călătorie conform dispozițiilor O.G. nr. 2/2018, art. 6.9, art. 6.10. și Capitolul IX din prezentul contract nu sunt aplicabile.

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

11.7 Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

11.8 Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele:

a) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz;

b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;

c) cataloage/pliante/oferte/alte înscrieri/etc. ale Organizatorului puse la dispoziția turistului, în format tipărit sau pe suport electronic.

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

Organizator,

Denumirea: Fresh Holidays & Events SRL

Reprezentant: Neacsu Diana - Florina

Semnatura și tampila:

Călător,