

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

Partile contractante:

SC MIKA HOLIDAY TRAVEL SRL., cu sediul social in STR OLTULUI NR 8,VADU PASII, Buzau, având RO34256420 si J10/237/2015 si titulara a Licentei de turism nr. 1637/29.03.2019, cont bancar RO69BTRLRONCRT0292166101, Banca Transilvania, reprezentata legal prin administrator TANASE MIHAELA cu punctul de lucru in Str. Ion Baiesu,bl.3B,parter, reprezentat prin - în calitate de agent turism, denumita în continuare Agentia

si

Calatorul....., domiciliat/a in Jud....., Mun..... cu CI serie, numar, CNP, contact, 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 consimtamânt 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. 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, taxelor de serviciu 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, dupa 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 facturării 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 executării pachetului, Agentia își rezerva dreptul de a modifica în mod unilateral clauzele nesemnificative ale contractului privind pachetul de servicii de calatorie, cu exceptia pretului contractului, cu informarea calatorului cu privire la modificarile efectuate, pe un suport durabil.

5.3. În cazul în care, înainte de începerea executării 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, dupa 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 locatia respectiva de o calitate echivalenta sau superioara.

5.4. În cazul achizitionării 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 și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anularii sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin HG nr. 1.912/2006.

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

5.6. În situația achiziționării unui produs de tip 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.

5.7. Agenția poate modifica prețul contractului în sensul majorării acestuia, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a nivelului taxelor sau al comisiunilor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi, ori a cursului de schimb valutar relevant pentru pachetul respectiv și numai după trimiterea unei notificări, însoțită de o justificare a creșterii respective și de modul de calcul, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile calendaristice înainte de începerea executării pachetului.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.12.1. este imputabilă călătorului;

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

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 înștiinteaza, 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 înștiinteaza 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 rezervarile efectuate în beneficiul calatorului cu retinerea 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 aceeasi zona sau într-o zona cât mai apropiata, la aceeasi 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. Conditile 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, tarifulor 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 Agentia, 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 executarii pachetului, având dreptul la rambursarea platilor efectuate, cu scaderea penalitatii de încetare corespunzatoare.

6.6. În cazul în care, calatorul înceteaza contractul datorita unor circumstanțe inevitabile si extraordinare care se produc la locul de destinatie sau în vecinatatea imediata a acestuia si care afecteaza în mod semnificativ executarea pachetului sau transportul pasagerilor la destinatie, nu va plati nici o penalitate de încetare.

6.7. Calatorul are dreptul sa solicite Agentiei o despagubire în cazul în care Agentia înceteaza contractul privind pachetul de servicii de calatorie, cu exceptia cazurilor prevazute de art. 5.13.

6.8. Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse de Agentie 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 calatorie sau reducerea de pret acordata este inadecvata.

6.9. Calatorul are obligatia sa respecte urmatorul program de acordare a serviciilor de calatorie: cazarea (check-in) se face, de regula, dupa ora 14,00 a zilei de intrare si se termina (check-out), de regula, pâna la ora 12.00 a zilei de iesire înscrise pe documentele de calatorie (voucher). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pâna cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusiva a calatorului.

6.10. Calatorul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie.

6.11. Calatorul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de Agentie (voucher, etc.) în vederea acordarii serviciilor de calatorie.

6.12. Calatorul ia la cunostinta ca alte servicii pe care le achizitioneaza care nu fac parte din contractul cu Agentia sunt în stricta responsabilitate a prestatorului local si sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, Agentia neavând nicio responsabilitate asupra prestatilor în cauza.

6.13. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara îndeplinirea de catre calator a unor formalitati suplimentare (de exemplu, calatoria împreuna cu minori, situatia în care numele calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligatia de a îndeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Agentia recomanda si consultarea site-ului www.politiadefrontiera.ro. În cazul în care calatorul nu își respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile suplimentare necesare în vederea efectuării calatoriei care nu sunt în sarcina Agentiei (de exemplu, în cazul calatoriei cu minori, împuternicire din partea parintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoteste sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia este exonerata de orice raspundere în cazul imposibilitatii efectuării calatoriei.

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

6.15. În cazul în care o singura persoana angajeaza servicii de calatorie pentru un numar mai mare de calatori, conditiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

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

6.17. Calatorul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecării atât la dus, cât si la întors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului de 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, după încheierea contractului cu călătorul, acesta din urmă dorește să anuleze sau să modifice rezervarea, solicitarea acestui lucru se va face în scris către **SC. MIKA HOLIDAY TRAVEL SRL**.

În situația în care programul se poate organiza, respectând restricțiile determinate de pandemia Covid, călătorul poate anula executarea pachetului de servicii turistice, respectiv înceta contractul privind pachetul de servicii turistice în orice

moment înainte de începerea executării pachetului, însă este obligat să plătească **Agenției SC. MIKA HOLIDAY TRAVEL SRL** o penalitate de încetare, după cum urmează:

A) 50% din valoarea pachetului turistic din ziua confirmării până cel tarziu cu 31 de zile înainte de data calatoriei,

B) 100% din valoarea pachetului turistic daca renuntarea se face în mai puțin de 30 zile înainte de data calatoriei (inclusiv neprezentarea la program).

Sunt exceptate programele care au menționate în oferta condiții speciale de înscriere/ retragere și care se vor aplica cu prioritate.

Pentru pachetele de servicii turistice ce beneficiază de prețuri/tarife speciale (ex: tip "Early Booking", "First Minute", "Last Minute" etc), penalizarea pentru anulare / modificare este de **100%** din contravaloarea pachetului.

- În situația în care măsurile luate de către autorități impun restricții de călătorie care îngreunează sau fac imposibilă executarea pachetului de servicii de călătorie, turistul va beneficia de un voucher – anexă la contractul de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, pentru întregă suma achitată. *Voucherul* poate fi utilizat timp de 12 luni, integral/parțial, exclusiv pentru efectuarea unei noi rezervări pentru un produs vandut de **SC. MIKA HOLIDAY TRAVEL SRL**.

7.2. În cazul în care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă 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 părăsi teritoriul țării, din alte motive ce tin de persoana acestuia, **penalitatea va fi de 100%**.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8. Reclamații

8.1. În cazul în care unul din serviciile de calatorie nu se execută în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de calatorie, calatorul are obligația de a informa în scris, de la fața locului și fără întârzieri nejustificate, atât reprezentantul Agenției, cât și prestatorii de servicii de calatorie (conducerea hotelului, a restaurantului, reprezentanții locali ai Agenției organizatoare), în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de calatorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de calatorie, ținând cont de circumstanțele cazului. Datele de contact ale Agenției: 0765.919.629 URGENTE, reclamatii@mihaelatravel.ro, unde calatorul poate solicita asistența atunci când se află în dificultate sau poate reclama orice neconformitate sesizată în timpul executării pachetului.

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

8.3. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii de calatorie vor acționa pentru remedierea neconformității, cu excepția unuia din următoarele cazuri:

8.3.1. neconformitatea nu poate fi remediată;

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

8.4. Fără a aduce atingere excepțiilor prevăzute la art. 8.3. în cazul în care Agenția nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de călător, acesta poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Călătorul nu trebuie să specifice un termen dacă Agenția refuză să remedieze neconformitatea sau dacă este necesară o remediere imediată.

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 la Societatea de Asigurare – Reasigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A. din București, Aleea Alexandru, nr 51, sector 1, București, telefon: +40214.057.420, cu Polita de asigurare nr. 55328 eliberată în data de 01.01.2023 valabilă până la data de 31.12.2023, având suma asigurată de 50.000 euro.

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 informațiile standard, declarația de consimțământ privind prelucrarea datelor personale, datele de la Protecția Consumatorului, precum și alte înregistrări, 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 partile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente.

11.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agencia, **SC. MIKA HOLIDAY TRAVEL SRL**

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

Calator, (nume / prenume / semnatura)

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. MIKA HOLIDAY TRAVEL SRL va fi pe deplin responsabila pentru executarea corespunzatoare a pachetului în ansamblu. În plus, conform legislatiei, MIKA HOLIDAY TRAVEL 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. 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.

MIKA HOLIDAY TRAVEL SRL a contractat protectia în caz de la Societatea de Asigurare – Reasigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A. Aleea Alexandru nr 51, sector 1, Bucuresti, telefon 0214.057.420 cu Polita de asigurare nr. 55328 eliberata în data de 01.01.2023 valabila pâna la data de 31.12.2023. Calatorii pot contacta aceasta entitate sau, dupa caz, autoritatea competenta - Autoritatea de Supraveghere Financiara, Splaiul IndependenTei nr. 15, sector 5, Bucuresti, e-mail: office@asfromania.ro, relatii cu publicul, tel. 0800 825 627, numar apelabil din afara României: +40.21.668.12.08, fax: 021.659.60.51 si 021.659.64.36, în cazul în care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolventei MIKA HOLIDAY TRAVEL SRL.

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

Acte normative:

- Ordonanta Guvernului nr. 2/ 2018: www.anat.ro/wp-content/uploads/2013/09/OG-2_2018.pdf

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

ANEXA 2

Declaratie de consimtamânt privind prelucrarea datelor personale

Calatorul....., domiciliat/a în Jud. cu CI serienumarCNP

....., contact nr: , în calitate de titular de contract, prin prezenta declaratie îmi exprim consimtamântul în mod liber, în cunostinta de cauza si la obiect, pentru urmatoarele scopuri ale prelucrării datelor cu caracter personal:

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

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

C. DA - În calitate de titular al autoritatii parintest'i/ 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 31.12.2026.

2. Cunosc faptul ca am posibilitatea sa-mi retrag consimtamantul pentru pct. A si B, oricând, printr-o cerere transmisa la e-mail office@mihaelatravel.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.mihaelatravel.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 înțeles 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 prelucrării, de portabilitate a datelor si dreptul la opozitie. Pentru exercitarea acestor drepturi, voi putea trimite o cerere scrisa, la adresa de e-mail office@mihaelatravel.ro De asemenea, mi s-a comunicat si faptul ca am dreptul de a ma adresa Autoritatii Nationale de Supraveghere (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 efectuării rezervării, iar accesul la aceste date se va acorda doar titularului de contract în urma unei cereri scrise.
12. Am înțeles în intregime continutul declaratiei de mai sus, aceasta fiind conforma cu cele declarate si cu realitatea.

Titular de contract,

Nume:

Prenume:

Semnatura:

ANEXA 3

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

Semnatura client:

SC. MIKA HOLIDAY TRAVEL .SRL

AGENT:(nume/prenume)

Semnatura: