

**CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETULUI DE SERVICII DE CALATORIE**  
**NR. \_\_\_\_\_ din data de \_\_\_\_\_**

**PARTILE CONTRACTANTE**

SC OVI TRAVEL SRL, cu sediul în Str. Valeriu Braniste, Nr.48, Camera 3, Parter, Sector 3, Cod Postal 030716, Bucuresti, Romania, înregistrată în Registrul Comertului sub nr. J40/13883/2008, RO24333622, conturi IBAN: RO67BACX0000000251999000 (RON), RO40BACX0000000251999001 (EUR) deschise la Banca UniCredit Bank, titulara a licenței de turism nr. 344/31.08.2020 pentru Agenția de turism OVI TRAVEL de tipul Agenție de Turism Organizatoare, Brevet de turism nr. 24135/13.05.2014, Tel: (+4) 0766.050.851, E-mail: office@ovitravel.ro, polita de asigurare privind protecția în caz de insolvența a agenției de turism organizatoare, seria I nr. 55732/11.09.2024, emisa de către OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A., valabila de la data de 01/10/2024 până la 30/09/2025, reprezentată prin DUMITRU RALUCA IOANA în calitate de Agent Turism, numita în continuare **Agentia de Turism Organizatoare**

SI

**CALATOR / REPREZENTANTUL AL CALATORULUI**

NUME:..... PRENUME:....., domiciliat/a în .....  
....., CNP: ....., posesor/posesoare al/a CI seria ....  
Nr....., Telefon ....., E-mail ....., numit în continuare **Calator**, au convenit încheierea prezentului contract.

**CAPITOLUL 1 OBIECTUL CONTRACTULUI**

1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către **Agentia de Turism Organizatoare** a pachetului de servicii de calatorie înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie sau alt înscris anexat prezentului contract (programul excursiei) în sensul prevăzut de art.3 din O.G. nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

1.2 AGENTIA comercializeaza urmatorul pachet de servicii de calatorie, conform programului excursiei publicat in materialele de prezentare: cataloage, brosure, pliante si alte oferte letrice sau pe site-ul agentiei [www.ovitravel.ro](http://www.ovitravel.ro), considerat anexa la prezentul contract.

Pachet de servicii de calatorie: [nume pachet]: Ex. [Thailanda Circuit Bangkok si Sejur Phuket], Destinatia: [destinatia], Perioada: [interval],  
Numar persoane: [total pax], Pasageri: [nume pasageri/lista pasageri], Tip camera: [camera]

1.3 In cazul vanzarii pachetelor proprii si a serviciilor asociate, agentia OVI TRAVEL ofera garantii privind rambursarea tuturor platilor efectuate de catre sau pe seama calatorilor, in masura in care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolventei.

1.4 Nu sunt considerate pachete de calatorie si nu sunt acoperite de asigurare impotriva insolventei **Agentiei de Turism Organizatoare**:  
a) pachetele si serviciile de calatorie asociate care dureaza mai putin de 24 ore, cu exceptia situatiei in care acestea includ cazarea peste noapte;  
b) pachetele si serviciile de calatorie asociate, achizitionate in temeiul unui acord general pentru organizarea unei calatorii de afaceri, incheiat intre un comerciant si o alta persoana fizica sau juridica actionand din motive legate de activitatea sa comerciala, afacerea, meseria sau profesia sa;  
c) serviciile unice.

**CAPITOLUL 2 INCHEIEREA SI DURATA CONTRACTULUI**

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

(a) în momentul semnării lui de către **Calator** sau prin acceptarea condițiilor precontractuale de servicii de calatorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon și/sau mijloace electronice; In cazul pachetelor de servicii de calatorie achizitionate la distanta, se considera acceptare a conditiilor contractuale urmatoarele:

- Exprimarea acordului/acceptului calatorului prin transmiterea catre **Agentia de Turism Organizatoare** a unei mesaj electronic (e-mail, fax, etc) de pe adresa de e-mail declarata de calator ca adresa de corespondenta si contact;
- Exprimarea acordului/acceptului prin achitarea de catre calator a contravalorii pachetului de servicii de calatorie in baza facturii emisa de catre **Agentia de Turism Organizatoare**

Informatiile precontractuale furnizate **Calatorului** inainte de incheierea contractului privind detaliile pachetului de calatorie, formeaza parte integranta a contractului si nu pot fi modificate decat prin acordul explicit al partilor contractante.

(b) în momentul în care **Calatorul** primește confirmarea scrisă a rezervării de la **Agentia de Turism Organizatoare**. Este responsabilitatea agenției de turism organizatoare de a informa Calatorul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, sms, email, fax etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervări de pachet de servicii de calatorie, **Agentia de Turism Organizatoare** poate solicita un avans de până la 50% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care calatorul solicită serviciile.

(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 calatorie fac parte din oferta standard a agenției de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

2.2. În cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, astfel cum sunt definite la art. 2 pct. 8 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, aprobată cu modificări prin Legea nr. 157/2015, se furnizează călătorului un exemplar sau confirmarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie pe suport hârtie sau, în cazul în care călătorul este de acord, pe un alt suport durabil.

2.3. Contractul încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii de calatorie înscris în documentele de călătorie. **CAPITOLUL 3 PREȚUL CONTRACTULUI ȘI MODALITĂȚI DE PLATĂ**

3.1. Prețul contractului este de [ ] și se compune din costul serviciilor de calatorie efective, comisionul Agenției de turism organizatoare 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 calatorului, site-ul Agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

3.2. Modalități de plată:

3.2.1. La încheierea contractului se solicita plata unui avans din prețul pachetului achizitionat sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii de calatorie. Condițiile de plata difera in functie de tipul pachetului de servicii de calatorie achizitionat, de tipul de oferta si vor fi trecute in contract sau in anexele aferente acestuia, adica in informatiile precontractuale.

3.2.2. În cazul în care la încheierea contractului s-a perceput un avans, plata finală se va face până cel târziu cu 31 de zile calendaristice înainte de data plecării.

În situația în care Calatorul solicită servicii de călătorie suplimentare la programele din oferta standard, care necesită confirmare din partea prestatorilor, plata acestora se va face conform termenelor de plată comunicate de **Agencia de Turism Organizatoare** în scris sau alte mijloace de comunicare;

3.3. Plata serviciilor de călătorie aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată în contract EURO sau RON. Platile se vor face prin intermediul viramentului bancar, card, cash la sediul agenției sau prin depunere directă în conturile agenției deschise la ING Bank sau Banca Unicredit. Comisionul bancar aferent tranzacției va fi suportat de Calator.

3.4. Plata serviciilor turistice interne (cu locul de desfășurare în România) se poate efectua și cu vouchere de vacanță. Plata serviciilor de călătorie se face respectând prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice și anexelor acestora. Pachetul de servicii de călătorie care poate fi achiziționat pe baza voucherelor de vacanță va cuprinde servicii de cazare (minim și obligatoriu), alimentație publică, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfășurare pe teritoriul României.

În cazul în care calatorul renunță la pachetul de servicii de călătorie achiziționat cu vouchere de vacanță, agenția îi poate oferi acestuia un pachet de servicii de călătorie la o valoare inițială, mai puțin penalitățile aferente, calculate conform prevederilor capitolului VI din prezentul contract, sau îi poate oferi calatorului un pachet de servicii de călătorie, doar dacă acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanță.

Conform OUG nr. 8/2009, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie de către calator, agenția de turism nu poate restitui calatorului contravaloarea voucherelor de vacanță în bani. Voucherele de vacanță pot fi restituite calatorului de către agenția de turism, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie, doar dacă acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanță.

3.5. Nerespectarea de către Calator a termenelor de plată da dreptul **Agenciei de Turism Organizatoare** să rezilieze contractul fără notificare prealabilă și să solicite despăgubiri pentru daunele suferite. **Agencia de Turism Organizatoare** nu poate fi ținută de obligația de a acorda servicii calatorilor în cazul în care aceștia nu au achitat în întregime contravaloarea serviciilor contractate.

#### **CAPITOLUL 4 DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE AGENȚIEI DE TURISM ORGANIZATOARE**

4.1. Agenția se obligă să furnizeze Calatorului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii de călătorie care nu fac parte din oferta proprie/standard a agenției de turism 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 agenției de turism organizatoare sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, Agenția de turism organizatoare poate furniza Calatorului un bon de comandă, dacă consideră necesar.

4.2. Înainte de începerea executării pachetului, **Agencia de turism organizatoare** are dreptul să modifice în mod unilateral alte clauze ale contractului privind pachetul de servicii de călătorie exceptând clauza legată de preț, dacă aceste modificări sunt nesemnificative și să îl informeze pe CĂLĂTOR cu privire la modificarea într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, pe un suport durabil, cu cel puțin 24 de ore înainte de data începerii călătoriei. În cazul în care Agenția de Turism Organizatoare este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului (majorarea pretului cu mai mult de 8%, neindeplinirea cerințelor speciale ale Calatorului, principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie, modificarea locului de cazare, etc.), aceasta are obligația să informeze **Calatorul** cu cel puțin 15 de zile înainte de data plecării.

4.3. În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul de călătorie, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste turiștii 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.

4.4. 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 **Calatorul** nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat. În mod similar, în cazul în care transportul are loc cu autocarul, transportatorul poate modifica, din motive ce țin de siguranța pasagerilor prezenți la bord, locul rezervat inițial de Călător, cu un alt loc din aceeași categorie, caz în care Călătorul nu va fi despăgubit în niciun mod.

4.5. După încheierea contractului, Agenția de Turism Organizatoare 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 este o consecință directă a schimbărilor legate de cel puțin unul dintre următoarele aspecte:

- (a) prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie;
- (b) nivelul taxelor sau al comisiunilor 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 comisiunile de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi;
- (c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

Creșterea de preț va fi notificată călătorului, în clar și inteligibil, notificarea fiind însoțită de o justificare a creșterii respective și de un calcul, pe suport durabil, cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea executării pachetului.

În cazul unei reduceri de preț, Agenția de Turism Organizatoare are dreptul să deducă cheltuielile administrative efective din rambursarea datorată călătorului. La cererea călătorului, Agenția va prezenta dovezi ale cheltuielilor administrative respective.

4.6 **Agenția de turism organizatoare** este răspunzătoare pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract. Calatorul are dreptul la despăgubiri din partea **Agenției de Turism Organizatoare**, pentru orice daune pe care le suferă ca urmare a unei neconformități, cu excepția următoarelor cazuri:

- (a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează **Calatorului**;
- (b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici **Agenția de Turism Organizatoare**, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificări de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje sau reparatii pe drumurile publice etc.). Agenția de Turism Organizatoare nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate Calatorului 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. În cazul insolvenței și/sau falimentului companiei aeriene, **Agenția de turism organizatoare** nu va putea fi trasă la răspundere, dar va încerca să rezolve pe cât posibil efectuarea serviciilor comandate și achitate de **Calator**.
- (c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui tert care nu are legătura cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

4.7 În cazul în care, după începerea executării pachetului, o parte semnificativă din serviciile de călătorie prevăzute în contract nu poate fi executată astfel cum s-a convenit în contract, Agenția de Turism Organizatoare oferă, fără costuri suplimentare pentru Calator, servicii alternative corespunzătoare în vederea continuării derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea Calatorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit. În cazul schimbării cazării, se consideră a fi serviciu alternativ corespunzător pentru continuarea derulării pachetului oferirea cazării în aceeași locație, sau în cea mai apropiată variantă față de cea inițială.

4.8 În cazul în care serviciile alternative propuse, conform art. 4.7, au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în prezentul Contract, Agenția de Turism Organizatoare acordă Călătorului o reducere adecvată a prețului, fără a rezilia contractul.

4.9 Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse conform art. 4.7, doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contract sau reducerea de preț acordată este inadecvată. Părțile convin că sensul expresiei „o parte importantă din serviciile de călătorie” este acela potrivit căruia servicii cu o valoare mai mare decât jumătate din valoarea prezentului contract nu poate fi prestată, din cauze obiective.

4.10 În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Agenția de Turism Organizatoare a omis să o remedieze într-un termen rezonabil, calatorul poate înceta contractul fără plata unei penalități de încetare și, după caz, poate să ceară, reducerea prețului și/sau despăgubiri.

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

4.12 Dacă pachetul include transportul de pasageri, Agenția asigură de asemenea, în cazurile prevăzute la art. 4.10 și 4.11, repatrierea călătorului cu transport echivalent, fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru Călător.

4.13 În măsura în care este imposibil să se asigure întoarcerea Călătorului astfel cum s-a convenit în contract din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, Agenția de Turism Organizatoare suportă costul cazării necesare, pe cât posibil de categorie echivalentă, pentru o perioadă care nu depășește trei nopți pe călător. Dacă în legislația specifică privind drepturile pasagerilor, sunt prevăzute perioade mai lungi aplicabile mijloacelor de transport relevante pentru întoarcerea călătorului, se aplică perioadele respective.

4.14 Limitarea costurilor prevăzută la art. 4.13 nu se aplică persoanelor cu mobilitate redusă, astfel cum sunt definite la art. 2 lit. (a) din Regulamentul (CE) nr.1.107/2006 al Parlamentului European și al Consiliului din 5 iulie 2006 privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei pe calea aerului, și însoțitorilor acestora.

4.15 Limitarea costurilor prevăzută la art. 4.13 nu se aplică femeilor însărcinate și minorilor neînsoțiți și nici persoanelor care au nevoie de asistență medicală specială, cu condiția ca agenția de turism organizatoare să fi fost informată cu privire la nevoile speciale ale acestora cu cel puțin 48 de ore înainte de începerea executării pachetului.

4.16 **Agenția de Turism Organizatoare** are obligația să furnizeze în scris **Calatorului** sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu Calatorul (e-mail, fax, sms etc.), cu 5 zile înainte de data plecării, următoarele informații (în cazul în care acestea au suferit modificări, față de cele stipulate la momentul încheierii contractului): (a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de Calator în fiecare dintre mijloacele de transport incluse. În cazul zborurilor charter, de regula, **Agenția de Turism Organizatoare** lucrează cu companii aeriene autorizate. Distribuția locurilor în avion se face la check-in. În funcție de gradul de încărcare realizat, Agenția își rezervă dreptul a modifica compania aeriană stipulată inițial în contract cu o altă companie de zbor și, de asemenea, poate modifica și tipul de avion folosit;; (b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentanței locale a Agenției de Turism Organizatoare ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea Agenției de Turism Organizatoare; (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 Calatorului prevăzute la pct. 5.11, 5.12 și 5.14.

4.17 Agenția de Turism Organizatoare parte în contract este obligată să acorde prompt asistență Calatorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici agenția de turism organizatoare, 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 asistenta consulară;
- (b) acordarea de asistență Calatorului în ceea ce privește efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea acestuia în găsirea unor servicii de călătorie alternative.

**Agenția de Turism Organizatoare** are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență în cazul în care Calatorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență. Comisionul nu poate depăși costurile efective suportate de agenție.

4.18 **Agenția de Turism Organizatoare** nu este răspunzătoare pentru serviciile optionale care nu sunt specificate în prezentul contract și care sunt comercializate la fața locului, acestea fiind responsabilitatea prestatorului local și sunt guvernate de legislația țării de destinație.

## **CAPITOLUL 5 DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CALATORULUI**

5.1. În cazul în care **calatorul** nu poate să participe la călătoria turistică independent 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 de călătorie contractat,

cu obligația de a anunța în scris Agenția de Turism Organizatoare cu cel puțin 7 zile înaintea datei de începere a executării contractului, pe un suport durabil. În acest caz, între calatorul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția de turism organizatoare (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de calatorie contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată agenției de turism organizatoare (debitorului cedat). În situația în care mijlocul de transport este avionul, cedarea contractului este condiționată de posibilitatea transferării locului la avion, care depinde în mod exclusiv de politica companiei aeriene. Calatorul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei (soldului), a tuturor comisioanelor, tarifelor și a eventualelor costuri suplimentare generate de acest transfer. În cazul în care Agenția de Turism Organizatoare nu primește în termenul stabilit costurile aferente modificărilor, contractul se considera nemodificat (netransferat), iar neparticiparea Calatorului la programul turistic nu îi da dreptul acestuia de a solicita vreo rambursare de pret sau altă despăgubire.

5.2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, calatorul 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.).

Pentru sejururi în afara României, cazarea se face, de regulă, începând cu ora 14,00 a zilei de intrare și se încheie la ora 12,00. Indiferent la ce ora are loc cazarea în acest interval orar, se considera a fi consumată o zi hoteliera/noapte de cazare. Aceasta e regula generală însă pot exista politici diferențiate în funcție de hotel, localizare și nu în cele din urmă în funcție, de destinația hotelului (business, litoral, munte, case vacanță etc.).

Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate la recepția hotelului, cad în sarcina exclusivă a Calatorului. Deasemenea, sosirea la unitatea de cazare după ora 18:00 trebuie anunțată în prealabil.

Repartizarea camerelor se face strict de către unitatea de cazare în funcție de criteriile proprii și de disponibilitățile din momentul cazării, astfel încât nu se pot garanta numărul camerei, etajul și/sau amplasarea, camere alăturate etc.

5.3. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, **Agencia de Turism Organizatoare** este constrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie prevăzute la art. 5 alin (1) lit. a) din OG nr. 2/2018 sau nu poate onora cerințele speciale ale Călătorului pe care Agenția le-a acceptat sau propune să mărească prețul pachetului cu mai mult de 8% în situațiile prevăzute la art. 4.5 de mai sus, Calatorul are posibilitatea ca, în termenul rezonabil specificat de Agenție, să accepte modificarea propusă sau să înceteze contractul fără a plăti vreo penalitate de încetare. Se consideră a fi modificare semnificativă inclusiv schimbarea locului de cazare, caz în care se va oferi Călătorului cea mai apropiată variantă din locația respectivă de o calitate echivalentă sau superioară.

5.4 În cazul în care încetează contractul, Călătorul poate accepta un alt pachet, atunci când acesta este oferit de Agenția de Turism Organizatoare, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară.

5.5 În cazul în care modificările aduse contractului prevăzute la 5.3 sau pachetului prevăzute la 5.4 au drept consecință scăderea calității sau a costului pachetului, Călătorul are dreptul la o reducere corespunzătoare a prețului.

5.6 Agenția informează Călătorul, fără întârzieri nejustificate și într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, pe un suport durabil, cu privire la:

- a) modificările propuse prevăzute la art. 5.3 și 5.4 de mai sus și, după caz, și în conformitate cu art. 5.5 de mai sus, impactul acestora asupra prețului pachetului;
- b) un termen rezonabil care nu trebuie să depășească 5 zile calendaristice în care călătorul trebuie să informeze Agenția cu privire la decizia sa în temeiul art. 5.3 de mai sus;
- c) consecințele lipsei reacției Călătorului în termenul prevăzut la lit. b), cu respectarea prevederilor legale în vigoare;
- d) după caz, pachetul de substituție oferit și prețul acestuia.

5.7 În cazul în care Calatorul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile art. 5.3 de mai sus, se consideră că toate modificările au fost acceptate și Calatorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

5.8 În cazul în care contractul este încetat în temeiul art. 5.3 de mai sus și Călătorul nu acceptă un alt pachet, **Agencia de Turism Organizatoare** rambursează toate plățile efectuate de către sau pe seama Călătorului, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data încetării contractului, cu respectarea prevederilor art. 15 alin. (2)-(6) din OG nr. 2/2018.

5.9 Calatorul are dreptul să denunțe unilateral Contractul, în orice moment, în totalitate sau în parte, înainte de începerea executării pachetului, iar în cazul în care decizia de încetare îi este imputabilă, fara sa existe culpa Agentiei de Turism Organizatoare în indeplinirea obligatiilor contractuale, **Calatorul** este obligat să despăgubească Agenția de Turism Organizatoare pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor capitolului 6, cu excepția cazurilor de forța majoră definite conform legii. Cuantumul despăgubirilor se poate ridica la maximum pretului pachetului de servicii de calatorie contractat.

5.10 În cazul în care Calatorul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția de Turism organizatoare va rezolva cerințele Calatorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către Calator. Dacă Calatorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la capitolul 6 la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

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

5.12 Calatorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de Agenție (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament etc.), în vederea acordării serviciilor de călătorie. În cazul în care Calatorul 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.

5.13 Calatorul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din contractul cu agenția de turism organizatoare sunt în strictă responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar agenția de turism organizatoare nu are nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

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

cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția de Turism Organizatoare recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră ([www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro)) și al Ministerului Afacerilor Externe ([www.mae.ro/travel-conditions](http://www.mae.ro/travel-conditions)). În cazul în care Calatorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agenției (de exemplu, în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția de Turism Organizatoare este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

5.15 Agenția de turism recomandă calatorilor contactarea acesteia cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).

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

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

5.18 Calatorul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus, cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului de călătorie contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către Calator a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele vor fi suportate de către acesta.

5.19 În cazul în care Calatorul 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, Calatorul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

5.20 În cazul în care o reprezentanță diplomatică refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, Calatorului i se vor reține toate taxele achitate de Agenția de Turism Organizatoare prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.

5.21 Calatorul are următoarele obligații: (a) să se asigure că documentele de calatorie, CARTEA DE IDENTITATE SAU PASAPORTUL, nu prezintă urme de deteriorare a elementelor de siguranță și sunt valabile în conformitate cu condițiile de calatorie specifice țării/tarilor de destinație, condiții care pot fi consultate pe site-ul Ministerului de Externe [www.mae.ro/travel-conditions](http://www.mae.ro/travel-conditions); (b) îndeplinește toate cerințele de viza, vama, sanatare ale autorităților din țara (tarile) în care calatorește și să nu încalce legile statului (statelor) pe al cărui teritoriu calatorește; (c) să respecte programul (orarul) de calatorie, precum și orele de îmbarcare, după caz.

## **CAPITOLUL 6 RENUNȚĂRI, INCETĂRI, PENALIZĂRI**

6.1. Calatorul poate înceta contractul în orice moment, înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care Calatorul renunță din vina sa la pachetul de servicii de calatorie care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

- (a) 20% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 60 de zile calendaristice înainte de începerea executării pachetului (data plecării);
- (b) 50% din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul de 60-31 zile înainte de începerea executării pachetului (data plecării);
- (c) 100% din pretul pachetului de servicii dacă renunțarea se face cu mai puțin de 31 de zile înainte de începerea executării pachetului (data plecării) sau nu se prezintă la program.
- (d) 100% din prețul pachetului de servicii, în cazul în care Calatorul a achiziționat pachetul de servicii de calatorie din cadrul programului special de tip Early Booking, indiferent de data la care Calatorul solicită renunțarea.

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

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

6.2. În cazul în care calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie cu **Agenția de Turism Organizatoare** și a achitat un avans nu se prezintă în termenul comunicat în scris în prezentul contract, pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar Agenția de Turism Organizatoare are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul calatorului cu reținerea penalizărilor prevăzute la pct. 6.1.

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

6.4. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, calatorului i se vor reține toate taxele datorate de Agenția de Turism Organizatoare prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.

6.5. Penalizări de 100% din prețul serviciilor care fac parte din prezentul contract, se vor aplica în următoarele cazuri:

- atunci când Calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, ratând din acest motiv plecarea;
- atunci când Calatorul nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare efectuării calatoriei nu sunt complete sau nu sunt conforme cu cerințele normelor legale în vigoare;
- atunci când Calatorul este întors de la granița României de către poliția de frontieră din motive ce nu țin de **Agenția de Turism Organizatoare**; -atunci când Calatorul nu este acceptat de către organele de frontieră din țara de destinație;

6.6. Calatorul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii de calatorie, cu număr de înregistrare sau cu confirmare de primire de la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

6.7. În mod excepțional, Calatorul are dreptul să înceteze contractul înainte de începerea executării pachetului, fără a plăti vreun penalitate de încetare, în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație. În acest caz, Calatorul este obligat să facă dovada prin orice mijloc de proba a existenței circumstanțelor invocate și are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreun despăgubire suplimentară, dar nu mai devreme de 14 zile de la încetarea contractului.

6.8 Calatorul are dreptul să transfere prezentul contract unei persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile acestuia, cu notificarea Agenției de Turism Organizatoare cu cel puțin 7 zile înainte de începerea executării pachetului și cu obligația de a suporta costurile efective cu acest transfer.

6.9 Agenția de Turism Organizatoare poate înceta unilateral contractul privind pachetul de servicii de călătorie și poate oferi Calatorului rambursarea completă a tuturor plăților efectuate pentru pachet într-un termen de 14 zile de la încetarea contractului, dar nu este răspunzătoare pentru plata unor despăgubiri suplimentare, în unul dintre următoarele cazuri:

a) numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decât numărul minim stabilit în contract sau în programul pachetului respectiv atasat la prezentul contract, iar agenția îl înștiințează pe CĂLĂTOR cu privire la încetarea contractului în termenul stabilit în contract, dar nu mai târziu de:

- (i) 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile;
- (ii) 7 (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) agenția nu poate executa contractul din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse și înștiințează Calatorul cu privire la încetarea contractului, fără întârziere și înainte de începerea executării pachetului.

6.10 Agenția de Turism Organizatoare 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 Agenția de Turism Organizatoare.

6.11 Agenția are dreptul să rezilieze unilateral prezentul Contract, cu notificarea prealabilă a Călătorului, fără intervenția instanțelor de judecată, dacă executarea călătoriei este împiedicată de către Călător. Prin "împiedicarea de către Călător a executării călătoriei" se înțelege orice acțiune sau inacțiune din partea Călătorului care este în contradicție cu ordinea publică din România, bunele moravuri și normele de conviețuire socială. În cazul unor astfel de acțiuni sau inacțiuni din partea Călătorului, Agenția de Turism Organizatoare are dreptul la daune interese, reprezentând câștigul nerealizat ca urmare a încetării prezentului Contract.

6.12 Toate sumele menționate la pct. 6.1, 6.2, 6.4, 6.5 și 6.11 se vor reține de către Agenția de Turism Organizatoare din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de călătorie achitat de Calator, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

## **CAPITOLUL 7 RECLAMAȚII, DESPAGUBIRI**

7.1. În cazul în care calatorul constata o neconformitate pe parcursul executării serviciilor de calatorie, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fața locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate (inclusiv dovezile/probele care să sustină neconformitățile reclamate), legate de realizarea pachetului de servicii de calatorie contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agenției de Turism Organizatoare, cât și prestatorului de servicii de calatorie (conducerii hotelului, restaurantului, transportatorilor locali, reprezentanților locali ai agenției de turism organizatoare), cu confirmare de primire sau cu dovada transmiterii unui email. Datele de contact ale Agenției de Turism Organizatoare: OVI TRAVEL, Telefon: +40314040292, Fax: +40314040292, E-mail: [office@ovitravel.ro](mailto:office@ovitravel.ro).

7.2. Atât Agenția de Turism Organizatoare, cât și furnizorii de servicii de calatorie vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării și remedierea neconformității, cu excepția unuia dintre 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, fără a aduce atingere acestor excepții. În cazul în care Agenția de Turism Organizatoare nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de Călător, Călătorul 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.

7.3 În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, Calatorul va depune la sediul Agenției de Turism Organizatoare o reclamație în scris, în termen de maximum 3 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția de Turism Organizatoare urmând ca, în termen de 30 de zile calendaristice, să comunice calatorului răspunsul la reclamație.

În situația în care Calatorul nu face sesizarea pe durata sejurului sau dacă depășește termenul de formulare a sesizării la întoarcerea din calatorie, Agenția de Turism Organizatoare este exonerată de orice răspundere.

7.4 Călătorul beneficiază de o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Agenția de Turism Organizatoare dovedește că neconformitatea este imputabilă Călătorului.

7.5 Călătorul are dreptul să primească despăgubiri adecvate din partea Agenției de Turism Organizatoare pentru orice daune pe care le suferă ca urmare a unei neconformități.

7.6 Agenția de Turism Organizatoare va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract și de limitele impuse de furnizorul serviciului de călătorie, cu excepția cazului în care Agenția de Turism Organizatoare dovedește că neconformitatea apare într-una dintre următoarele situații:

- (i) este imputabilă Calatorului;
- (ii) 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;
- (iii) este cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

Despăgubirea nu poate depăși în nici un caz prețul pachetului de călătorie, cu excepția vătămarilor corporale sau daunelor provocate intenționat sau din neglijență sau a limitelor despăgubirilor fixate prin convențiile internaționale aplicabile.

7.7 Pentru serviciile de călătorie asociate sau a oricărei oferte corespunzătoare, Agenția de Turism Organizatoare informează Calatorul că acesta nu va beneficia de nici unul dintre drepturile care se aplică exclusiv pachetelor de călătorie, fiecare furnizor de servicii fiind unicul răspunzător pentru executarea corespunzătoare a contractului referitor la serviciile sale. În cazul în care serviciul de călătorie asociat nu este efectuat ca urmare a insolvenței serviciului de călătorie, Calatorul are dreptul la rambursarea tuturor plăților efectuate cu acesta.

7.8 Despăgubirile sau reducerile prețului acordate în temeiul prezentului Contract și despăgubirile sau reducerile de preț acordate în temeiul regulamentelor și convențiilor internaționale aplicabile se deduc unele din altele pentru a evita supracompensarea.

7.9 În cazul în care Calatorul a provocat o situație de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență care a necesitat acordarea de asistență adecvată Calatorului aflat în dificultate, Agenția de Turism Organizatoare are dreptul la recuperarea costurilor efective suportate de la Calator.

## **CAPITOLUL 8 ASIGURĂRI**

8.1. Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției OVI TRAVEL, pentru pachetele de servicii de calatorie în care OVI TRAVEL are calitatea de Agentie de Turism Organizatoare, la Societatea de Asigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A, strada Aleea Alexandru, nr.51, sector 1, Bucuresti, telefon 004 021 405 7420, Fax 004 021 311 4490, office@omniasig.ro, www.omniasig.ro. Polita de asigurare privind protecția în caz de insolvența a agentiei de turism organizatoare cu seria I nr. 55732/11.09.2024 este valabila de la data de 01/10/2024 pana la 30/09/2025. Polita este afisata si pe site-ul agentiei: [www.ovitravel.ro](http://www.ovitravel.ro)

8.2 Constatarea si evaluarea daunelor; Stabilirea si plata despăgubirilor

8.2.1. În cazul producerii evenimentului asigurat, Calatorul va solicita Agenției de Turism Organizatoare, anterior depunerii cererii de despăgubire, un document prin care acesta sa ateste faptul ca nu a fost, nu este si nu va fi în masura sa execute obligatiile aferente contractului privind pachetul de servicii de călătorie sau serviciul de calatorie asociat.

8.2.2. În termen de maxim 45 (patruzecisicincizile) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, Calatorul are obligația de a transmite OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A., cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative. Documentele justificative constau, în principal, în:

a) contractul privind pachetul de servicii călătorie sau serviciul de calatorie asociat

b) fotocopiile documentelor de plată aferente contractului privind pachetele de servicii de călătorie sau serviciile de calatorie asociate (chitanțe, ordine de plată etc);

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

d) documentul prin care Agenția de Turism Organizatoare sa ateste faptul ca nu a fost, nu este si nu va fi în masura sa execute obligatiile aferente contractului privind pachetul de servicii călătorie sau serviciul de calatorie asociat, mentionat la art. 8.2.1.

8.2.3. Despăgubirea aferenta fiecarui contract privind pachetul de servicii călătorie sau serviciul de calatorie asociat nu poate depăși cuantumul sumelor achitate, precum și contravaloarea cheltuielilor de repatriere.

8.2.4. Despăgubirea aferenta prezentei Politei va fi plătită:

- Calatorilor care justifica dreptul la plata acesteia si care au depus cerere de despăgubire în termenul mentionat la art. 8.2.2.

- în limita sumei asigurate mentionata în Polita cu seria I nr. 55732/11.09.2024

și

- în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A. a documentelor justificative pentru toti Calatorii, dar nu mai devreme de expirarea termenului de depunere mentionat la art. 8.2.2.

8.2.5. În cazul în care cuantumul prejudiciilor depășește, la data producerii evenimentului asigurat, suma asigurata stabilită prin prezenta Polita, indiferent de numărul Calatorilor, despăgubirile se acordă, în limita acestei sume, fiecărui Calator, proporțional cu raportul dintre suma asigurata stabilită prin prezenta Polita și totalul cuantumului prejudiciilor.

8.2.6. Despăgubirea se plateste în moneda în care Calatorul a achitat contractul privind pachetul de servicii de calatorie sau serviciul de calatorie asociat. Orice transformare de curs valutar se va face la cursul de referință BNR din ziua producerii evenimentului asigurat.

8.2.7. În cazul în care după plata despăgubirii Agenția de Turism Organizatoare executa obligatiile aferente contractului privind pachetul de servicii călătorie sau serviciul de calatorie asociat și/sau returneaza sumele achitate și/sau cheltuielile de repatriere către călător, călătorul are obligația de a restitui OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A. despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare.

8.3 Facultativ, calatorul 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. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare, pentru situații de imposibilitate de a mai calatori înainte de începerea calatoriei. Calatorul 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 de calatorie, dacă Agenția oferă acest tip de serviciu.

8.4. Agenția de turism organizatoare nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare facultative contractate prin intermediul Agenției, deoarece aceasta este doar intermediar între calator și asigurator.

## **CAPITOLUL 9 CLAUZE SPECIALE**

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

9.2 Agenția de turism organizatoare recomandă instalarea aplicatiilor specifice dezvoltate de MAE pentru informarea la destinație, cu ajutorul căreia turistii pot primi toate alertele de calatorie si oricare alta informatie necesara desfasurarii în siguranta a calatoriei si care se gasesc la [https://www.mae.ro/app\\_cs](https://www.mae.ro/app_cs).

Agenția de turism organizatoare recomanda si consultarea site-ului Politiei de Frontiera, dar este exonerată de orice raspundere în cazul imposibilitatii efectuării calatoriei din cauza unor documente lipsa sau lipsite de valabilitate.

9.3 Toate unitatile de cazare, precum si mijloacele de transport sunt clasificate de catre organismele abilitate ale tarilor de destinație, conform procedurilor interne si normativelor locale, acolo unde acestea exista, care difera de la o tara la alta si de la un tip de destinație la altul.

9.4 Punctul de contact central care faciliteaza cooperarea administrativa si supravegherea agentiilor de turism organizatoare, stabilite pe teritoriul

Romaniei este:

Ministerul Turismului, Adresa: Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, Bucuresti, Poarta C /

Telefon: 004 021 303 78 37, Fax: 004 021 303 78 93

Web: <http://turism.gov.ro>, E-mail: [registratura@mturism.ro](mailto:registratura@mturism.ro)

## **CAPITOLUL 10 DOCUMENTE ANEXA LA CONTRACT**

10.1. Următoarele documente constituie anexe la Contract și fac parte integrantă din acesta:

- a) informațiile precontractuale și oferta pdf a Agenției de turism organizatoare care conține aceste informații;
- b) voucher-ul/voucherele pentru serviciile achitate, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, după caz;
- c) informare plecare (după caz) cu datele de contact ale ghizilor / furnizorilor locali;
- d) programul turistic, în funcție de tipul de pachet achiziționat;
- e) oferta acceptată de către Calator;
- f) alte anexe la contract;
- g) cataloage/oferte/ pliante sau alte înscrisuri etc. ale ATO puse la dispoziția Calatorului de către ATI, în format tipărit sau pe suport electronic.

## **CAPITOLUL 11 COMUNICARI**

Orice comunicare între părți, referitoare la îndeplinirea prezentului contract, dacă nu este stipulată altfel, trebuie să fie transmisă în scris, iar o astfel de notificare va fi transmisă prin posta, curier, e-mail (confirmat în scris în toate cazurile).

## **CAPITOLUL 12 PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

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

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

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

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

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

12.5 Agenției de turism organizatoare se angajează să adopte măsuri de securitate tehnice și organizatorice adecvate pentru a:

- a) împiedica orice persoană neautorizată să aibă acces la sistemele informatice de prelucrare date cu caracter personal proprii, cum ar fi:
  - citire, copiere, modificare sau eliminare a suporturilor de stocare;
  - divulgarea, modificarea sau ștergerea neautorizată a datelor cu caracter personal stocate;
  - utilizarea neautorizată a sistemelor de prelucrare a datelor prin mijloace de transmisie de date.
- b) se asigura că utilizatorii săi autorizați pot accesa numai datele cu caracter personal la care se referă dreptul lor de acces;
- c) înregistra când și cui au fost comunicate datele cu caracter personal;
- d) se asigura că, în timpul transmiterii de date cu caracter personal și al transportului mediilor de stocare, datele nu pot fi citite, copiate sau șterse fără autorizare;
- d) delimita zonele de acces astfel încât să nu fie permis accesul persoanelor neautorizate în locații/încăperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal.

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

## **CAPITOLUL 13 PROCEDURA DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR (SAL)**

13.1 Soluționarea alternativă a litigiilor (SAL) reprezintă un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se oferă posibilitatea de soluționare a litigiilor pe care le pot avea cu comercianții, atunci când se confruntă cu o problemă legată de achiziționarea unui produs sau serviciu. Astfel, reclamațiile împotriva comercianților sunt prezentate voluntar de către consumatori, urmând a fi soluționate într-un mod independent, imparțial, transparent, rapid și echitabil.

13.2 Direcția de soluționare alternativă a litigiilor (Direcția SAL) din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC), are competența să soluționeze alternativ litigiile naționale și transfrontaliere izvorâte din contractele de vânzări sau din contractele de prestări servicii încheiate cu un comerciant care desfășoară activități în România, în sectoarele de activitate în care ANPC este competentă.

13.3. Cererea de aplicare SAL, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL, și legislația aplicabilă poate fi consultată aici

- <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>.

## **CAPITOLUL 14 DISPOZIȚII FINALE**

14.1 Calatorul declară că acceptă oferta Agenției de turism organizatoare, așa cum i-a fost prezentată.

14.2 Calatorul declară că Agenția de turism organizatoare l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr.2/2018. (<http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233>) și ca i-a fost pus la dispoziție, anterior semnării contractului, formularul cu informațiile precontractuale standard cu privire la pachetele de servicii de calatorie din oferta Agenției de Turism Organizatoare.

Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, Calatorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, în conformitate cu oferta Agenției de turism organizatoare.

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

14.4 Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie și serviciile de calatorie asociate, precum și a tuturor reglementărilor în materie sau în legătură cu aceasta. Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 este accesibilă la următorul site: <http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233>

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

14.6 Contractul va fi interpretat conform legilor din România.



Agenția de turism OVI TRAVEL:  
Reprezentant (numele și prenumele)  
DUMITRU RALUCA IOANA  
Funcția: Director Agentie

Semnătura:.....  
Ștampila

CALATOR:  
(numele și prenumele)  
.....  
Semnătura .....

Pentru si in numele grupului de calatori:  
.....