

CONTRACT
de comercializare a pachetului de servicii de călătorie

Nr. /

Părțile contractante:

SC KUSADASI SRL., cu sediul social în Bd. Iancu de Hunedoara, nr. 36, București sector 1, având RO11277415 și J40/12016/1998 și titulară a Licenței de turism nr. 52/ 2018, cont bancar RO88 UGBI 0000 5120 0393 7RON, GARANTI BANK, reprezentată legal prin administrator Yapici Hasan și cu punctul de lucru în, reprezentată prin..... - în calitate de agent turism, denumită în continuare **Agenția**,

și

Călătorul/reprezentantul călătorului d-na/dl..... cu domiciliul în..... legitimat cu

C.I., seria..... nr, CNP, adresă de corespondență/e-mail

.....denumit în continuare **Călător** (titular de contract), au convenit la încheierea prezentului contract:

1. Obiectul contractului

1.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii de călătorie sau a serviciilor de călătorie asociate, înscris în bonul de comanda, voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie sau alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

2. Informații precontractuale

2.1. Călătorul declară că, înainte de semnarea prezentului contract, Agenția i-a furnizat principalele informații precontractuale privind serviciile care urmează a fi achiziționate, inclusiv prin intermediul site-ului Agenției, prin alte mijloace de comunicare electronică (e-mail), sau prin afișajele din Agenției, cum ar fi: destinația, itinerariul, perioada călătoriei, numărul de nopți incluse, mijloacele de transport, locurile, datele și **orele aproximative de plecare și de întoarcere ale mijlocului de transport, ore care nu sunt garantate, existând posibilitatea modificării acestora și/sau comasării unor zboruri (escale) din cauza neîntrunirii numărului minim de persoane**, duratele și locurile opririlor intermediare și ale legăturilor de transport în cazul în care sunt stabilite, locația, principalele caracteristici și, după caz, categoria turistică a unităților de cazare conform normelor din țara de destinație și serviciile de masă oferite, excursii și alte servicii incluse în pachet, limba în care vor fi furnizate alte servicii turistice, datele de contact ale agenției de turism organizatoare/intermediară, prețul total al pachetului, inclusiv comisioanele, penalitățile de încetare sau alte costuri suplimentare, modalitățile de plată, **numărul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet să poată fi executate, respectiv 75% din capacitatea mijlocului de transport** și termenul pentru posibila anulare din acest motiv, informații pentru persoane cu mobilitate redusă, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului, pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații generale despre regimul vizelor și pașapoartelor și informații referitoare la formalitățile legate de sănătate în țara de destinație, informații privind posibilitatea Călătorului de a înceta contractul oricând înainte de începerea executării pachetului cu plata unei penalități de încetare corespunzătoare sau, după caz, a penalităților de încetare standardizate solicitate de Agenție și informații privind asigurarea facultativă sau obligatorie care să acopere costurile încetării contractului de către călător sau costurile de asistență, inclusiv taxele de repatriere, în caz de accident, de boala sau de deces.

2.2. Călătorul declară că a primit formularul cu informațiile standard (**Anexa 1**), înainte de semnarea prezentului contract.

2.3. Informarea este considerată îndeplinită dacă Călătorul a primit toate informațiile de la art. 2.1. pe un suport durabil (printate, email, site www.kusadasi.ro)

3. Încheierea și durata contractului

3.1. Contractul se încheie, după caz, în momentul semnării lui de către călător, sau în momentul acceptării condițiilor contractuale de servicii de călătorie, în cazul celui achiziționat prin mijloace electronice: e-mail sau online.

3.2. În cazul achiziționării pachetului prin mijloace electronice, condițiile contractuale de servicii de călătorie se consideră acceptate astfel:

- 3.2.1. prin transmiterea către Agenție a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarată de călător ca adresă de corespondență/contact;
- 3.2.2. prin exprimarea acordului pentru încheierea contractului atunci când rezervarea se face online;
- 3.2.3. prin achitarea parțială sau integrală de către călător a contravalorii pachetului de servicii.
- 3.3. Conform Regulamentului (UE) 2016/679 cu privire la protecția datelor cu caracter personal, este necesar ca titularul de contract să dea o "Declarație de consimțământ privind prelucrarea datelor personale" din **Anexa 2**.
- 3.4. Contractul încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii de călătorie înscrise în documentele de călătorie.
- 3.5. Informațiile privind statele pe teritoriul cărora, la data încheierii prezentului contract, este decretată stare de urgență ori când Ministerul Afacerilor Externe din România a formulat alerte de călătorie, sub formă de avertismente sau atenționări, sunt publice și pot fi consultate de către Călător accesând www.mae.ro/travel-alerts, înainte de a face rezervarea.

4. Prețul contractului și modalități de plată

- 4.1. **Prețul contractului se compune din costul serviciilor de călătorie efective, comisionul Agenției, taxa de rezervare (25 de euro/persoană cu vârsta mai mare de 2 ani) și TVA. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă, alte documente de călătorie sau pe factură.**
- 4.2. **Taxa de rezervare adusă la cunoștința călătorului conform prevederilor art. 4.1., va fi reținută de Agenție doar la încetarea contractului în caz de forță majoră/ circumstanțe inevitabile și extraordinare, conform prevederilor art. 6 alin. 2 coroborate cu art. 13 alin. 4 din OG nr. 2/2018, art. 1341 alin.1 și art. 1635 alin.1 din Codul Civil.**
- 4.3. Biletele de avion charter componente ale pachetului de servicii de călătorie fac parte din categoria bilete cu tarif redus care nu pot fi comercializate ca bilete individuale cu preț redus.
- 4.4. Modalități de plată: la încheierea contractului se percepe un avans conform fiecărei oferte sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii de călătorie.
 - 4.4.1. Numai după plata avansului se trimite rezervarea la furnizorul de servicii de călătorie pentru confirmare.
 - 4.4.2. Plata avansului nu presupune că rezervarea este confirmată.
 - 4.4.3. Confirmarea sau neconfirmarea rezervării se face de regulă, în minim 48 ore de la data trimiterii rezervării.
 - 4.4.4. În cazul neconfirmării rezervării se vor prezenta oferte alternative. Dacă călătorul nu acceptă nici una din alternative i se vor returna banii integral doar prin transfer bancar în contul acestuia.
- 4.5. După confirmare, restul plăților se vor face conform datelor scadente de pe factură.
- 4.6. Facturarea serviciilor de călătorie externe se va efectua în EURO
- 4.7. Facturarea și plata serviciilor de călătorie interne se vor efectua în LEI.
- 4.8. **Plata se va face în EURO sau LEI la cursul de vânzare (casa de schimb) de închidere (LAST) din ziua precedentă plății, comunicat de Alpha Bank, conform art. 290 alin. 2 Cod Fiscal.**
- 4.9. Plata se va face prin depunere în una din băncile agenției, transfer bancar sau plata cu cardul.
- 4.10. Plăți cash se acceptă doar pentru rezervări last minute și doar în limita sumelor maxime impuse de reglementările financiare în vigoare.
- 4.11. Nerespectarea termenelor de plată scadente prevăzute în factură și bonul de comandă atrage aplicarea prevederilor art. 7.4.

5. Drepturile și obligațiile Agenției

- 5.1. Agenția se obligă să furnizeze călătorului toate informațiile prevăzute la pct.2.1. din prezentul contract.
- 5.2. Înainte de începerea executării pachetului, Agenția își rezervă dreptul de a modifica în mod unilateral clauzele nesemnificative ale contractului, cu excepția prețului acestuia, cu informarea călătorului pe un suport durabil.
- 5.3. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, Agenția este constrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie (de exemplu: destinația, itinerariul, perioada călătoriei, numărul de nopți, serviciile incluse în pachet, locurile și datele de plecare și întoarcere, locația, modificarea categoriei unității de cazare) sau nu poate îndeplini cerințele speciale ale călătorului pe care le-a acceptat, are obligația de a informa călătorul, fără întârzieri nejustificate, pe un suport durabil, despre posibilitatea de a accepta modificările sau de a înceta contractul fără penalități de încetare în termen de 5 zile. Schimbarea locului de cazare

se consideră modificare semnificativă a contractului, iar Agenția va oferi cea mai apropiată variantă din locația respectivă de o calitate echivalentă sau superioară.

- 5.4.** În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, Agenția poate modifica compania aeriană indicată inițial pentru efectuarea transportului fără a anunța în prealabil. Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât ora finală (definitivă). Pentru întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste călătorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European 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.
- 5.5. În cazul pachetelor de servicii de călătorie care includ și transport, 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 comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele 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 înainte de începerea executării pachetului. Dacă creșterea prețului depășește 8% din prețul total al pachetului, Călătorul are opțiunea de a accepta modificarea propusă sau de a înceta contractul fără penalități, în termen de 5 zile de la primirea notificării.
- 5.8.** Agenția poate aplica o reducere a prețului, după încheierea contractului și înainte de începerea executării pachetului, care să corespundă unei scăderi 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.
- 5.9.** În cazul în care 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:
- 5.9.1.** servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea călătorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit. În cazul schimbării cazării, se consideră a fi serviciu alternativ corespunzător pentru continuarea derulării pachetului oferirea cazării în aceeași locație, în cea mai apropiată variantă față de cea inițială;
- 5.9.2.** 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;
- 5.9.3.** 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;
- 5.9.4.** dacă pachetul include transportul de pasageri, Agenția asigură repatrierea Călătorului cu transport echivalent, fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru călător.
- 5.10.** În măsura în care este imposibil să se asigure întoarcerea Călătorului astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, Agenția suportă costul cazării necesare, pe cât posibil de categorie echivalentă, pentru o perioadă care nu depășește 3 nopți pe călător.
- 5.11.** Agenția este răspunzătoare pentru daunele pe care le suferă Călătorul ca urmare a existenței neconformității, cu excepția cazurilor în care neconformitatea:
- 5.11.1.** este imputabilă Călătorului;
- 5.11.2.** 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;
- 5.11.3.** este provocată de cauze de forță majoră/circumstanțe inevitabile și extraordinare, pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, chiar dacă ar fi luat toate măsurile rezonabile cum ar fi, de exemplu: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport,

defectarea mijlocului de transport, grevă, conflict politic, război, calamități naturale (cutremur, inundații, furtună etc), incendii, epidemii, pandemii, riscuri semnificative pentru sănătatea umană precum epidemia unei boli grave în locul de destinație al călătoriei, pericol public, atac terorist, embargou internațional, interdicții ale autorităților publice, condiții meteorologice care fac imposibilă deplasarea în condiții de siguranță către destinație etc.

5.12. Agenția poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie și poate oferi Călătorului rambursarea completă a tuturor plăților efectuate pentru pachet, cu excepția cazului de forță majoră/ circumstanțelor inevitabile și extraordinare, cand se va reține taxa de rezervare conform art. 4.1., dar nu este răspunzătoare de plata unor despăgubiri suplimentare, în unul din următoarele cazuri:

5.12.1. numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decât numărul minim stabilit în contract, iar Agenția îl înștiințează, în timp util, pe Călător cu privire la încetarea contractului, dar nu mai târziu de:

- 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de 6 zile;
- 7 zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între 2 - 6 zile;
- 48 ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de 2 zile.

5.12.2. nu poate executa contractul în caz de forță majoră/circumstanțe inevitabile și extraordinare, pe care Agenția nu le poate prevedea sau evita chiar dacă ar fi luat toate măsurile rezonabile, cum ar fi cauzele prevăzute la art. 5.11.3. precum și în caz de neîndeplinire a numărului minim de persoane ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții, iar Agenția înștiințează Călătorul cu privire la încetarea contractului, fără întârziere și înainte de începerea executării pachetului.

5.13. În situațiile prevăzute la art. 5.12., Agenția poate oferi Călătorului un pachet pe cât posibil echivalent calitativ sau un pachet cu un preț mai redus, fără a fi însă obligată la plata altor costuri suplimentare ce nu sunt incluse în pachet sau a unor despăgubiri suplimentare.

5.14. Agenția are obligația să comunice Călătorului, în scris sau prin alt suport durabil, cu cel puțin 2 zile înainte de data plecării, următoarele informații: orele finale (definitive) de plecare/întoarcere, escale și legături, date de contact în cazul în care acestea au fost modificate.

5.15. Agenția acordă asistență adecvată fără întârzieri nejustificate Călătorului aflat în dificultate, inclusiv în circumstanțe inevitabile și extraordinare, în special prin:

5.15.1. furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară;

5.15.2. efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea Călătorului în găsirea unor servicii de călătorie alternative.

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

5.17. Agenția de turism organizatoare este responsabilă de buna executare a serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, indiferent dacă aceste servicii urmează să fie furnizate de aceasta sau de un alt furnizor de servicii de călătorie.

5.18. În situația de suprarezervare (overbooking) a unui hotel, determinată de activitatea hotelierilor, înainte sau după începerea călătoriei, Agenția este obligată să ofere o altă variantă de hotel în aceeași zonă sau într-o zonă cât mai apropiată, la aceeași categorie sau de o categorie superioară fără să modifice prețul.

5.19. Agenția face eforturi permanente pentru a păstra acuratețea informațiilor prezentate pe site, în cataloage/pliante/oferte. Rareori acestea pot conține inadvertențe: fotografiile au caracter informativ, fiind luate de pe site-urile oficiale ale hotelurilor, unele specificații sau prețuri pot fi modificate de către hotelier fără preaviz sau pot conține erori de operare, astfel că Agenția nu poate fi răspunzătoare de eventualele neconformități din acest punct de vedere.

5.20. Agenția va elibera documentele de călătorie (vouchere, bilete de avion, de autocar) la momentul achitării integrale a pachetului de călătorie.

6. Drepturile și obligațiile Călătorului

6.1. Călătorul poate transfera contractul privind pachetul de servicii de călătorie unei persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile contractului respectiv, după ce notifică Agenția, pe un suport durabil, cu cel puțin 7 zile înainte de începerea executării pachetului despre acest transfer. Condițiile transferului sunt următoarele:

6.1.1. Persoana care transferă contractul privind pachetul de servicii de călătorie și persoana căreia îi este transferat contractul răspund în solidar pentru achitarea soldului și a tuturor comisioanelor, tarifelor și altor costuri suplimentare generate de acest transfer.

- 6.1.2.** Agenția informează persoana care transferă contractul cu privire la costurile efective ale transferului. Aceste costuri sunt rezonabile și nu depășesc costurile suportate efectiv de Agenție ca urmare a transferului contractului privind pachetul de servicii de călătorie.
- 6.1.3.** Agenția prezintă persoanei care transferă contractul dovezi cu privire la costurile suplimentare, comisioanele sau alte costuri generate de transferarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie.
- 6.2.** În cazurile în care Agenția este constrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie, dacă nu poate îndeplini cerințele speciale ale călătorului pe care le-a acceptat sau dacă modifică prețul contractului în sensul majorării acestuia cu mai mult de 8%, Călătorul trebuie să informeze Agenția, în termen de 5 zile de la primirea notificării de modificare, cu privire la hotărârea sa de a opta pentru:
- 6.2.1.** acceptarea modificărilor propuse, fără solicitarea de alte costuri suplimentare ce nu sunt incluse în pachet;
- 6.2.2.** încetarea contractului, fără a plăti vreo penalitate de încetare, caz în care călătorul are dreptul:
- să accepte la același preț un alt pachet de servicii de călătorie, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară, oferit de Agenție;
 - să accepte un pachet de servicii de călătorie de o calitate inferioară, cu rambursarea diferenței de preț dintre cele două pachete de călătorie, existente la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;
 - să i se ramburseze toate plățile efectuate în virtutea contractului în cazul în care Călătorul nu acceptă un alt pachet.
- 6.3.** Dacă Călătorul nu comunică Agenției opțiunea sa conform art. 6.2. sau decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificările menționate în același articol, se va considera că modificările au fost acceptate, iar Călătorul nu va putea solicita alte costuri suplimentare ce nu sunt incluse în pachet sau despăgubiri ulterioare.
- 6.4.** Călătorul poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie în orice moment înainte de începerea executării pachetului, având dreptul la rambursarea plăților efectuate, cu scăderea penalității de încetare corespunzătoare.
- 6.5. În cazul în care, Călătorul încetează contractul datorită unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau transportul pasagerilor la destinație, nu va plăti nici o penalitate de încetare, dar Agenția va reține taxa de rezervare prevăzută la art. 4.1.**
- 6.6.** Călătorul are dreptul să solicite Agenției o despăgubire în cazul în care Agenția încetează contractul privind pachetul de servicii de călătorie, cu excepția cazurilor prevăzute de art. 5.12.
- 6.7.** Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse de Agenție potrivit art. 5.9.1., doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie sau reducerea de preț acordată este inadecvată.
- 6.8.** Călătorul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor de călătorie: cazarea (check-in) se face, de regulă, după ora 14:00 a zilei de intrare și se termină (check-out), de regulă, până la ora 12:00 a zilei de ieșire înscrisă pe documentele de călătorie (voucher). În funcție de destinație, orele de intrare, respectiv ieșire, se pot modifica și sunt decise de unitatea hotelieră. Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a Călătorului.
- 6.9.** În cazul în care, după începerea executării pachetului turistic, Călătorul dorește să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial, Agenția va rezolva cerințele Călătorului în limita posibilităților, diferențele de preț urmând a fi suportate de către Călător.
- 6.10.** În cazul în care **Călătorul solicită**, la rezervările deja confirmate și înainte de începerea sejurului, **schimbarea perioadei sejurului, a hotelului, a structurii camerelor sau a altor servicii de călătorie, introducerea/eliminarea unei persoane, modificarea unui nume etc.**, Agenția va rezolva cerințele Călătorului în limita posibilităților, diferențele de preț rezultate în urma schimbării serviciilor și noile **taxe de procesare (minim 25 euro/persoană)** urmând a fi suportate de către Călător.
- 6.11.** Modificarea tuturor numelor de pe rezervare echivalează cu încetarea contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la Cap.7 și încheierea unui nou contract.
- 6.12.** Călătorul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție.
- 6.13.** Călătorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de Agenție (voucher, etc.) în vederea acordării serviciilor de călătorie.
- 6.14.** Călătorul ia la cunoștință că alte servicii (excursii opționale) pe care le achiziționează și care nu fac parte din

contractul cu Agenția sunt în strictă responsabilitate a prestatorului local și sunt guvernate de legislația țării de destinație, Agenția neavând nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză. Sumele aferente excursiilor opționale nu se încasează în numele și pentru Agenția Kusadasi. Prețurile excursiilor opționale poate să difere față de cele cumpărate de la recepția hotelurilor sau de la alte agenții locale.

- 6.15.** În cazul pandemiei de SARS-Cov-2 (COVID 19) precum și în cazul altor pandemii care pot apărea, călătorul ia la cunoștință și recunoaște că există posibilitatea ca, ulterior efectuării rezervării pachetului de călătorie, să fie instituite restricții sau noi condiții de călătorie în țara de destinație și în România, cum ar fi, de exemplu: obligativitatea purtării măștii de protecție, prezentarea unui test antigen/PCR negativ, obligativitatea efectuării acestuia și în țara de destinație, prezentarea adeverinței de vaccinare, intrarea în carantină sau autoizolare la întoarcerea în România precum și alte noi măsuri pandemice impuse la momentul efectuării călătoriei. Drept urmare, călătorul acceptă în mod expres să îndeplinească condițiile de călătorie impuse pentru a putea efectua călătoria. În cazul în care pachetul de servicii de călătorie poate fi executat cu respectarea condițiilor de călătorie, orice anulare/modificare poate interveni doar cu perceperea penalităților/taxelor aferente prevăzute în prezentul contract.
- 6.16.** Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către Călător a unor formalități suplimentare, cum ar fi încheierea actelor necesare pentru călătoria împreună cu minori, acte care să ateste schimbarea numelui Călătorului ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc., acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea site-urilor www.politiadefrontiera.ro și www.mae.ro. În cazul în care Călătorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agenției (de exemplu, în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.
- 6.17.** Agenția recomandă Călătorilor contactarea acesteia cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).
- 6.18.** În cazul în care o singură persoană angajează servicii de călătorie pentru un număr mai mare de călători, condițiile contractuale se extind în mod automat asupra întregului grup pentru care au fost achitate serviciile.
- 6.19.** Călătorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar și potrivit destinației lor. Agenția nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de Călător ca urmare a nerespectării acestui alineat.
- 6.20.** Călătorul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus, cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului de călătorie contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către Călător a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele vor fi suportate de către acesta.
- 6.21.** În cazul în care Călătorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii de călătorie refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, Călătorul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.
- 6.22.** Călătorii trebuie să aibă pașaport valabil minim 6 luni de la ieșirea din țară. **Intrucât sunt posibile în orice moment modificări ale condițiilor de călătorie sau de trecere a frontierelor, călătorul are și el obligația de a verifica informațiile actualizate pe site-ul Ministerului Afacerilor Externe al României (www.mae.ro) și de a îndeplini toate cerințele existente la data călătoriei.**

7. Penalități, rambursări și despăgubiri

- 7.1.** În cazul în care Călătorul anulează/încetează, contractul privind pachetul de servicii de călătorie, în orice moment înainte de începerea executării pachetului, datorează Agenției penalități, după cum urmează:

7.1.1. Condiții standard de penalități:

- a) 30% din prețul pachetului de servicii, dacă anularea se face de la data confirmării rezervării și până la a 31-a zi înainte de data plecării;
- b) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă anularea se face în intervalul 16-30 de zile înainte de data plecării;
- c) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă anularea se face cu mai puțin de 15 zile înainte de data plecării;
- d) Penalizarile pentru biletele de avion pe curse regulate sunt specificate la achiziționare, în funcție de condițiile impuse de fiecare transportator;
- e) Penalitățile de la pct. a), b) și c) sunt valabile și în cazul achiziționării doar a biletelor charter de avion și autocar, fără alte servicii.

- 7.1.2. Condiții speciale de penalități:** se aplica în cazul ofertelor speciale, Early Booking (exemplu: avans de 100% către furnizori), Last minute, Black Friday, oferte târguri, etc. Valoarea penalitatilor se va stabili pentru fiecare pachet în parte și se va menționa într-o **anexă** la contract.
- 7.2.** În cazul în care Călătorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitate de a părăsi teritoriul țării din motive ce țin de persoana acestuia, penalitatea va fi de 100%.
- 7.3.** Călătorul trebuie să depună în scris cererea de încetare a pachetului de servicii de călătorie la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de încetare nu este luată în considerare.
- 7.4.** În cazul în care Călătorul, care a contractat un pachet de servicii de călătorie pentru care a achitat un avans nu mai achită, în termenele specificate pe factură sau în bonul de comandă, ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră încetat de drept, iar Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul Călătorului cu reținerea din avans a penalităților prevăzute la art. 7. Diferența, dacă există, se va rambursa Călătorului.
- 7.5.** În cazul în care călătoria nu a început, valoarea despăgubirii este egală cu valoarea sumelor achitate efectiv de către Călător, în baza contractului privind pachetele de servicii de călătorie, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței Agenției.
- 7.6.** În cazul în care în contractul privind pachetele de servicii de călătorie este inclus transportul de pasageri și Călătorul se află în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare, datorită insolvenței Agenției, despăgubirea este egală cu contravaloarea serviciilor de călătorie neprestate Călătorului și achitate de acesta, la care se adaugă costul repatrierii.
- 7.7.** Agenția efectuează rambursările prevăzute în prezentul contract, în termen de 14 zile de la data încetării contractului privind pachetul de servicii de călătorie, conform prevederilor legale.
- 7.8.** În cazul rambursării prevăzută în art. 6.4., se va scădea penalitatea de încetare corespunzătoare din valoarea rambursării.
- 7.9.** Agenția va acorda despăgubiri Călătorului în funcție de gradul de neexecutare a obligațiilor din contract.
- 7.10.** Toate sumele menționate în prezentul capitol se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de călătorie achitat de Călător, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.
- 7.11.** Drepturile la despăgubiri sau la reducerea prețului nu aduc atingere drepturilor Călătorilor în temeiul regulamentelor și convențiilor internaționale aplicabile.

8. Reclamații

- 8.1.** În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de călătorie, Călătorul are obligația de a informa în scris, de la fața locului și fără întârzieri nejustificate, atât reprezentantul Agenției, cât și prestatorii de servicii de călătorie (conducerea hotelului, a restaurantului, reprezentanții locali ai Agenției organizatoare), în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, ținând cont de circumstanțele cazului. **Datele de contact ale Agenției:** 021.311.03.09; 0762.236.048; 0762.651.850-URGENTE, secretariat@kusadasi.ro, unde Călătorul poate solicita asistență 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 călătorie refuză nejustificat sau nu rezolvă neconformitatea reclamată de Călător și nu invocă cazurile prevăzute la art. 8.3., acesta trebuie să contacteze, de la fața locului, Protecția consumatorului din țara respectivă conform **Anexei 3**.
- 8.3.** Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii de călătorie vor acționa pentru remedierea neconformității, cu excepția unuia din următoarele cazuri:
- 8.3.1.** neconformitatea nu poate fi remediată;
- 8.3.2.** remedierea implică 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 are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Agenția dovedește că neconformitatea este imputabilă Călătorului.

- 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 prețului și/sau despăgubiri.
- 8.6. Călătorul poate trimite cereri sau reclamații în legătură cu executarea pachetului, în termen de 7 zile de la 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. Asigurări

- 9.1. Călătorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, la OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP cu sediul în București str. Aleea Alexandru nr. 51 sector 1, tel. 021.405.74.20, fax 021.311.44.90.

Societatea de asigurare	Nr. Poliță	valabilă de la data	valabilă până la data	Suma asigurată
OMNIASIG	I56640	26.10.2022	25.10.2023	100.000 euro

Polița de asigurare este afișată pe pagina web a agenției de turism

<https://www.kusadasi.ro/suport/documents/1603782738.pdf>

- 9.2. Conform O.G. nr. 2/2018 polițele de asigurare acoperă numai pachetele de călătorie nu și rezervările individuale sau biletele de avion.
- 9.3. Agenția poate avea și calitatea de agenție de turism intermediară, caz în care Organizatorul pachetului oferă garanții privind rambursarea tuturor plăților efectuate de către/sau pe seama Calătorilor, în caz de insolvență.

10. Documentele contractului.

- 10.1. Constituie parte integrantă din contract următoarele: voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, programul turistic, cataloage/pliante/oferte, informațiile precontractuale, formularul cu informațiile standard, declarația de consimțământ privind prelucrarea datelor personale, datele de la Protecția Consumatorului, precum și alte înscrisuri/site-ul www.kusadasi.ro, ale Agenției puse la dispoziția Călătorului, în format tipărit sau pe alt suport durabil (email).

11. Dispoziții finale

- 11.1. Presentul 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, cu respectarea prevederilor O.G nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, a tuturor reglementărilor legale în materie care se completează cu prevederile Codului Civil, chiar dacă acestea nu sunt expres stipulate în prezentul contract.
- 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.** Prin semnarea acestui contract, sau prin acceptarea pachetelor de servicii de călătorie inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, Călătorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, în conformitate cu oferta Agenției.
- 11.5. Clauzele din prezentul contract au aplicabilitate generală, iar în situația în care, în cadrul anexelor, există termeni și condiții specifice anumitor servicii de călătorie, respectivele condiții vor prevala față de clauzele acestui contract.
- 11.6. Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de

judecată competente.

11.7. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agenția,
 Prin agent turism

Am citit contractul si anexele și am primit un exemplar al acestora
 Călător,

Formular cu informații standard pentru contractele privind pachete de servicii de călătorie

Combinăția de servicii de călătorie pusă la dispoziția dumneavoastră este un pachet în înțelesul O.G nr. 2/2018. Prin urmare, veți beneficia de toate drepturile UE care se aplică pachetelor. KUSADASI SRL va fi pe deplin responsabilă pentru executarea corespunzătoare a pachetului în ansamblu.

În plus, conform legislației, KUSADASI SRL deține protecție pentru a vă rambursa plățile și, în cazul în care transportul este inclus în pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastră în cazul în care devine insolventă. Informații suplimentare referitoare la principalele drepturi în temeiul O.G nr. 2/2018

www.anat.ro/wp-content/uploads/2013/09/OG-2_2018.pdf

Urmărind hyperlinkul, călătorul va primi următoarele informații:

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

- Călătorii primesc toate informațiile esențiale privind pachetul anterior încheierii contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

- Există întotdeauna cel puțin un comerciant care răspunde pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract.

- Călătorilor li se pune la dispoziție un număr de telefon de urgență sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legătura cu agenția de turism organizatoare sau cu agentul de turism.

- Călătorii pot transfera pachetul unei alte persoane, în urma unei înștiințări efectuate în mod rezonabil și eventual a plății unor costuri suplimentare.

- Prețul pachetului poate fi mărit numai dacă cresc costurile specifice (de exemplu, prețurile carburanților) și dacă acest lucru este prevăzut în mod expres în contract, și în orice caz nu mai târziu de 20 de zile înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care creșterea prețului este mai mare de 8% din prețul pachetului, călătorul poate înceta contractul. În cazul în care agenția de turism organizatoare își rezervă dreptul de a crește prețul, călătorul are dreptul la o reducere de preț dacă apare o scădere a costurilor relevante.

- Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare și pot obține rambursarea completă a oricăror plăți în cazul în care oricare dintre elementele esențiale ale pachetului, altul decât prețul, s-a modificat în mod semnificativ. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, comerciantul răspunzător de pachet anulează pachetul, călătorii au dreptul la rambursare și, după caz, la o despăgubire.

- Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, înainte de începerea executării pachetului, în circumstanțe excepționale, de exemplu în cazul unor probleme grave de securitate la destinație care sunt susceptibile de a afecta pachetul.

- În plus, călătorii au posibilitatea de a înceta contractul în orice moment înainte de începerea executării pachetului, în schimbul achitării unei penalități de încetare adecvată și justificabilă.

- În cazul în care, după începerea executării pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite călătorului servicii alternative corespunzătoare, fără a implica plata unor costuri suplimentare. Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, în cazul în care serviciile nu sunt executate în conformitate cu contractul și acest fapt afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar agenția de turism organizatoare nu remediază problema.

- Călătorii au de asemenea dreptul la o reducere a prețului și/sau la plata unor despăgubiri pentru daune în cazul în care serviciile de călătorie nu sunt executate sau sunt executate în mod necorespunzător.

- Agenția de turism organizatoare trebuie să ofere asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate.

- În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență, plățile vor fi rambursate. În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență după începerea executării pachetului, iar transportul este inclus în pachet, repatrierea călătorilor este garantată. (vezi art.9 din contract)

Călătorii pot contacta după caz și autoritatea competentă - Autoritatea de Supraveghere Financiară, Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, București, e-mail: office@asfromania.ro, relații cu publicul, tel. 0800 825 627, număr apelabil din afara României: +40.21.668.12.08, fax: 021.659.60.51 și 021.659.64.36, în cazul în care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolvenței KUSADASI SRL.

În sensul prezentului formular prin agenție de turism organizatoare se înțelege agenția de turism organizatoare sau agenția de turism intermediară stabilită pe teritoriul României, care cumpără în mod direct pachete de la o agenție de turism organizatoare care nu este stabilită în România, după caz, conform art. 14 din O. G. nr. 2/2018.

În cazul prevederilor referitoare la insolvență, agenția de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din România, după caz.

Acte normative: Ordonanța 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 plătite de călători în legătură cu pachetele de servicii de călătorie/serviciile de călătorie asociate în cazul insolvenței agenției de turism organizatoare și procedurile de despăgubire a călătorilor, așa cum a fost modificat prin Ordinul nr. 874/2019.

Declarație de consimțământ privind prelucrarea datelor personale

D-na/dl....., legitimat(a) cu C.I., seria.....

nr....., CNP..... în calitate de titular de contract, prin prezenta declarație îmi exprim consimțământul în mod liber, în cunoștință de cauză și la obiect, pentru următoarele scopuri ale prelucrării datelor cu caracter personal :

DA - Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal in scopul efectuării rezervării.

DA - În calitate de titular al autorității părintești / împuternicit al acestuia, sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal (nume, prenume, data nașterii) ale copilului/copiiilor mei care au vârsta sub 16 ani, menționați în rezervare, necesare pentru executarea contractului.

DA - Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal in scopul corespondentei referitoare la rezervari.

1. Am luat cunoștință de faptul că datele mele și a persoanelor menționate în rezervare, nume, prenume, adresa de email, se vor putea prelucra si arhiva după executarea contractului timp de 5 ani.

2. Cunosc faptul că am posibilitatea să-mi retrag consimțământul oricând, printr-o cerere transmisă la e-mail gdpr@kusadasi.ro

3. Agenția m-a asigurat că respectă noile norme impuse de prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 cu privire la protecția datelor cu caracter personal, menționate în politica de confidențialitate de pe site-ul www.kusadasi.ro.

4. De asemenea, am luat la cunoștință că prelucrarea datelor personale necesare pentru facturare (nume, prenume, data nașterii, CNP, C.I. sau pașaport, adresă, telefon, email și naționalitate) se vor păstra conform termenelor prevăzute în legislația financiar-contabilă.

5. Am înțeles că prelucrarea datelor cu caracter personal menționate în contract este realizată pentru furnizarea serviciilor turistice contractate, pe perioada de valabilitate a acestuia și pe perioada de arhivare.

6. Sunt de acord cu transferarea acestor date către companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii contractuali ai Agenției din țară și/sau din străinătate implicați în desfășurarea serviciului turistic contractat.

7. Sunt informat/ă de faptul că, potrivit legislației în vigoare, datele personale vor fi furnizate către autoritățile din domeniul juridic (poliție, parchet, instanțe de judecată) doar la solicitarea expresă a acestora.

8. Agenția m-a asigurat de faptul că datele mele nu vor fi făcute publice, nu vor fi transmise unor terțe părți.

9. Am fost informat/ă că am următoarele drepturi: de acces la date, de rectificare, de ștergere a datelor (dreptul de a fi uitat), de restricționare a prelucrării, de portabilitate a datelor și dreptul la opoziție. Pentru exercitarea acestor drepturi, voi putea trimite o cerere scrisă, la adresa de e-mail gdpr@kusadasi.ro De asemenea, mi s-a comunicat și faptul că am dreptul de a mă adresa Autorității Naționale de Supraveghere (www.dataprotection.ro) precum si justitiei.

10. Declar ca am fost împuternicit de toate persoanele menționate în rezervare să furnizez Agenției datele personale ale acestora necesare efectuării rezervării, iar accesul la aceste date se va acorda doar titularului de contract în urma unei cereri scrise.

11. Sunt de acord ca documentele rezervării să poată fi transmise oricărei persoane menționate în rezervare.

Nume prenume, semnătură

Coordonate Protectia Consumatorului

În cazul în care prestatorii de servicii de călătorie refuză sau nu rezolvă neconformitatea reclamată de călător, acesta trebuie să contacteze de la fața locului Protectia Consumatorului din țara respectivă:

TURCIA:

THD Consumer Rights Association - Turcia - Gazi Mustafa Kemal (GMK) Boulevard, Honor Office Building and Shopping Center No: 12 Kat-3, Ap. / 64 Kizilay - Ankara,

email: THD@tuketicihaklari.org.tr ,

www.tuketicihaklari.org.tr

www.consumersinternational.org

Tel: +90 (312) 425 15 29 / +90 (312) 417 93 34 / +90 (312) 419 37 74;

GRECIA:

General Secretariat for Consumer Protection / Secretariatul General pentru Protectia Consumatorului - Kaniggos Sq., GR-10181 Athens,

www.efpolis.gr,

Tel: +30 210 3893437

Fax: +30 2103842642 / +30 210 3829640

Consumers' Protection Centre - KEPKA / Centrul pentru Protectia Consumatorului - 32 Vas.Irakleiou str., GR-54624 Thessaloniki,

www.kepka.org,

Tel: +30 231 0233333 / +30231 0269449

Fax: +30 231 0242211

TUNISIA:

Sucursala calității și protecției consumatorului

Tel: (+216) 71242609

Fax: (+216) 7135444

<http://www.commerce.gov.tn>;

EGIPT:

Agentia pentru Protectia Consumatorului, str. Ahmed Orabi, 96, Mohandeseen, Giza,

Email: info@cpa.gov.eg,

www.cpa.gov.eg,

Asociația pentru Protecția Consumatorilor - Cairo: Dr. Hassan Mahmoud nr. 1, districtul Heliopolis.

Tel: 26347267 / 010.2226221

Fax: 26447504

Email: salwa73shoukry@yahoo.com

DUBAI:

Departamentul de Dezvoltare Economica, Daire, Business Village Block A – Near to Clock Tower Round

Email: consumerrights@dubaided.gov.ae

Site: <https://consumerrights.ae/en/Pages/contact-us.aspx>

Tel: +971 600 545555

Orar de lucru: D - J / 07:30 - 02:30

ASOCIATIA LA NIVEL GLOBAL CARE APARA DREPTURILE CONSUMATORULUI: FTC - FEDERAL TRADE

COMMISSION: www.ftc.gov

**Condiții speciale de penalități
conform art 7.1.2 din contract**

Intrucat beneficiati de o oferta speciala referitoare la plati si scadentele lor, in cazul in care veti anula contractul in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului de servicii turistice, datorati agentiei urmatoarele penalitati:

- 1. % din valoarea pachetului pt anulari in perioada**
- 2. % din valoarea pachetului pt anulari in perioada**

Pentru a putea recupera o parte din sumele platite in caz de imbolnaviri, TEST COVID POZITIV etc. va recomandam sa incheiati polite de asigurare STORNO care sa acopere aceste cazuri.

Inainte de a incheia o asigurare STORNO cititi cu atentie conditiile de rambursare a banilor.

Agenția,
Prin agent turism

Am citit contractul si anexele și am primit un exemplar al acestora
Călător,

Bon de comandă No : _____ Data : _____

Nume si prenume : _____ Data nastere : _____ Varsta : _____	Titular _____
	Adresa: _____
Notatii: _____	Telefon : _____ Email : _____
	Data acceptului : _____ Semnatura: _____

Servicii Turistice Solicitate : _____ Unitate: _____

Preț servicii: _____

Scadente plati Plata nr.1 _____ suma _____

Scadente plati Plata nr.2 _____ suma _____

- Confirmarea sau Neconfirmarea rezervarii se face de regula, în minim 48 ore, după plata avansului.
-Regim pașapoarte /vize/alerte călătorie: Pașaport valabil minim 6 luni de la ieșirea din țara / verificați pe www.mae.ro
- Doresc asigurare medicala DA__ / NU __/; DORESC ASIGURARE STORNO DA__ / NU __ (semnătura)
- Documente necesare minorilor: Împuternicire notarială de accept pentru părăsirea țării, din partea părinților care nu îl însoțesc și cazier judiciar al celui care însoțește minorul fără părinți
- Număr minim persoane necesar pt. efectuarea programului: 75% din capacitatea mijlocului de transport.
- Exista posibilitatea modificării orelor si/sau comasarii unor zboruri (escale) Agenția având obligația să comunice călătorului, cu cel puțin 2 zile calendaristice înainte de data plecării, următoarele informații: orele programate (finale) de plecare/întoarcere, escale și legături, date de contact.
Prețul poate fi modificat conf. art. 5.7. (5.7.1., 5.7.2), 5.8; 6.2. și 6.3. din contract.
Data limită de anunțare a turistului privind anularea calatoriei:
• 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor > de 6 zile;
• 7 zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între 2- 6 zile;
• 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează <2 zile;
-Am fost informat de taxa de rezervare inclusă în preț de 25 eur/persoana cu vârsta mai mare de 2 ani, și că aceasta se va reține doar în caz de forță majoră/circumstanțe inevitabile și extraordinare (conform prevederilor art.6 alin. 2 coroborate cu art. 13 alin. 4 din OG nr. 2/2018, art. 1341 alin.1 și art. 1635 alin.1 din Codul Civil.)
-dl/dna _____ titular de contract, declar pe proprie răspundere că:
•Reprezint cu puteri depline toți turiștii înscriși în bonul de comandă și semnez în numele meu și în numele acestora.
•Am primit toate informațiile necesare și oferta. Informațiile generale sunt afișate și pe <https://www.kusadasi.ro/informations> (semnătura)