



CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie

Nr.....din.....

Părțile contractante:

SC Lucky Sirius Tours SRL, cu sediul social în Bucuresti Sector 2, str. Sos Mihai Bravu, nr.42-62, Nr. Reg. Com. J40/14456/2018, CUI 39972233, conturi bancar RO34BACX0000001788363000 (RON), RO07BACX0000001788363001 (EUR) deschis Unicredit, titulara Licentei de turism nr. **1115 / 14.02.2019** pentru agentia de turism Lucky Sirius Tours, telefon 310699787, e-mail: office@luckysiriustours.ro, reprezentată prin Dl. Ehab Said, în calitate de Administrator, denumită în continuare **Agentia de Turism Organizatoare (ATO)**, și

Domnul/Doamna, domiciliat/domiciliată în

.....,
telefon....., e-mail.....posesor/posesoare al /a cartii de identitate seria.....nr.....eliberat/eliberatade.....la data de,in calitate de calator/representant al calatorului,au convenit incheierea prezentului contract:

I. OBIECTUL CONTRACTULUI

1.1 **Obiectul contractului** îl constituie vânzarea de către **ATO** a unuia din următoarele servicii - pachet de servicii Turistice, produse proprii sau ale altor tourooperatori, inscise pe voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, alte inscrisuri anexate la prezentul contract și eliberarea documentelor de plata si calatorie .

1.2 Pentru pachetele proprii, SC Lucky Sirius Tours SRL ofera garantii privind rambursarea tuturor platilorefectuate cde catre sau pe seama calatorilo, in masura in care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolventei ATO. Lucky Sirius Tours poate actiona si in calitate de agentie de turism intermediara,conform prevederilor legale in vigoare si contractelor incheiate cu alte agentii de turism Organizatoare,pentru pachetele de servicii de calatorie constituite de catre agentia Organizatoare (alta decat Lucky Sirius Tours),inscise in voucher,bilet de odihna,tratament,bilet de excursie.In acesta situatie, Lucky Sirius Tours are calitate de intermediar,conform prevederilor legale in vigoare.Pentru aceste tipuri de pachete Organizatorul ofera garantii privind rambursarea tuturor platilor efectuate de catre sau pe seama calatorilor,in caz de insolventa.La achizitionarea acestui tip de servicii, Lucky Sirius Tours va informa corespunzator calatorul despre aceste garantii,in cadrul informatiilor contractuale.

II. INCHEIEREA CONTRACTULUI

2.1. Contractul se incheie la momentul semnarii lui de catre calator sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon si/sau mijloace electronice.

In cazul pachetelor de servicii de calatorie achizitionate la distanta, se considera acceptare a conditiilor contractuale urmatoarele:

- Exprimarea acordului calatorului prin transmiterea catre Agentie a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarata de calator ca adresa de corespondenta/contact;
- Exprimarea acordului verbal, in urma conversatiei telefonice dintre calator si un reprezentant al Agentiei, cu conditia ca aceasta conversatie sa fi fost inregistrata, iar calatorul a fost de acord cu inregistrarea conversatiei;
- Exprimarea acordului prin achitarea de catre calator a contravalorii pachetului de servicii de calatorie in baza facturii emise de ATO;



2.2 In anumite cazuri, pot exista si Anexe, ca parte integranta din contract.

III. PREȚUL CONTRACTULUI SI MODALITATI DE PLATA

3.1 Prețul total al contractului este Și include toate taxele, comisionale, tarifele si alte costuri suplimentare suportate de Agentie.

Daca pretul nu este specificat in prezentul contract, atunci acesta este specificat in Anexele la contract, sau alte documente de calatorie, cataloage, pliante, inscrieri puse la dispozitie calatorului, site-ul Agentiei, alte mijloace de comunicare electronica si/sau pe factura.

3.2 Modalitati de plata:

La incheierea contractului, ATO poate solicita plata unui avans din pretul pachetului achizitionat, sau dupa caz, plata integrala, conform conditiilor mentionate in continuare. Platile se pot face in EUR / RON. Pentru Platile in lei, acestea se calculeaza inmultind valoarea in Euro cu cursul valutar de schimb al bancii comerciale a **ATO**, precizat pe factura.

Conditii 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.

Conditii de plata standard sunt urmatoarele:

Pentru Oferta Early Booking (EB)/Inscrieri timpurii

- Avans 25% din valoarea totala a serviciilor in maxim 3 zile de la emiterea facturii.
- Diferenta de 50% pana la expirarea perioadei de Early Booking specificata la fiecare hotel,
- Diferenta de 25% cu 21 zile inaintea datei de plecare.

Pentru Oferta generala:

- 30% din valoarea totala a serviciilor in 3 zile de la emiterea facturii
- 40% din pretul pachetului turistic cu minim 60 zile inaintea plecarii.
- 30% cu maxim 21 de zile inainte de plecare.

Pentru Oferta Last minute (LM)/Ultimul minut:

Confirmarea rezervarii se va face doar in baza platii integrale a serviciilor in maxim 3 zile de la emiterea facturii, inainte de data plecarii.

3.3 In cazul achizitionarii unor pachete de servicii de calatorie, care nu se incadreaza intr-una din categoriile de mai sus, conditiile de plata specifice vor fi trecute intr-o anexa la contract. In acest caz, se vor aplica exclusiv conditiile din anexa la contract.

3.4 Nerespectarea de catre Turist a termenelor de plata da dreptul ATO sa rezilieze contractul fara notificare prealabila si sa solicite despagubiri pentru daunele suferite.

3.5. Platile se pot face, direct la sediul ATO, prin virament sau depuneri direct in conturile ATO:

IV. DREPTURILE SI OBLIGATIILE AGENTIEI:

4.1. ATO isi rezerva dreptul de a modifica unilateral clauzele prezentului contract inainte de inceperea executarii pachetului de servicii, daca aceste modificari sunt nesemnificative si a informat calatorul cu cel puțin **24 de ore** inainte de data inceperii calatoriei.

În cazul în care **ATO** este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului, (principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie, modificarea locului de cazare, majorarea pretului cu peste 8%, neindeplinirea cerintelor speciale ale calatorului), aceasta are obligatia să informeze **Calatorul** cu cel puțin 20 zile înainte de data plecării.

4.2. **ATO** poate să modifice prețul contractului, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport rezultate din costul carburantilor sau al altor surse de energie,, modificare nivel taxelor sau comisioane aplicabile serviciilor de calatorie incluse in contract, impuse de terte parti care nu sunt direct implicate in executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxe de aterizare sau comisioane de debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi; modificari ale cursului de schimb valutar aferente pachetului de servicii



turistice contractat. Preturile stabilite in contract nu pot fi majorate, in niciun caz, in cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

Daca cresterea pretului depaseste 8% din pretul total al pachetului, Calatorul are optiunea fie de a accepta modificarea propusa, fie de a decide incetarea contractului, fara a plati vreo penalitate de incetare.

Orice crestere de pret este posibila doar ulterior trimiterii de catre ATO catre Calator a unei notificari clare si inteligibile in acest sens, insotita de o justificare a cresterii respective si de un calcul, pe un suport durabil.

4.3 **ATO** este răspunzătoare pentru buna executare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in contract, cu exceptia 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 **ATO**, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fara 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.). **ATO** nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate calatorului ca urmare a intarzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje si a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice.
- c) cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unui tert care nu are legatura cu furnizarea serviciilor prevazute in contract, iar cauzele care au determinat neindeplinirea obligatiilor au un caracter imprevizibil si inevitabil.

4.4. **ATO** acorda asistenta adecvata calatorului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau al unui eveniment pe care nici Agentia, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita, in special prin:

- a) furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara;
- b) acordarea de asistenta calatorului in ceea ce priveste efectuarea comunicariilor la distanta si sprijinirea acestuia in gasirea unor servicii de calatorie alternative.

4.5. Agentia are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta in cazul in care calatorul este cel care a provocat situatia de dificultate in mod intentionat sau din propria neglijenta. Comisionul nu poate depasi costurile efective suportate de Agentie.

4.6. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau **ATO** constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

- a) să ofere **Calatorului servicii** alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie, pe cat posibil, echivalente sau de mai buna calitate decat cele specificate in contract, inclusiv in cazul in care intoarcerea Calatorului la locul de plecare nu este asigurata astfel cum s-a convenit. In cazul schimbarii cazarii, se considera a fi serviciu alternativ corespunzator pentru continuarea derularii pachetului oferirea cazarii in aceeasi locatie, in cea mai apropiata varianta fata de cea initiala.
- b) In cazul in care serviciile alternative propuse au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decat cea specificata in prezentul contract privind pachetul de servicii de calatorie, **ATO** acorda Calatorului o reducere adecvata a pretului, fara a rezilia contractul

Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse doar in cazul in care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit in contractul privind pachetul de servicii de calatorie sau reducerea de pret acordata este inadecvata;

4.7 In cazul în care nu pot fi oferite **Calatorului servicii** alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, **ATO** trebuie să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al **Calatorului** la locul de plecare, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate. In masura in care este imposibil sa se asigure intoarcerea Calatorului astfel cum s-a convenit prin contract din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare, **ATO** suporta costul cazarii necesare, pe cat posibil de categorie echivalenta, pentru o perioada care nu depaseste trei nopti / calator.



4.8 In situatia achizitionarii unui produs de tip croaziera, linia de croaziera poate modifica, din motive ce tin de siguranta navigarii, numarul cabinei si locatia acesteia pe punti (o punte inferioara, una superioara, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabina de aceeasi categorie ca cea rezervata initial, caz in care calatorul nu va fi despagubit in niciun mod, avand in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat.

4.9 ATO are obligatia sa furnizeze in scris **Calatorului** sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu **Calatorul** (e-mail, fax, sms etc.), cu minim 3 zile inainte de data plecarii, urmatoarele informatii (**in cazul in care acestea au suferit modificari, fata de cele stipulate** la momentul incheierii contractului)

a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de **Calator** in fiecare dintre mijloacele de transport incluse in contract. In cazul zborurilor charter, de regula, ATO lucreaza cu companii aeriene autorizate. In functie gradul de incarcare realizat, ATO isi rezerva dreptul a modificacompania aeriana stipulata initial in contract cu o alta companie de zbor.

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax, adresele de email ale reprezentantei locale a organizatorului si/sau ale intermediarului ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contactarea organizatorului si/sau a intermediarului;

4.10. ATO nu este raspunzatoare pentru alte servicii optionale care nu sunt specificate in prezentul contract, acestea fiind responsabilitatea prestatorului local, si guvernate de legislatia tarii de destinatie.

V. DREPTURILE SI OBLIGATIILE CALATORULUI:

5.1 In cazul in care **Calatorul** nu poate sa participe la calatoria turistica, acesta poate sa cesioneze contractul unei terțe persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligatia de a anunta in scris **ATO** cu cel puțin 7 zile inaintea datei de plecare, pe un suport durabil. In acest caz, solutia adoptata de **ATO** este aceea de a inceta contractul cu **Calatorul** care cesioneaza contractul si de a incheia un alt contract cu noul **Calator**, semnat deasemenea si de calatorul cedent. ATO nu accepta incheierea unui contract de cesiune intre **Calatorul** cedent si cel cesionar. In situatia in care mijlocul de transport este avionul, cedarea contractului este conditionata de posibilitatea transferarii locului la avion, care depinde in mod exclusiv de compania aeriana. **Calatorul** care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili, in mod solidar, la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari. In cazul in care ATO nu primeste in termenul stabilit costurile aferente modificarilor, contractul se considera nemodificat (netransferat), iar neparticiparea calatorului la programul turistic nu ii da dreptul acestuia de a solicita vreo rambursare de pret sau despagubire.

5.2. In cazul unor modificari esentiale ale contractului (prevazute la 4.1), transmise de catre ATO, **Calatorul** este obligat sa comunice acestuia, in termen de 5 zile calendaristice de la primirea inștiințării, hotărârea sa de a opta pentru:

- a) rezilierea contractului fara plata penalitatilor; sau
- b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

In cazul in care calatorul nu comunica ATO optiunea sa in termenul prevazut mai sus, se considera ca toate modificarile au fost acceptate de catre calator, conform noilor conditii si calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

5.3. In cazul in care **Calatorul** reziliaza contractul sau **ATO** anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, **Calatorul** are dreptul:

- a) sa accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de **ATO**;
- b) sa accepte un pachet de servicii Turistice de calitate inferioară, propus de **ATO**, cu rambursarea imediata a diferentiei de preț;
- c) sa i se ramburseze toate sumele achitate in baza prezentului contract, nu mai tarziu de 14 zile de la data incetarii contractului.



5.4. În cazul menționat la articolul 5.3, lit. C, **Calatorul** are dreptul să solicite **ATO** și o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, stabilita prin acordul comun al partilor, cu excepția cazurilor în care:

a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar **ATO** a informat în scris **Calatorul, respectând următoarele termene:**

- cu 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul calatoriilor care durează mai mult de șase zile;
- cu 7 zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul calatoriilor care durează între două și șase zile;
- cu 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul calatoriilor care durează mai puțin de două zile.

b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile și extraordinare, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse.

c) anularea s-a făcut din vina **Calatorului**.

5.5 **Calatorul** are dreptul să rezilieze unilateral în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care decizia de încetare îi este imputabilă, făcându-se fără să existe culpa **ATO** în îndeplinirea obligațiilor contractuale, **Calatorul** este obligat să despăgubească **ATO** pentru prejudiciul creat acesteia, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Cuantumul despăgubirilor se poate ridica la maximumul pretului pachetului de servicii de calatorie contractat.

5.6 În cazul în care **Calatorul** solicită schimbarea hotelului față de cel contractat inițial și achitat, sau structura camerelor (tipul de cameră), modificarea datei de plecare, sau modificarea oricărui serviciu inclus în pachetul inițial, aceasta echivalează cu o denunțare unilaterală a contractului și va fi urmată de aplicarea penalităților legale la momentul respectiv, și de încheierea unui nou contract. Turistul trebuie să depună în scris cererea de modificare / renunțare la pachetul de servicii turistice la agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea nu este luată în considerare. **ATO** va rezolva cerințele calatorului în limita posibilităților.

În cazul în care calatorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a unui alt serviciu, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

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

5.8. **Calatorul** este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentele de călătorie eliberate de **ATO** (vouchere, bilet de odihnă și/sau de tratament), în vederea acordării serviciilor turistice. În cazul în care calatorul beneficiază de pachete 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.

5.9. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament pentru destinații din România, **Calatorul** are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor, respectiv: cazarea se face începând cu ora 18,00 a zilei de intrare și se termină la ora 10,00 a zilei înscrise pe voucher ori pe biletul de odihnă și/sau de tratament. 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 consideră a fi consumată o zi hoteliera/noapte de cazare. În cazul în care există anumite excepții, în funcție de programul achiziționat, **ATO** are obligația de a informa **Calatorul** înainte de începerea sejurului.

Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate în prezentul contract cad în sarcina exclusivă a calatorului. De asemenea, sosirea la unitatea de cazare după ora 18:00 trebuie anunțată în prealabil.

5.10. 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, cu excepția cazurilor în care se specifică în mod expres acest aspect.



5.11. Calatorul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acestora in mod corect si responsabil. Agentia nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de calator ca urmare a nerespectarii acestui articol.

5.12. Calatorul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii atat la dus, cat si la intors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului de calatorie contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre calator a programului vor fi suportate de catre acesta.

5.13. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre calator a unor formalitati suplimentare (de exemplu, calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale.

5.14. Turistul poarta intrega raspundere pentru a se informa si a respecta prevederile legale privind regimul vizelor, al documentelor de calatorie, regimul vamal, sanitar, etc., ale tarilor de destinatie sau tranzitate.

În cazul în care **Calatorul** care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii turistice 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.

5.15. 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 **ATO** prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.

5.16. Se recomanda calatorilor contactarea Agentiei (intermediara sau organizatoare) cu 24 de ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc de imbarcare etc.).

5.17. In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de turisti, conditiile contractuale se extind automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

5.18 Turistul are dreptul sa faca cunoscut ATO solicitarile sale speciale in perioada precontractuala, urmand ca acestea sa fie incluse in contract, daca sunt acceptate de ATO. Nici o cerinta speciala a turistului nu se considera acceptata daca nu este inregistrata in contract.

5.19 In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii de calatorie pentru un nr. mai mare de calatori, conditiile contractuale se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

VI. RENUNTARI, PENALIZARI, DESPAGUBIRI / DELIMITAREA RESPONSABILITATII

6.1. In cazul in care turistul doreste sa renunte din vina sa si sa inceteze prezentul contract, inainte de inceperea executarii pachetului de servicii de calatorie, acesta datoreaza ATO urmatoarele penalizari:

- a. 20% din pretul pachetului de servicii/persoana, daca renuntarea se face incepand cu data confirmarii serviciilor, pana cel tarziu cu 30 zile înainte de data inceperii sejurului;
- b. 50% din prețul pachetului de servicii/persoana, dacă renunțarea se face în intervalul 29 - 16 zile înainte de data plecării;
- c. 70% din prețul pachetului de servicii/persoana, dacă renunțarea se face în intervalul 15 - 7 zile înainte de data plecării;
- d. 100% din prețul pachetului de servicii/persoana, dacă renunțarea se face în intervalul de maxim 7 zile înainte de data plecării sau prin neprezentarea la program.

6.2. Condițiile de penalizare difera in functie de pachetul care face obiectul prezentului contract:

In cazul in care exista anexe la prezentul contract in care sunt prevazute alte conditii de penalizare decat cele prezentate la punctul 6.1, intotdeauna se aplica exclusiv cele din Anexe, care fac parte integranta din contract.

6.3. In mod exceptional, calatorul are dreptul sa inceteze prezentul contract inainte de inceperea executarii pachetului, fara a plati vreo penalitate de incetare in cazul unor circumstante inevitabile si 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 călătorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară din partea ATO.

6.4. În cazul în care călătorul care a contractat un pachet de servicii de călătorie cu ATO și a achitat un avans nu se prezintă pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, în termenele specificate în prezentul contract sau în anexă, contractul se consideră reziliat de drept, iar Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul călătorului cu reținerea penalizărilor prevăzute anterior la art. 6.1.

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

- atunci când **Calătorul** nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, ratând din acest motiv plecarea;
- atunci când **Calătorul** nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare efectuării călătoriei nu sunt complete sau nu sunt conforme cu normele legale în vigoare -atunci când **Calătorul** este întors de la graniță de către poliția de frontieră.

6.6. ATO 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 nici unei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere ATO.

6.7. **Calătorul** trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice, cu număr de înregistrare sau cu confirmare de primire de la **ATO** la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

6.8. Agenția va acorda despăgubiri adecvate în funcție de neconformitățile constatate sau gradul de nerespectare a obligațiilor din contract. **Valoarea maximă a despăgubirii acordate de Agenție nu poate depăși dublul pretului total al pachetului de servicii de călătorie.**

6.9. 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 care derulează programul de călătorie, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzător pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul de călătorie. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste călătorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1.912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii de călătorie, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile de călătorie, acestea fiind destinate transportului.

VII. ASISTENȚA ȘI RECLAMAȚII

7.1 Călătorul poate solicita asistență imediată la reprezentatul ATO la destinație sau de la partenerii locali ai ATO. Datele de contact ale acestora se găsesc pe informările de plecare pe care Călătorul le primește împreună cu documentele de călătorie.

7.2. Călătorul trebuie să informeze fără întârzieri nejustificate, dacă este nemulțumit, sau dacă el constată vreo neconformitate pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de călătorie.



7.3. **Deasemenea, in cazul in care Calatorul este nemulțumit**, acesta are dreptul de a întocmi o sesizare în scris la adresa de mail: office@luckysiriustours.ro, care trebuie scrisa clar și explicit. Aceasta va contine deficiențele constatate la fața locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, si se va transmite prompt atât **ATO**, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului transportatorului), cu confirmare de primire.

7.4. In cazul in care unul din serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu contractul, **ATO** / furnizorii de servicii au obligatia de a remedia neconformitatea, cu exceptia unuia dintre urmatoarele cazuri:

- neconformitatea nu poate fi remediata;
- remedierea implica cheltuieli disproporționate, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

Atât **ATO**, cât și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării, cu conditia ca acestea sa fie formulate in termenele prevazut in contract

7.5 Daca ATO, nu remediaza neconformitatea, calatorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzatoare a pretului pentru orice perioada in care a existat o neconformitate, cu exceptia cazului in care Agentia dovedeste ca neconformitatea este imputabila calatorului, unor terte persoane sau unor cauze imprezibile si inevitabile

7.6. In cazul in care Agentia nu remediaza neconformitatea intr-un termen rezonabil stabilit de calator, calatorul poate face el insusi acest lucru si poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Calatorul nu trebuie sa specifice un termen daca agentia de turism organizatoare refuza sa remedieze neconformitatea sau daca este necesara o remediere imediata.

7.7. In cazul in care neconformitatea afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar Agentia a omis sa o remedieze intr-un termen rezonabil stabilit de catre calator, calatorul poate rezilia contractul privind pachetul de servicii de calatorie fara plata unor penalitati de reziliere si, dupa caz, poate sa ceara reducerea pretului si/sau despagubiri.

7.8. **In cazul in care ATO nu remediaza neconformitatea, Calatorul** poate face el insusi acest lucru, solicitand, ulterior, rambursarea cheltuielilor necesare. In cazul in care neconformitatea afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar Agentia a omis sa o remedieze intr-un termen rezonabil stabilit de catre calator, calatorul poate rezilia contractul privind pachetul de servicii de calatorie fara plata unor penalitati de reziliere si, dupa caz, poate sa ceara reducerea pretului si/sau despagubiri.

7.9 În cazul în care calatorul nu a reclamat imediat la prestator/ furnizor neconformitatea sau sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, **Calatorul** va depune la sediul **ATO** o reclamație în scris, în termen de maximum 3 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, urmand ca in termen de 15 zile calendaristice ATO să comunice **Calatorului** raspunsul la reclamatie.

In situatia depasirii termenului de formulare a sesizarii, intreaga raspundere apartine Calatorului.

VIII. ASIGURARI

8.1 Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței agentiei SC Lucky Sirius Tours SRL, pentru pachetele de servicii de calatorie are calitatea de Organizator, la Societatea de Asigurare -Reasigurare CITY Insurance Group, din localitatea Bucuresti, Cod Postal , Str. Emanoil Porumbaru, nr. 93-95,parter,et.1,2,4 si 5, Sector 1, telefon +(40)0212310054/79/90, fax +(40)0212310442, e-mail: office@cityinsurance.ro. Polita de asigurare in cazul insolvenței , Seria BN Nr 000001013, emisa de SC CITY INSURANCE SA, valabila de la 13.12.2018 pana la 12.12.2019 este afisata pe pagina web:

www.luckysiriustours.ro.



8.2 Facultativ, **Calatorul** are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare medicala si storno (pentru situatii de imposibilitate de a mai calatori inainte de inceperea calatoriei), care să acopere taxele de transfer sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces ori a unui contract de asigurare pentru bagaje, sau a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinatie.

8.3. Anumite pachete proprii de servicii de calatorie proprii Lucky Sirius Tours au deja inclusa asigurarea . In cazul in care nu este inclusa asigurarea, ATO recomanda incheierea unei asigurari de calatorie. Agentia Lucky Sirius Tours nu se face vinovata de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politele de asigurare incheiate prin intermediul sau, deoarece aceasta are rol de de intermediar intre calator si societatea de asigurari.

IX. 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 fiecarei tari in parte la pagina web <https://www.mae.ro/travel-alerts>.

9.2. ATO recomandă instalarea aplicatiilor specifice dezvoltate de MAE pentru informarea la destinatie, cu ajutorul căreia turistii pot primitoate alertele de calatorie si oricare alta informatie necesara desfasurarii in siguranta a calatoriei si care se gasesc la https://www.mae.ro/app_cs .

ATO recomanda si consultarea site-lui Politiei de Frontiera, dar este exonerate de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei.

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

9.4. Punctul de contact central care faciliteaza cooperarea administrativa si supravegherea agentiilor de turism organizatoare, s tabilite 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

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

- a) formularul cu informatiile precontractuale sau oferta pdf a ATO care contine aceste informatii.
- b) Formular cu informatii standard cf. OG 2 / 2018
- C) Voucher-ul/voucherele pentru serviciile achitate, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, după caz;
- D) informare plecare (dupa caz) cu datele de contact ale gizilor / furnizorilor locali.
- programul turistic, in functie de tipul de pachet achizitionat,
- e) oferta acceptata de către **Calator**.
- f) anexe la contract
- g) cataloage/oferte/ pliante sau alte inscrisuri/etc. ale ATO puse la dispozitia calatorului, in format tiparit sau pe suport electronic.

XI. COMUNICARI

Orice comunicare intre parti, referitoare la îndeplinirea prezentului contract, daca nu este stipulata altfel, trebuie sa fie transmisa in scris, iar o astfel de notificare va fi transmisa prin posta, curier, e-mail (confirmat in scris in toate cazurile)

Bucuresti – Sos. Mihai Bravu, Nr. 42-62, cod postal: 021328;

Tel: +40 310 699 878; Mob: +40 739 845 002/7

www.luckysiriustours.ro



XII. 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 **ATO** datele personale solicitate și este de acord cu prelucrarea acestora în scopul derulării și monitorizării prezentului contract de către **ATO**.

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 **ATO**. Datele de contact ale acestuia sunt afișate pe pagina web a **ATO**.

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

În vederea îndeplinirii obligațiilor contractuale ale **ATO** unele date cu caracter personal ale **Calatorului** pot fi transferate către terțe persoane fizice/juridice care prestează serviciile de transport sau de cazare necesare, 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.

12.4. **ATO** se angajează să adopte măsuri de securitate tehnice și organizatorice adecvate pentru:

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;

e) delimita zonele de acces astfel încât să nu fie permis accesul persoanelor neautorizate în locații/incăperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal.

12.5. 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.

XIII. PROCEDURA DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR ("SAL")

13.1. Solutionarea alternativa a litigiilor ("SAL") reprezintă un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se ofera posibilitatea de solutionare a litigiilor pe care le pot avea cu comerciantii, atunci cand se confrunta cu o problema legata de achizitionarea unui produs sau serviciu.



Astfel, reclamatii impotriva comerciantilor sunt prezentate **voluntar** de catre consumatori, urmand a fi solutionate intr-un mod independent, impartial, transparent, rapid si echitabil.

13.2. Directia de solutionare alternativa a litigiilor (Directia SAL) din cadrul Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor ("ANPC"), are competenta sa solutioneze alternativ litigii nationale si transfrontaliere izvorate din contractele de vanzari sau din contractele de prestari servicii incheiate cu un comerciant care desfasoara activitati in Romania, in sectoarele de activitate in care ANPC este competenta.

13.3. [Cererea de aplicare SAL, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL, si legislatia aplicabila](http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal) poate fi consultata aici - <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>.

XIV. DISPOZITII FINALE

14.1. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte, partile confirmand, prin semnatura, faptul ca au primit un exemplar al contractului.

14.2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum si a tuturor reglementarilor in materie sau in legatura cu aceasta.

14.3. Contractul inceteaza de drept odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii de calatorie in scris in documentele de calatorie.

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

14.5. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agentia de Turism Organizatoare	Calatorul
Denumire: SC Lucky Sirius Tours SRL	Nume: Prenume: Am primit si un exemplar al programului Turistic
Semnătura, Stampila	Semnătura, Doresc să primesc cele mai bune oferte de turism și informări pentru o perioadă de 3 (trei) ani de la expirarea prezentului contract. Sunt de acord <input type="checkbox"/> Nu sunt de acord <input type="checkbox"/>