

## CONTRACT

de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie

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

### Părțile contractante:

**PROMPT SERVICE TRAVEL COMPANY S.R.L. - agenția Cocktail Holidays**, cu sediul în București Sector 1, str. Intrarea Armașului nr. 9, Nr. Reg. Com. J40/12083/1994, CUI RO5865038, cont bancar RO16BRMA101000019937EU01 pentru Euro și RO59BRMA101000019937RO01 pentru RON, deschis La EXIM BANK, titulara Licenței de turism 561/02.02.2023 pentru agenția Cocktail Holidays, reprezentată prin D-nul. Dan GOICEA, în calitate de Administrator, denumită în continuare **Agentia**,

și

**Domnul/Doamna**, domiciliat/domiciliată în .....  
....., telefon....., e-mail..... posesor/posesoare al/a  
buletinului/cărții de identitate seria ..... Nr. .... eliberat/eliberată de ..... la data  
de....., în calitate de **Călător/reprezentant al Călătorului**,

au convenit încheierea prezentului contract:

### 1. Obiectul contractului

1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către **Agentie** a unuia din următoarele servicii - pachet de servicii de călătorie propriu cu numele de marcă "Cocktail Holidays" sau al altor agenții de turism, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, alt înscris anexat la prezentul contract, și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

2. În cazul în care **Agentia** are calitatea de agenție de turism Intermediară, conform prevederilor legale în vigoare și contractelor încheiate cu alte agenții de turism organizatoare, pentru pachetele de servicii de călătorie constituite de către Agenția Organizatoare (altă decât Cocktail Holidays), înscrise în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie. În această situație, **Agentia** are calitatea de Intermediar, conform prevederilor legale în vigoare. Pentru aceste tipuri de pachete Organizatorul oferă garanții privind rambursarea tuturor plăților efectuate de către sau pe seama calatorilor, în caz de insolvență. La achiziționarea acestui tip de servicii, **Agentia** va informa corespunzător calatorul despre aceste garanții, în cadrul informațiilor precontractuale.

3. Pachet Servicii contractate: Destinația .....; unitate de cazare clasificată la .....\*, situată în ....., perioada sejur .....; în regim de masa ....., bilete avion, taxe aeroport, .....

### II. Încheierea contractului

2.1. Contractul intră în vigoare la momentul semnării lui de către Călător sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de călătorie inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin telefon sau

mijloace electronice și încetează de drept la data finalizării prestării efective a pachetului de servicii de călătorie înscris în documentele de călătorie.

2.2. În cazul pachetelor de servicii de călătorie achiziționate la distanță, fără prezența fizică simultană a profesionistului și a consumatorului, cu utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță (telefon, site etc), până la și inclusiv în momentul în care este încheiat contractul, se consideră acceptare a condițiilor contractuale următoarele:

- a) exprimarea acordului călătorului prin transmiterea către **Agenție** a unui mesaj electronic de pe adresa de e-mail declarată de călător ca adresă de corespondență/contact;
- b) exprimarea acordului verbal, în urma conversației telefonice dintre Călător și un reprezentant al Agenției, cu condiția ca această conversație să fi fost înregistrată cu acordul Călătorului;
- c) Exprimarea acordului/acceptului prin achitarea de către Călător a contravalorii pachetului de servicii de călătorie în baza facturii emise de **Agenție**.

### III. PREȚUL CONTRACTULUI ȘI MODALITĂȚI DE PLATĂ

3.1. a) Prețul contractului este de ..... și cuprinde costul serviciilor efective. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în anexele la contract, în alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție Călătorului, site-ul **Agenției**, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

b) În situația contractării serviciilor în regim Early-booking, reducerea acordată Călătorului este cea inclusă în pachet, iar procentul precizat se aplică numai tarifelor de cazare.

3.2. a) La încheierea contractului se percepe un avans de ..... din prețul contractului, diferența în cuantum de ..... urmând a fi achitată cea mai târziu până la data de ....., conform Contract. Plata se va face de către Călător astfel:

- **20%** - la momentul efectuării rezervării;
- **40%** - cu cel puțin 30 de zile înainte de începerea sejurului;
- **40%** - cu cel puțin 21 de zile înainte de începerea sejurului.

b) Condițiile de plată diferă în funcție de tipul pachetului de servicii de călătorie achiziționat și tipul de ofertă și vor fi menționate în contract sau în anexele la contract.

3.3. Plata serviciilor de călătorie externe aferente contractului se poate efectua în EUR, LEI sau USD, într-o singură monedă.

Pentru plățile în lei, suma de achitat se calculează prin utilizarea cursului de referință al EXIMBANK din ziua plății.

3.4. Agenția nu are obligația de a imbarca și de a acorda servicii călătorilor în cazul în care aceștia nu au achitat în întregime contravaloarea serviciilor achiziționate.

### IV. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE AGENȚIEI

1. **Agenția** își rezerva dreptul de a modifica unilateral clauzele prezentului contract și are obligația să informeze **Călătorul** cu cel puțin 20 zile înainte de data plecării.

Agenția va informa Călătorul, fără întârzieri nejustificate și într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, cu privire la: orice modificare propusă, impactul acesteia asupra prețului, termenul acordat Călătorului pentru a lua o decizie, consecința lipsei răspunsului Călătorului în termenul acordat și, eventual, pachetul de substituție oferit și prețul acestuia.

2. **Agenția** poate să modifice prețul contractului, în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, ale taxelor sau comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract impuse de terțe părți care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi, ori ale cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Preturile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării și nu depășesc 8%.

Dacă creșterea prețului depășește 8% din prețul total al pachetului, Călătorul are opțiunea fie de a accepta modificarea propusă, fie de a decide încetarea contractului, fără a plăti vreo penalitate de încetare. Dacă prețul nu depășește 8% din prețul total al pachetului și Călătorul decide încetarea Contractului, acesta este obligat la plata de penalități conform art.VI.

Orice creștere de preț este posibilă doar ulterior trimiterii de către **Agenție** către Călător a unei notificări clare și inteligibile în acest sens, însoțită de o justificare a creșterii respective.

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

a) să ofere **Călătorului** alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei fără majorarea prețului, respectiv serviciile oferite să fie, 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 considera a fi serviciu alternativ corespunzător pentru continuarea derulării pachetului oferirea cazării în aceeași locație, în cea mai apropiată variantă față de cea inițială;

b) să restituie Călătorului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei. 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, Agenția acordă Călătorului o reducere adecvată a prețului. Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie sau reducerea de preț acordată este inadecvată;

c) în cazul în care nu pot fi oferite Călătorului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al Călătorului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate. În măsura în care este imposibil să se asigure întoarcerea Călătorului astfel cum s-a convenit prin contract din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, Agenția suportă costul cazării necesare, pe cât posibil de categorie echivalentă, pentru o perioadă care nu depășește trei nopți pe calator.

Părțile convin că sensul expresiei „o parte importantă din serviciile de Călătorie” este aceea potrivit căreia servicii cu o valoare mai mare decât jumătate din valoarea prezentului contract nu poate fi prestată, din cauze obiective.

4. **Agenția** este răspunzătoare pentru buna executare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract, cu excepția următoarelor cazuri:

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

b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici **Agenția**, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificări de orar sau de itinerar, întâzieri în traficul mijloacelor de transport etc.).

Agenția nu este răspunzătoare pentru servicii extra/opționale care nu sunt specificate în prezentul Contract/voucherele de călătorie, acestea fiind în sarcina Călătorului.

5. **Agenția** are obligația să furnizeze în scris **Călătorului** sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu **Călătorul** (e-mail, fax, sms etc.), cu minim 3 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

a) orarele, locurile escalelor și legăturile pentru mijloacele de transport incluse în Contract.

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresa de email ale reprezentanței locale a **Agenției** ori, în lipsa acesteia, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea **Agenției**;

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

d) denumirea entității responsabile de protecție în caz de insolvență și datele de contact ale acesteia, inclusiv sediul social, și, după caz, denumirea autorității competente desemnate de statul membru în cauză în scopul respectiv și datele de contact ale acesteia;

e) informații privind procedurile interne de soluționare a reclamațiilor, precum și privind mecanismele de soluționare alternativă a litigiilor;

f) informații privind dreptul Călătorului la transferul contractului către o altă persoană și, în cazul transferului, costurile efective generate de acesta;

g) chitanțele, bonurile și biletele necesare, informații privind ora programată a plecării și, după caz, termenul-limită pentru înregistrare, precum și orele programate ale opririlor intermediare, ale legăturilor de transport și ale sosirii.

6. Conform legislației privind protecția datelor cu caracter personal, Societatea PROMPT SERVICE TRAVEL COMPANY SRL prelucrează datele cu caracter personal ale turiștilor (respectiv nume, prenume, data nașterii, adresa, CNP, nr. de telefon, alte date de identificare necesare asigurării serviciilor), manual sau prin mijloace automatizate, destinate partenerilor contractuali, necesare prestării serviciilor solicitate (transport, servicii de cazare și masă, asigurări medicale, excursii opționale și alte servicii solicitate).

7. Toate unitățile de cazare 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.

## V. Drepturile și obligațiile Călătorului:

1. În cazul în care **Călătorul** nu poate să participe la călătorie, acesta poate să cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii contractat, cu obligația de a anunța în scris **Agenția** cu cel puțin 7 zile înaintea datei de plecare, pe un suport durabil. În acest caz, **Agenția** va înceta contractul cu **Călătorul** care cesionează contractul și va încheia un alt contract cu noul **Călător**, semnat și de Călătorul cedent, nefiind acceptată încheierea unui contract de cesiune între

**Călătorul** cedent și cel cesionar. Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul contractului poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor. **Călătorul** care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili, în mod solidar, la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament, **Călătorul** are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor în România, respectiv: în stațiunile de pe litoral, cazarea se face începând cu ora 18,00 a zilei de intrare și se termină la ora 12,00 a zilei înscrise pe voucher ori pe biletul de odihnă și/sau de tratament; în stațiunile din țară, altele decât cele de pe litoral, cazarea se face începând cu ora 12,00 a zilei de intrare și se termină cel târziu la ora 12,00 a zilei următoare celei înscrise pe bilet.

3. Pentru cazări externe, cazarea se face, de regulă, începând cu ora 14,00 și se încheie la ora 12,00. Pot exista excepții de la regulă în funcție de specificul fiecărui hotel. **Călătorul** are obligația de a se informa în legătură cu orele de check-in și check-out, înainte de începerea sejurului.

4.1. **Călătorul** este obligat să comunice **Agenției**, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. IV pct. 1, hotărârea sa de a opta pentru:

- a) rezilierea contractului fără plata penalităților; sau
- b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

4.2. În cazul în care **Călătorul** reziliază contractul sau **Agentia** anulează călătoria înaintea datei de plecare, **Călătorul** are dreptul:

- a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii de calitate echivalentă sau superioară, propus de **Agenție**;
- b) să accepte un pachet de servicii de calitate inferioară, propus de **Agenție**, cu rambursarea imediată a diferenței de preț;
- c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în baza prezentului contract (cu plata daunelor corespunzătoare de la art V 1) .

4.3. În toate cazurile menționate la articolul 4.2., **Călătorul** are dreptul să solicite **Agenției** și o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

- a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar **Agentia** a informat în scris **Călătorul** cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;
- b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene);
- c) anularea s-a făcut din vina **Călătorului**.

5. **Călătorul** are dreptul să rezilieze 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 **Agenției** în îndeplinirea obligațiilor contractuale, **Călătorul** este obligat să despăgubească **Agentia** pentru prejudiciul creat acesteia, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii. Cuantumul despăgubirilor este agreat de părți și este prevăzut la Cap. VI al prezentului Contract.

În cazul rezervărilor de tip Early booking și în cazul ofertelor speciale, orice modificare a contractului solicitată de către Călător are drept consecință anularea rezervării, cu penalizările aferente, și efectuarea unei alte rezervări la prețul și condițiile existente la acel moment.

În cazul în care **Călătorul** solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor (tipul de cameră) sau a oricăror dintre servicii, aceasta echivalează cu o denunțare unilaterală a contractului și va fi urmata de aplicarea penalităților legale la momentul respectiv și de încheierea unui nou contract.

**Călătorul** declară că acceptă oferta **Agenției**, așa cum a fost prezentată, aceasta urmând să facă parte integrantă din prezentul contract.

6. **Călătorul** este obligat să comunice **Agenției** nevoile de asistență medicală specială sau nevoile speciale (sarcină, mobilitate redusă etc.) pentru a fi informat, de exemplu, în legătură cu eventuale condiții speciale privind transportul aerian sau pentru a beneficia de anumite facilități. Neîndeplinirea acestei obligații exonerează **Agenția** de răspunderea pentru orice daune cauzate de imposibilitatea **Călătorului** de a beneficia de serviciile achiziționate.

7. **Călătorul** 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 **Agenție**.

8. **Călătorul** este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat (vouchere, bilet de odihnă și/sau de tratament etc.), în vederea acordării serviciilor de călătorie.

9. **Călătorul** are dreptul să solicite despăgubiri de la **Agenție**, ca urmare a neexecutării obligațiilor contractuale a acesteia din urma.

10. Pentru daunele materiale cauzate de nerespectarea de către **Agenție** a serviciilor cuprinse în contract, responsabilitatea acesteia privind despăgubirea **Călătorului** nu poate depăși de două ori prețul pachetului de servicii înscris în contract.

11. **Călătorul** declară că **Agenția** l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii, 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, în conformitate cu oferta **Agenției**.

## VI. RENUNȚĂRI, PENALIZĂRI, DESPĂGUBIRI

1. În cazul în care **Călătorul** renunță din vina sa la pachetul de servicii Călătorice care face obiectul prezentului contract, el datorează **Agenției** penalizări după cum urmează:

### A. Condiții standard de anulare/penalizări oferta **STANDARD**

a. 20% din prețul pachetului de servicii/persoana, dacă renunțarea se face începând cu data confirmării serviciilor, până cel târziu cu 30 zile înainte de data începerii sejurului;

b. 50% din prețul pachetului de servicii/persoana, dacă renunțarea se face în intervalul 29 - 16 zile înainte de data plecării;

c. 80% 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.

B. Penalizările diferă în funcție de destinație, tipul pachetului de servicii de călătorie achiziționat și tipul de ofertă (EARLY BOOKING, OFERTE SPECIALE, LAST MINUTE ETC.) și vor fi menționate în contract sau în anexele la contract.

Modificarea rezervărilor aferente diferitelor tipuri de oferte are ca și consecință anularea rezervării inițiale (inclusiv pierderea procentului de reducere aplicat inițial), aplicarea penalizărilor de la momentul anulării și refacerea rezervării la prețul pachetului de servicii valabil la momentul modificării.

În cazul în care Călătorul care a contractat un pachet de servicii cu **Agencia** și a achitat un avans nu se prezintă în termenele specificate pe factură/bonul de comandă sau în termenul comunicat în scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar **Agencia** are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul Călătorului cu reținerea penalizărilor prevăzute la pct. 1.

În situația în care anumite produse de călătorie au alte condiții de renunțări/penalizări/despăgubiri decât cele din prezentul capitol și care sunt precizate în oferta acceptată de către **Călător** (programe de Revelion, turism individual, turism intern, croaziere, destinații exotice, sistemele de rezervări etc.), acestea vor fi aplicate la momentul anulării.

2. În cazul în care Călătorul renunță la călătorie ca urmare a modificării semnificative a oricăreia dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie sau Agenția nu poate îndeplini cerințele speciale comunicate Călătorului sau propune să mărească prețul pachetului cu mai mult de 8%, Călătorul are posibilitatea ca, în termen de 3 zile, să înceteze contractul fără a plăti vreo penalitate de încetare. În acest caz, Agenția va rambursa Călătorului toate plățile efectuate de către sau pe seama acestuia, în maximum 14 zile de la data încetării contractului.

Călătorul poate opta pentru un alt pachet de servicii, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară.

3. Călătorul are dreptul să decidă încetarea contractului, cu cel mult 3 zile anterior începerii executării pachetului, fără a plăti vreo penalitate de încetare, în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului, astfel cum s-a convenit la momentul rezervării, sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație (introducerea unei escale în cazul transportului aerian sau schimbarea companiei aeriene/aeronavei nu pot fi invocate ca motive ce afectează transportul). Pentru invocarea circumstanțelor trebuie făcută dovada existenței prin orice mijloace de probă. În acest caz, Călătorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară.

4. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, **Agencia** va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și ștampilate de reprezentantul legal al organizației sindicale.

5. În cazul în care o reprezentanță diplomatică refuză să acorde viza de intrare necesară pentru efectuarea pachetului de servicii, **Călătorul** este penalizat conform condițiilor aferente pachetului achiziționat.

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

7. Penalizările echivalente cu prețul contractului se aplică și în cazul în care **Călătorul** nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, ratând în acest mod plecarea), dacă nu poate pleca în călătorie pentru că nu are actele în regulă sau complete sau dacă este întors de la graniță de către poliția de frontieră.

8. **Călătorul** trebuie să transmită cererea de renunțare la pachetul de servicii la agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

9. **Agenția** poate înceta contractul și poate oferi **Călătorului** rambursarea completă a tuturor plăților, dar nu este răspunzătoare pentru plata unor despăgubiri suplimentare, dacă:

a) numărul de persoane înscrise pentru participare este mai mic decât numărul minim stabilit în contract, având obligația de a-l înștiința pe Călător nu mai târziu de:

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

b) nu poate executa contractul din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, având obligația de a-l înștiința pe Călător fără întârziere, înainte de începerea executării pachetului.

10. Toate sumele menționate în prezentul capitol se vor reține de către **Agenție** din avansul sau prețul total al pachetului de servicii achitat de **Călător**, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată. În situația în care sumele achitate de către **Călător** cu titlu de avans sunt mai mici decât cele pe care **Agenția** are obligația de a le achita colaboratorilor/partenerilor derivând din pachetul de servicii al Călătorului, plata acestora revine în sarcina acestuia.

11. **Agenția** 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 **Agenția** de orice răspundere în condițiile art. 1351 Cod civil.

## VII. CLAUZE SPECIALE

1. Prin achitarea facturii aferente serviciilor contractate prin prezentul contract, Călătorul confirmă că a luat la cunoștință de condițiile, drepturile și obligațiile din prezentul contract, cât și condițiile generale de călătorie afișate pe site-ul Ministerului Afacerilor Externe român (MAE) la adresa <https://www.mae.ro/node/1533> și specifice fiecărei țări în parte la pagina web <https://www.mae.ro/travel-alerts>.

2. **Agenția** recomandă instalarea aplicațiilor specifice dezvoltate de MAE pentru informarea la destinație, cu ajutorul căreia turiștii pot primi toate alertele de călătorie și oricare altă informație necesară desfășurării în siguranță a călătoriei și care se găsesc la [https://www.mae.ro/app\\_cs](https://www.mae.ro/app_cs).

3. În unitățile de cazare nu se garantează asigurarea unui pat matrimonial, precum și poziția camerelor în cadrul unității de cazare, inclusiv camere alăturate, în cazul grupurilor. Acestea vor fi solicitate suplimentar, la cererea expresă a **Călătorului** în momentul rezervării și vor fi asigurate prin bunăvoință și funcție de disponibilitatea unității de cazare.



## VIII. RECLAMAȚII

1. În cazul în care Călătorul este nemulțumit de serviciile primite în baza prezentului contract sau în cazul în care constată orice neconformitate cu privire la acestea, are dreptul de a întocmi o sesizare scrisă, cu privire la deficiențele constatate la fața locului, legate de realizarea pachetului de servicii contractat, ce se va transmite atât **Agenției** cât și prestatorului de servicii (conducerii hotelului, restaurantului, transportatorului etc.).

2. În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu contractul, **Agentia** are obligația de a remedia neconformitatea, cu excepția unuia dintre următoarele cazuri:

- neconformitatea nu poate fi remediată;
- remedierea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

3. Atât **Agentia**, cât și prestatorul de servicii vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, **Călătorul** va depune la sediul **Agentiei** o reclamație în scris, în termen de maximum 2 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, urmând ca, în termen de 15 zile calendaristice, **Agentia** să comunice **Călătorului** despăgubirile care i se cuvin, în cazul confirmării deficiențelor sesizate de către acesta. În cazul în care **Agentia** nu remediază neconformitatea (cu excepția cazurilor prevăzute la pct. 2), Călătorul poate face el însuși acest lucru, solicitând, ulterior, rambursarea cheltuielilor necesare.

4. Călătorul nu are dreptul la despăgubiri pentru daune, în cazul în care **Agentia** dovedește că neconformitatea apare într-una din următoarele situații:

- a) este imputabilă Călătorului;
- b) este imputabilă unei terțe părți care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contract și este imprevizibilă sau inevitabilă;
- c) este cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

## IX. ASIGURĂRI

9.1. Călătorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de el în cazul insolvenței sau falimentului Agenției la Societatea de Asigurare OMNIASIG cu sediul în București. Polița de asigurare este afișată pe pagina web a **Agentiei** [Polița de Asigurare | Cocktail Holidays](#).

Facultativ, **Călătorul** are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare de călătorie. **Agentia** recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare, în condițiile stabilite de societatea de asigurare.

9.2. **Agentia** garantează rambursarea tuturor plăților efectuate de către sau pe seama călătorilor, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței **Agentiei**. Garanția este efectivă și acoperă costurile previzibile în mod rezonabil. Dacă în prezentul contract este inclus transportul de pasageri, garanția prevăzută la art. 9.1. include repatrierea călătorilor, indiferent dacă executarea pachetului este afectată de insolvența **Agentiei** sau Călătorul se află în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare sau la locul convenit de părți.

9.3. Valoarea despăgubirii:

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

9.3.2. Dacă în prezentul contract este inclus transportul de pasageri și Călătorul se află în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare, din cauza insolvenței **Agentiei**, despăgubirea este egală cu contravaloarea serviciilor de călătorie neprestate Călătorului și achitate de acesta în baza prezentului contract, la care se adaugă costul repatrierii.

9.3.3. În cazul în care Călătorul a beneficiat de repatriere în condițiile art. 9.2.:

- a) nu mai beneficiază de nicio altă despăgubire de la Asigurator, în situația în care repatrierea intervine ca urmare a nerespectării de către **Agentie** a obligațiilor contractuale față de partenerii săi;
- b) beneficiază de rambursarea contravalorii serviciilor de călătorie neprestate și achitate de acesta în baza prezentului contract, fără a se scădea cheltuielile cu repatrierea efectuate de Asigurator, în cazul insolvenței **Agentiei**.

9.3.4. Asiguratorul poate propune Călătorului o ofertă de servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, în condițiile prevăzute de Ordinul nr. 156/2019. În situația în care Călătorul acceptă oferta propusă, acesta nu beneficiază de nicio despăgubire suplimentară.

9.4. Condițiile de despăgubire:

9.4.1. Călătorul va anunța imediat Asiguratorul prin telefon sau fax în cazul în care **Agentia**, aflată în stare de insolvență, nu efectuează repatrierea sa.

9.4.2. În cazul în care Călătorul solicită **Agentiei** rambursarea sumelor achitate și/sau a costului repatrierii, acesta transmite documentele justificative, în copie, către **Agentie**, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire având obligația să păstreze documentele justificative, în original.

9.4.3. Călătorul poate solicita **Agentiei** aflat în stare de insolvență, rambursarea sumelor achitate de acesta și/sau a costului repatrierii astfel:

- a) în termen de maximum 30 de zile de la data declarării insolvenței **Agentiei**, dacă aceasta a survenit ulterior datei încheierii pachetului neexecutat/executat parțial;
- b) în termen de 15 zile lucrătoare de la data încheierii executării pachetului în situația în care declararea insolvenței este anterioară acesteia.

9.4.4. În situația în care se dispune radierea **Agentiei** ca urmare a falimentului, Călătorul va transmite solicitarea de rambursare a sumelor plătite direct Asiguratorului în termen de 15 zile lucrătoare de la data radierii.

9.4.5. În situația prevăzută la alin. 9.3.2., Călătorul poate solicita **Agentiei** rambursarea costului repatrierii, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în termen de 15 zile lucrătoare de la data repatrierii.

9.4.6. În termen de 5 zile lucrătoare de la data transmiterii solicitării conform art. 9.4.3, 9.4.4. sau 9.4.5., după caz, Călătorul notifică în scris Asiguratorul în legătură cu solicitarea adresată **Agentiei** privind rambursarea sumelor achitate de acesta și/sau a costului repatrierii.

9.4.7. În termen de 15 zile lucrătoare de la data confirmării de primire a notificării de la art. 9.4.1. sau 9.4.8., după caz, Călătorul transmite Asiguratorului, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative care cuprind cel puțin următoarele:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie;
- b) confirmările de primire precizate la art. 9.4.2. sau 9.4.5., după caz;
- c) copiile documentelor care atesta achitarea serviciilor (de ex. chitanțe, ordine de plată), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de Călător;
- d) copiile documentelor de transport și cazare, după caz, în cazul cererilor de rambursare a costului repatrierii.

9.4.8. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii de către Asigurator a documentelor justificative de la Călător.

9.4.9. În cazul în care, după plata despăgubirii, **Agentia** plătește sumele datorate Călătorului, acesta restituie Asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii sumelor de la **Agentie**.

9.5. **Agenția** nu se face vinovat de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul **Agenției**, deoarece aceasta este doar intermediar între Călător și asigurator.

## X. DOCUMENTELE CONTRACTULUI SE CONSTITUIE CA ANEXĂ LA ACESTA

1. Oferta cuprinzând informațiile precontractuale, conform art. 5 din OG nr. 2/2018;
2. Voucher-ul/voucherele pentru serviciile achitate, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, după caz;
3. Programul sejurului sau oferta acceptată de către Călător;
4. Cataloage/pliante/oferte/alte înscrieri/etc. ale **Agenției** puse la dispoziția Călătorului, în format tipărit sau pe suport electronic.
5. ....

## XI. COMUNICĂRI

Orice comunicare între părți, referitoare la îndeplinirea prezentului contract, dacă nu este stipulată altfel, trebuie să fie transmisă în scris, iar o astfel de notificare va fi transmisă prin posta, curier, e-mail (confirmat în scris în toate cazurile) și orice astfel de notificare va deveni efectivă în momentul transmiterii sale, corespunzător următoarelor detalii de contact:

Pentru **Agenție**:

**Societatea PROMPT SERVICE TRAVEL COMPANY SRL**, Str. Intrarea Armașului nr.9, sector 1, București, e-mail: [info@cocktailholidays.ro](mailto:info@cocktailholidays.ro).

Pentru **Călător**:

.....

## XII. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

**12.1.** Datele cu caracter personal ale **Călătorului** 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 rezervării/furnizării serviciilor de transport și/sau cazare solicitate, rezervarea, intermedierea, ofertarea și/sau comercializarea pachetelor de servicii de călătorie, a altor servicii de călătorie, evenimente culturale/sportive sau de altă natură, servicii de agrement sau călătorii de afaceri, executarea contractelor și îndeplinirea obligațiilor legale stabilite în sarcina **Agenției**.

**Călătorul** va furniza **Agenției** datele personale solicitate și este de acord cu prelucrarea acestora în scopul prestării serviciilor comandate/solicitate, precum și derulării și monitorizării prezentului Contract de către **Agenție**. Informațiile înregistrate sunt destinate utilizării de către **Agenție** și sunt comunicate numai următorilor destinatari: parteneri externi, companii aeriene, companii de transport auto sau naval, după caz (doar celor care colaborează la asigurarea serviciilor comandate).

De asemenea, **Călătorul**, declară că este titular al drepturilor părintești ale copilului/copiilor minori sub 16 ani care îl însoțesc/beneficiar direct sau indirect al serviciilor **Agenției** și este de acord cu prelucrarea datelor personale ale acestora, după caz.

**12.2.** **Călătorul** 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 ori dreptul de a depune o plângere în fața unei autorități de supraveghere. Pentru întrebări sau cereri cu privire la prelucrarea datelor sale personale,

acesta se poate adresa Responsabilului pentru protecția datelor cu caracter personal al **Agenției**. Datele de contact ale acestuia sunt afișate pe pagina web a Agenției.

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

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

**12.5.** **Agenția** se angajează să adopte măsuri de securitate tehnice și organizatorice adecvate pentru a proteja datele personale.

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

### XIII. DISPOZIȚII FINALE

1. Oferta cuprinzând informațiile precontractuale, conform art. 5 din OG nr. 2/2018, și nu poate fi modificată în lipsa acordului explicit al părților contractante.

2. Comercializarea pachetelor de servicii Călători ce se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor OG nr. 2/2018 și a tuturor reglementărilor în materie sau în legătură cu aceasta.

3. Litigiile apărute între Părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar Părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente de la sediul Agenției.

4. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Prezentul Contract a fost încheiat în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare Parte, Părțile confirmând, prin semnătură faptul ca au primit un exemplar al contractului.

Agenția	Călătorul/Reprezentantul Călătorului
<b>PROMPT SERVICE TRAVEL COMPANY SRL</b>	Nume: Prenume: Am primit un exemplar din contract și anexele
Semnătura,  Stampila	Sunt de acord să primesc cele mai bune oferte de turism și informări pentru o perioadă de 5 (cinci) ani de la expirarea prezentului contract. <input type="checkbox"/> Sunt de acord <input type="checkbox"/> Nu sunt de acord Semnătura