

## CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE

Nr. .... / din data de .....

### 1. Părțile contractante

S.C. BMX GRUP SERVICII ȘI CONSULTANȚĂ S.R.L., cu sediul social în Bucuresti, Bd. Timișoara, nr.89, Bl.c1.5, Sc. A, Ap.27, SECTOR 6, înregistrată la Registrul Comerțului cu nr.: J40/6614/2012, C.I.F.: 30295876, titulară a Licenței de Turism Intermediare cu nr.1235, pentru agenția de turism Xenia Travel, denumită în continuare Agenția de turism intermediară, și

Călătorul/reprezentantul călătorului, domnul/doamna..... domiciliat/domiciliată în localitatea....., Str....., Nr....., județ / sector .....posesor/posesoare al/a buletinului/cărții de identitate seria .....nr..., CNP....., e-mail ..... , telefon....., denumit în continuare Călător, au convenit la încheierea prezentului contract.

### II. Obiectul contractului

2.1. Îl constituie vânzarea de către Agenția de turism organizatoare ..... , cu sediul în ..... , tel:.....fax:.....e-mail....., website....., Cod de Înregistrare Fiscală ..... , înregistrată la Registrul Comerțului sub numărul ..... , titulara a Licenței de turism nr....., pentru Agenția de Turism ..... , deținătoare a poliței de asigurare seria ..... , nr .....emisă de compania.....valabila din.....pana la data de ..... , reprezentată prin ..... , în calitate de AGENȚIE DE TURISM ORGANIZATOARE, prin agenția intermediară XENIA TRAVEL a pachetului de servicii de călătorie compus din mai multe servicii turistice înscrise în anexa prezentului contract (bon de comanda) și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

### III. Prețul și modalitățile de plată

3.1 Prețul total al pachetului de servicii de călătorie descrise mai sus este de..... EUR.

3.2 Prețul menționat se compune din costul serviciilor turistice efective și include și comisioanele agenției organizatoare și agenției intermediare, taxa de serviciu, tarifele, cu excepția costurilor care nu pot fi calculate în mod rezonabil anterior încheierii contractului.

Astfel de costuri suplimentare pot fi, spre exemplu, penalități de încetare, care urmează să fie stabilite atunci când este cazul pe baza prevederilor din cuprinsul prezentului contract, a anexelor aferente și a legislației aplicabile. De asemenea, tariful nu include prețul

asigurărilor, excursiilor opționale, taxelor de stațiune, doar în cazul în care în programele anexa sau conținutul pachetului nu este menționat altceva; enumerarea este doar exemplificativă.

3.4 Plata serviciilor turistice aferente contractului se poate efectua în valuta specificată în contract sau în RON la cursul de referință al BNR+2% din ziua plății.

3.5 Modalități de plată.

Plata se poate face în EUR sau în RON, cash, sau card.

Pachetele se pot achita astfel:

- prin banca - depunere directă sau transfer bancar, în unul din conturile menționate pe factura.

IV. Termene de plată

4.1 Condițiile de plată diferă în funcție de tipul pachetului de servicii turistice, de tipul de ofertă și vor fi specificate în fiecare ofertă, în rezumatul contractului sau în anexa aferentă produsului comercializat.

4.2 Condițiile standard sunt: la înscriere se achită un avans de 30% din prețul pachetului, urmând ca plata finală să se facă cu până la 30 de zile înainte de plecare. Însă acestea vor fi înlocuite de cele derogatorii de la regula generală, comunicate conform art. 4.1 de mai sus, întotdeauna aplicând-se condițiile derogatorii, ori de câte ori acestea sunt menționate în ofertă, rezumat sau anexele contractului.

4.3 Nerespectarea de către călător a termenelor de plată dă dreptul Agenției de turism să rezilieze contractul fără notificare în prealabil și să solicite despăgubiri pentru daunele suferite.

4.4 În cazul în care turistul a achitat un avans și nu se prezintă în termenul specificat în anexa contract/alt înscris, pentru a achita restul de plată, rezervarea se consideră anulată de drept, iar agenția intermediară are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului către agenția organizatoare, cu reținerea penalizărilor prevăzute în anexa.

V. Drepturile și obligațiile Agenției de turism intermediare și ale celei organizatoare

5.1 Agenția de turism organizatoare se obligă să depună toate eforturile pentru asigurarea serviciilor contractate în condiții normale și la timp. În situația în care măsurile luate de către autorități impun restricții de călătorie, care îngreunează sau fac imposibilă executarea pachetului de servicii de călătorie, agenția intermediară oferă turistului doar opțiunile permise de la agenția organizatoare (posibilitate reprogramare călătorie, returnare suma achitată sub formă de voucher, etc).

Va rugăm să țineți cont că există posibilitatea ca de la momentul rezervării Dvs. până în momentul plecării, autoritățile din țara de destinație să modifice condițiile de călătorie pentru destinația Dvs. (solicitare test RT - PCR Covid 19, declarație, obligativitate vaccin Covid-19, etc) !

Agenția de turism organizatoare și agenția de turism intermediară NU sunt responsabile în cazul în care călătorului I se refuză accesul în țara de destinație de către Poliția de Frontieră din cauza neîndeplinirii formalităților solicitate de autoritățile locale din țara de destinație.

5.2 Agenția de turism intermediară se obligă să informeze călătorul corect și complet cu privire la toate elementele esențiale prevăzute de legislația aplicabilă.

5.3 Agenția de turism organizatoare/intermediară își rezerva dreptul să modifice sau să anuleze programul turistic în anumite cazuri: calamități naturale, mișcări sociale, greve, războaie, schimbări politice, întârzieri, anulari sau închideri temporare ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, fără a notifica călătorii dacă acestea intervin într-un interval de timp prea scurt pentru a anunța toți participanții. Aceleași situații pot determina schimbarea tipului sau categoriei mijloacelor de transport ori a unităților de cazare.

5.4 Agenția de turism organizatoare este răspunzătoare pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract. În situația în care programul turistic a fost realizat, nu se pot pretinde daune sau penalizări și nici rambursarea prețului.

5.5 Agenția de turism intermediară/organizatoare nu este răspunzătoare pentru erorile de rezervare imputabile călătorului sau cauzate de circumstanțe inevitabile și extraordinare. Agenția de turism intermediară este răspunzătoare pentru orice erori ce îi aparțin, făcute în sistemele de rezervări ale agenției organizatoare.

6.6 Înainte de începerea executării pachetului de servicii, Agenția de turism intermediară/organizatoare poate modifica în mod unilateral și alte clauze ale contractului privind pachetul de servicii de călătorie decât cele legate de preț, atunci când modificarea este nesemnificativă și călătorul a fost informat în scris cu privire la modificare.

5.7 În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, Agenția de turism organizatoare este constrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie ce fac obiectul prezentului contract sau nu poate îndeplini cerințele speciale ale călătorului, pe care în prealabil le acceptase, sau propune să mărească prețul pachetului cu mai mult de 8%, va informa călătorul, în scris, prin intermediul Agenției intermediare, cu privire la modificările propuse și impactul acestora asupra prețului pachetului, iar călătorul are posibilitatea ca, într-un termen de 48 de ore să accepte modificarea propusă sau să înceteze contractul fără a plăti vreo penalitate de încetare. Atunci când e cazul, Agenția de turism organizatoare/intermediară va comunica călătorului și pachetul de substituție oferit și prețul acestuia. Dacă modificarea intervine după începerea călătoriei, informarea se va face în cel mai scurt timp de la momentul când a fost cunoscută de Agenția de turism organizatoare.

Călătorul are la dispoziție un termen de 48 de ore de la primirea informării de a anunța Agenția de turism intermediară/organizatoare despre decizia sa.

În cazul lipsei unui răspuns în termenul menționat mai sus, se consideră că, călătorul a acceptat modificările propuse și nu mai poate înceta contractul sau solicita vreo despăgubire.

5.8 În cazul achiziționării unui pachet de servicii turistice având în componentă și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agenției de turism

organizatoare/intermediară, care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția organizatoare/intermediară nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic.

Datorita unor situații neprevăzute agenția organizatoare are dreptul de a modifica compania aeriana, orarul de zbor, sau traseul acestuia, contractate inițial și de a informa agenția intermediară. Agenția intermediară are obligația de a informa turistul despre aceste modificări.

În cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

Organizatorul/intermediarul nu este răspunzător pentru prejudiciile cauzate calatorului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice, neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultima ora sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului.

5.9 În cazul în care calatorul accepta modificările propuse nu poate pretinde ulterior daune, penalizări și returnări.

5.10 Agenția de turism organizatoare/intermediară nu răspunde pentru amânările sau întârzierile de orice fel determinate de îndeplinirea formalităților solicitate de reprezentatele țărilor de destinație sau tranzitate, cum ar fi eliberarea vizelor cu întârziere și nu datorează daune pentru eventualele prejudicii produse calatorului de aceste întârzieri.

5.11 Agenția de turism organizatoare/intermediară nu răspunde pentru întârzierile înregistrate în timpul derulării programului turistic din motive ce nu-i sunt imputabile, cum ar fi întârzierea curselor aeriene, condiții meteorologice nefavorabile, formalități vamale etc. Este exclusă răspunderea agenției organizatoare/intermediară pentru eventualele daune rezultate ca urmare a pierderii legăturilor, întâlnirilor comerciale etc.

5.12 Agenția intermediară are obligația să furnizeze în scris calatorului sau prin orice mijloc de comunicare electronică convenite în scris cu calatorul următoarele tipuri de informații:

- de confirmare/modificare hotel, doar dacă pachetul contractat nu este cu confirmare imediată
- de orice modificare ulterioară survenită asupra pachetului inițial
- de plecare: orele, locurile escalelor și legăturile, punctele de îmbarcare, unitățile de cazare, persoanele de contact, etc.

În înțelesul prezentului contract se considera comunicare făcută în scris inclusiv comunicarea făcută prin posta electronică (e-mail), SMS, Whatsapp, telefonic, sau verbal.

## VI. Drepturile și obligațiile calatorului

6.1 Calatorul are dreptul la o informare corectă și completă cu privire la pachetul de servicii oferit de Agenția de turism intermediară, inclusiv cu privire la prețul acestuia, astfel încât să

nu fie posibile interpretări echivoce. Prin semnarea prezentului contract calatorul declara ca a primit aceste informații în perioada precontractuală.

Va rugăm să țineți cont că există posibilitatea ca de la momentul rezervării până în momentul plecării, să se modifice condițiile de călătorie pentru destinația Dvs. (solicitare test PCR-negativ, vaccin, declarație, etc). Agenția de turism intermediară nu-și asumă responsabilitatea pentru astfel de modificări, anularea serviciilor turistice atrăgând de la sine, penalizări conform anexa-contract.

6.2 Prețul, conținutul și programul pachetului de servicii pot fi descrise și în pliante, broșuri, programe detaliate, website etc. Agenția de turism intermediară/organizatoare nu răspunde pentru prestarea defectuoasă a serviciilor specificate în secțiunea "Prețul nu include", acestea fiind opționale și prestate de către partenerii locali ai Agenției de turism organizatoare sau de către alți prestatori.

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

6.4 Călătorul are dreptul să poată încheia asigurări facultative storno sau pentru asistența în caz de boală, accident, etc. Prețul, modalitățile de încheiere și particularitățile sunt diferite în funcție de societatea de asigurare.

6.5 Călătorul are dreptul să facă cunoscut Agenției de turism intermediare solicitările sale speciale în perioada precontractuală, urmând a fi incluse în contract, dacă sunt acceptate de agenția organizatoare. Nici o cerință specială a calatorului nu se consideră acceptată dacă nu este înscrisă în contract.

În cazul în care călătorul este o persoană cu mobilitate redusă trebuie să anunțe agenția de turism intermediară înainte de achiziționarea pachetului, iar agenția intermediară, pe baza informațiilor primite de la agenția organizatoare, trebuie să îi ofere informații precise privind gradul de adecvare a călătorie sau vacanțe, luând în considerare nevoile acestuia.

6.6 În cazul în care călătorul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să transfere contractul privind pachetul de servicii unei persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile contractului respectiv, după ce notifică în scris Agenția de turism intermediară cu cel puțin 14 zile înainte de începerea executării pachetului, dacă agenția de turism organizatoare/furnizorii de servicii permit modificarea. Agenția de turism intermediară informează persoana care transferă contractul cu privire la costurile efective ale transferului. 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 comisiunilor, tarifelor și altor costuri suplimentare generate de acest transfer.

În cazul în care Agenția de turism intermediară nu primește în termenul stabilit de ea și comunicat persoanei care dorește să transfere contractul aceste sume de bani, contractul se consideră nemodificat (netransferat), iar neparticiparea calatorului la programul turistic nu îi dă dreptul acestuia de a solicita vreo rambursare de preț sau vreo despăgubire.

Odată cu plata costurilor suplimentare cauzate de transferul contractului sau ulterior acestui moment dar până la începerea executării serviciilor turistice, atât calatorul cedent cât și cel care preia contractul se vor prezenta la unul din punctele de lucru ale Agenției de turism intermediare și vor semna rezilierea contractului inițial și încheierea unui nou. În situația în care mijlocul de transport este avionul, cedarea contractului este condiționată de posibilitatea transferării locului în avion, care depinde în mod exclusiv de compania aeriană.

6.7 Calatorul poartă întreaga răspundere pentru respectarea prevederilor legale privind regimul vizelor, al documentelor de călătorie, regimul vamal, sanitar etc. ale țării de destinație sau tranzitate.

6.8 Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către calator a unor formalități suplimentare (de ex. călătoria împreună cu minori, situația în care numele calatorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei, efectuarea unor vaccinuri, etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale (procura, cazier etc - detalii disponibile pe [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro))

6.9 Călătorul are obligația să verifice documentele de călătorie (bilete, vouchere, asigurări, orar de zbor, ore de transfer etc.) precum și alte documente eliberate de Agenția de turism organizatoare și să rețină toate informațiile furnizate de reprezentanții agenției, indiferent de forma prezentării (scris, verbal sau prin email). Agenția de turism organizatoare nu va fi responsabilă de nicio sesizare ulterioară semnării documentelor și confirmării produselor cu privire la corectitudinea celor comunicate mai sus și, nicio modificare, anulare nu va fi acceptată, decât în condițiile contractuale.

6.10 Calatorul are obligația să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenția de turism organizatoare. Acestea sunt menționate în programele anexe și diferă în funcție de clasificarea hotelului și de destinație.

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

6.12 Agenția de turism intermediară/organizatoare transmite informarea de plecare pe e-mail, telefon sau SMS, cu 3 zile înainte de plecare. Călătorul se obligă să anunțe agenția de turism intermediară dacă și-a modificat datele de contact confirmate în momentul încheierii prezentului contract, și anume e-mail ..... și telefon .....

Acestea sunt singurele canale de comunicare cu calatorul și vor fi folosite de către Agenția de turism intermediară/organizatoare pentru transmiterea diferitelor informații ce țin de rezervarea efectuată.

## VII. Modificarea prețului contractului

### 7.1 Prețul pachetului de servicii turistice este stabilit prin contract.

Orice modificare, referitoare la schimbarea unității de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea persoanelor titulare de contract sau orice element principal ce face obiectul contractului, la cererea titularului din contract se taxează de către Agenția de turism organizatoare/intermediară cu o sumă ce va fi comunicată călătorului după solicitarea modificării, iar modificarea se va face numai dacă există această posibilitate și dacă nu intră în contradicție cu penalizările de anulare a pachetului.

Călătorul trebuie să depună în scris cererea de renunțare/modificare la pachetul de servicii turistice la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea nu este luată în considerare.

7.2 După încheierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie, prețurile pot fi mărite unilateral de Agenția de turism intermediară/organizatoare. Creșterile de prețuri sunt posibile numai ca o consecință directă a schimbărilor legate de cel puțin unul dintre următoarele aspecte:

- prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie;
- nivelul taxelor sau al comisiunelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi;
- cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

În ipoteza unei creșteri de preț, Agenția de turism intermediară/organizatoare va trimite călătorului o notificare în scris privind această creștere, însoțită de o justificare a creșterii respective și de un calcul, cu cel puțin 15 zile înainte de începerea executării pachetului.

## VIII. Modificări, retrageri, anulari

8.1 Călătorul poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie în orice moment înainte de începerea acestuia. În cazul în care călătorul încetează contractul privind pachetul de servicii de călătorie, acesta poate fi obligat să plătească Agenției de turism organizatoare o penalitate de încetare adecvată și justificabilă.

8.2 Orice modificare, referitoare la schimbarea unității de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea persoanei titular de contract sau orice alt element principal ce face obiectul contractului, la cererea titularului acestuia, se poate face numai dacă există această posibilitate și dacă nu intră în contradictoriu cu penalizările de anulare a pachetului. Toate solicitările de modificare sau anulare se acceptă doar în scris și se soluționează conform condițiilor aferente fiecărui program/produs.

8.3 Condițiile de anulare diferă în funcție de tipul pachetului de servicii turistice comercializat, de tipul de ofertă și vor fi specificate în fiecare rezervare, în rezumatul contractului sau în anexa aferentă produsului vândut. În cazul în care în anexa contract sunt

prevăzute alte condiții de penalizare decât cele din prezentele condiții, întotdeauna se aplică penalizările din anexa contract/factura fiscală, la care se adaugă reținerea taxei de serviciu.

În cazul în care turistul renunță la pachetul de servicii care face obiectul anexa, contract/factura fiscală, el datorează agenției intermediare penalizări în funcție de momentul la care se face renunțarea precum și taxa de serviciu inclusă în prețul contractului.

Condițiile standard sunt:

- a) 30% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 31 zile calendaristice înainte de data plecării;
- b) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16-30 zile calendaristice înainte de data plecării;
- c) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile calendaristice înainte de data plecării;
- d) 100% din prețul pachetului de servicii, în cazul în care calatorul a achiziționat pachetul de servicii turistice din cadrul programelor speciale de tip Earl Booking/ First Minute (Înscrieri Timpurii), Black Friday, Last Minute, Oferte Speciale, sau alte programe similare indiferent de data la care calatorul solicită renunțarea.

Condițiile standard vor fi înlocuite de cele comunicate mai sus, întotdeauna aplicându-se condițiile cele mai restrictive pentru calator, respectiv cele mai favorabile pentru agenția de turism organizatoare.

8.4 Agenția de turism organizatoare poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie și poate oferi calatorului rambursarea completă a tuturor plăților efectuate pentru pachet, dar nu este răspunzătoare pentru plata unor despăgubiri suplimentare, în unul dintre următoarele cazuri:

a) numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decât numărul minim stabilit în contract, iar Agenția de turism organizatoare îl înștiințează pe calator cu privire la încetarea contractului în termenul stabilit în contract, dar nu mai târziu de:

- 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile;

- 7 șapte 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) Agenția de turism intermediară/organizatoare nu poate executa contractul din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare și înștiințează calatorului cu privire la încetarea contractului, fără întârziere și înainte de începerea executării pachetului.



8.5 Pe parcursul desfășurării programului turistic sau prestării serviciilor turistice, călătorul poate renunța total sau parțial la serviciile oferite, în acest caz el nu are dreptul la nici o rambursare sau despăgubire.

În cazul în care călătorul invocă ca motiv al încetării unilaterale a contractului motive medicale, rambursarea contravalorii pachetului de servicii turistice se va face de către compania de asigurare, dacă calatorul a încheiat o astfel de asigurare storno.

8.6 Dacă o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată așa cum s-a convenit în contract, Agenția de turism organizatoare va oferi, fără costuri suplimentare pentru calator, 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 calatorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum sa convenit. În cazul schimbării cazării, se va oferi o altă unitate de cazare în aceeași locație sau zona, în cea mai apropiată variantă față de cea inițială, disponibilă la momentul respectiv. Atunci când serviciile alternative propuse de Agenția de turism intermediară/organizatoare au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, călătorul va beneficia de o reducere adecvată a prețului, stabilită de agenție.

Călătorul poate respinge serviciile alternative numai dacă acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contract sau dacă reducerea de preț acordată este inadecvată.

8.7 Agenția organizatoare va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

8.8 În cazul în care din motive independente de Agenția de turism organizatoare, călătorul nu va beneficia de unul dintre serviciile incluse în pachet, Agenția de turism organizatoare va returna maxim contravaloarea serviciului respectiv.

8.9 În situația în care măsurile luate de către autorități impun restricții de călătorie, care îngreunează sau fac imposibilă executarea pachetului de servicii de călătorie, agenția intermediară oferă turistului doar opțiunile permise de la agenția organizatoare. Vă rugăm să țineți cont că există posibilitatea ca de la momentul rezervării până în momentul plecării, să se modifice condițiile de călătorie pentru destinația Dvs. (solicitare test PCR-negativ, vaccin, declarație, etc). Agenția de turism intermediară nu-și asumă responsabilitatea pentru astfel de modificări, anularea serviciilor turistice atrăgând de la sine, penalizări conform anexa-contract.

IX. Reclamații și litigii, asistența călătorilor și răspunderea contractuală.

9.1 În cazul în care călătorul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fața locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agenției de turism organizatoare, cât și prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai tur operatorului).

9.2 Atât Agenția de turism organizatoare ca și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este

soluționată parțial, calatorul poate depune la sediul Agenției de turism organizatoare o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice călătorului răspunsul punctual, referitor la situația semnalată. Nu se vor accepta sesizări care sunt depuse peste termenul admis. Vor fi luate în considerare numai reclamațiile făcute în nume personal. Nu vor fi acceptate reclamațiile făcute în numele mai multor persoane la finalul programului, despre care Agenția de turism organizatoare/intermediară nu a fost informată în scris la data producerii evenimentului.

9.3 În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii turistice, Agenția de turism organizatoare, dacă a fost informată imediat de calator, remediază neconformitatea, cu excepția unuia din următoarele cazuri: a) neconformitatea nu poate fi remediată; b) remedierea implica cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

În cazul în care, pentru astfel de motive, Agenția de turism organizatoare nu remediază neconformitatea, călătorul are dreptul la o reducere de preț.

Dacă Agenția de turism organizatoare nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de calator, călătorul poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare.

9.4 Agenția de turism organizatoare este absolvită de orice răspundere pentru neconformitățile despre care nu a fost informată imediat de către calator.

9.5 Călătorul nu are dreptul la despăgubiri pentru daune în cazul în care neconformitatea apare într-una din următoarele situații:

a) este imputabilă călătorului;

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

c) este cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

9.06 Prin prezentul contract părțile, de comun acord, convin ca despăgubirea care trebuie plătită de Agenția de turism organizatoare, atunci când aceasta este datorată călătorului, nu poate depăși valoarea contractuală a serviciilor turistice prestate necorespunzător și al căror beneficiar este acesta.

9.7 În cazul unor divergențe în legătură cu încheierea sau executarea prezentului contract, părțile vor depune toate eforturile pentru rezolvarea amiabilă a litigiului. De asemenea, pot utiliza și mecanismele de soluționare alternativă a litigiilor, denumite SAL, în conformitate cu Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, cu modificările ulterioare.

9.8 Litigiile care nu pot fi soluționate pe cale amiabilă vor fi soluționate pe cale judecătorească, instanța competentă fiind cea de la locul încheierii contractului, respectiv sediul Agenției de turism organizatoare.

9.9 Agenția de turism organizatoare acordă asistență călătorului aflat în dificultate prin furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară și efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea calatorului în găsirea unor servicii de călătorie alternative. Atunci când calatorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență, Agenția de turism organizatoare are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență.

9.10 Pentru contactarea Agenției de turism organizatoare, inclusiv pentru a solicita asistența atunci când se afla în dificultate sau să reclame orice neconformitate sesizată în timpul executării pachetului, calatorul poate folosi următoarele date de contact:

Agenția intermediară XENIA TRAVEL; telefon 0741603040, e-mail: office@xeniatravel.ro

## X. Clauze finale

10.1 Contractul corespunde prevederilor legale în vigoare la data redactării. Acesta poate suferi modificări impuse de noua legislație.

10.2 Prin achitarea facturii aferente serviciilor contractate prin prezentul contract, Calatorul 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 [www.mae.ro](http://www.mae.ro) și specifice fiecărei țări în parte la pagina web <https://www.mae.ro/travel-alerts>. Agenția de turism organizatoare recomandă instalarea aplicațiilor specifice dezvoltate de MAE pentru informarea la destinație, cu ajutorul cărora turiștii pot primi alerte 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).

Agenția de turism organizatoare recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră, dar este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

10.3. 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.

10.4. Călătorul declară că Organizatorul l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. 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 Organizatorului.

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

Declar pe proprie răspundere că am luat la cunoștință toate clauzele prevăzute în anexa la Contract, bon de comandă, ofertă (programul turistic, detaliile serviciilor turistice, preț, toate celelalte informații) și sunt de acord cu ele.

10.6 În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția călătorului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax, etc.), obligația de informare a călătorului este considerată îndeplinită, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului cadru de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, respectiv dacă prezentul contract prezentat călătorului în modalitățile prevăzute mai sus, conține informațiile prevăzute la art. 7 alin. (3) din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative.

10.7 Contractul va fi interpretat conform legilor din România. Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente.

Agenția de turism intermediară,  
S.C. BMX GRUP SERVICII ȘI CONSULTANTĂ S.R.L  
Agenția de turism XENIA TRAVEL  
Semnătura și stampila .....

Călător,  
Nume și prenume .....  
Semnătura