

## CONTRACT – CADRU

### de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr. din

Societatea Comerciala **Punto Travel & Events** SRL cu sediul in BUCURESTI, Bdul Chisinau, nr. 75, b I. A 14, sc. A, ap. 32, Sector 2, Bucuresti, telefon 0769442533, e-mail: [office@puntotravel.ro](mailto:office@puntotravel.ro) , licenta de turism nr. 306, inregistrata la Registrul Comertului Bucuresti sub numarul J40/4246/2014, CUI RO33026244, Cont IBAN LEI RO21BTRLRONCRT0251580101 deschis la Banca Transilvania, operator de date cu caracter personal, reprezentată prin D-na Oana Pavel in calitate de administrator, denumita in continuare Agentia

și

Turistul/Reprezentantul turistului:

Turist: \_\_\_\_\_, Adresa completa: \_\_\_\_\_,  
Telefon \_\_\_\_\_, E-mail: \_\_\_\_\_, CNP \_\_\_\_\_; au  
convenit la încheierea prezentului contract.

#### I. OBIECTUL CONTRACTULUI

Obiectul contractului consta in vanzarea de catre Agentia de a serviciilor turistice si/sau a pachetului de servicii de calatorie compus din serviciile turistice inscrise in anexele prezentului contract si eliberarea documentelor fiscale si de calatorie; Intermedierea vanzarii de catre Punto Travel a pachetelor organizate de catre agentii organizatoare. In cazul pachetelor organizate de Tour Operatori si nu de agentia Punto Travel & Events, garantarea serviciilor va fi conforma cu legislatia in vigoare. Caracteristicile pachetului de servicii de calatorie si calitatea Agentiei in relatia cu calatorul (agentie de turism Organizatoare sau Intermediara) se regasesc in informatiile precontractuale anexe integrante ale Contractului.

#### II. VALABILITATEA CONTRACTULUI

1. Contractul intra in vigoare in momentul semnarii lui sau dupa caz dupa acordul scris al partilor si se incheie in momentul finalizarii serviciilor contractate. Semnarea contractului sau acordul scris al Calatorului presupun luarea la cunostinta si acceptarea tuturor conditiilor inscrise in prezentul contract
2. Se considera acceptare a termenilor si conditiilor contractuale de servicii de calatorie, in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice dupa cum urmeaza:
  - 2.1. 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;
  - 2.2. Exprimarea acordului verbal, in cadrul conversatiei telefonice purtate de catre calator cu un reprezentant al Agentiei, urmata de inceperea executarii pachetului de servicii;
  - 2.3. Exprimarea acordului prin achitarea de catre calator a Contravalorii pachetului de servicii de calatorie in baza facturii emise de Agentie.
3. Pentru procesarea unei rezervari, Agentia solicita plata partiala sau plata integrala a contravalorii pachetului, in functie de conditiile serviciilor solicitate. Conditile de plata sunt prezentate in oferta finala precum si in documentele precontractuale atasate acestui contract
4. Prezentul contract poate fi pus la dispozitia Calatorului atat in format printat cat si in format electronic. Obligatia de informare a calatorului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii pe oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate calatorului de catre Agentie, nefiind necesara incheierea in forma scrisa pe suport hartie a contractului privind pachetul de servicii de

calatorie. Agentia va transmite cu acordul Calatorului informatiile contractuale in format electronic sau pe suport hartie.

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

### III. DREPTURILE SI OBLIGATIILE AGENTIEI

1. Agentia de turism transmite urmatoarele informatii referitoare la serviciile contractate:  
- destinatia calatoriei, itinerariul, datele de calatorie, detalii referitoare la cazare, mijloacele de transport si categoriile acestora, detalii legate de plecare/sosire si puncte de imbarcare. Orele de plecare și de intoarcere sunt orientative si pot suferi modificări determinate de cauze externe vointei sau controlului agentiei de turism organizatoare imputabile strict transportatorului sau evenimente neprevăzute ce pot aparea pe parcursul călătoriei (imbolnăviri, accidente ale turistilor, proceduri de control la trecerea frontierei etc.).

- informatii legate de cazare

- serviciile de masa oferite

- vizitele, excursiile sau alte servicii incluse in pretul total convenit al pachetului

- daca nu este clar din context, faptul ca oricare dintre serviciile de calatorie vor fi furnizate calatorului ca parte a unui grup si, in acest caz, in masura posibilului, dimensiunea aproximativa a grupului

- posibilitatea calatorului de a beneficia de alte servicii turistice si limba in care vor fi furnizate serviciile respective

- situatia in care calatoria sau vacanta este adaptata in general pentru persoanele cu mobilitate redusa si, la cererea calatorului, informatii precise privind gradul de adecvare a calatoriei sau vacantei, luand in considerare nevoile calatorului

- numarul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet sa poata fi executate si termenul prevazut la art. 13 alin. (5) lit. e) din OG nr. 2/2018 inainte de inceperea executarii pachetului pana la care este posibila incetarea contractului, daca nu se intruneste acest numar

- detaliile serviciilor de asigurare care pot fi incluse in pachetul de călătorie sau posibilitatea achizitionarii ca serviciu suplimentar

Toate aceste detalii se pot regasi in detaliile pachetului comercializat, in contract, in programul detaliat sau orice alta anexa aferenta produsului comercializat.

2. Agentia este raspunzatoare de buna executare a serviciilor de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, indiferent daca aceste servicii urmeaza sa fie furnizate de Agentie sau de un alt furnizor de servicii de calatorie, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

- cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza calatorului;

- cand neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Agentia, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fara a se limita la: modificarea companiei aeriene care opereaza zborul aferent pachetului, modificarea orarului/itinerariului de zbor, intarzieri datorate traficului, defectiuni ale mijloacelor de transport, accidente, blocaje in trafic, lucrari sau reparatii pe drumurile publice, neindeplinirea grupului minim ca urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor pentru toti participantii.

3. Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate calatorului ca urmare a intarzierilor curselor aeriene, a pierderii de bagaje si a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului sau prestatorilor locali de servicii. Stabilirea responsabilitatii furnizorilor se face in temeiul actelor normative specifice; 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. Agentia Organizatoare este raspunzatoare pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in prezentul Contract si este obligata sa acorde asistenta in cazul

in care calatorul se afla in dificultate. Agentia acorda asistenta adecvata fara intarzieri nejustificate 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

5. Agentia are dreptul de a percepe o taxa pentru serviciile de asistenta prestate in cazul in care calatorul este cel care a provocat situatia de dificultate in mod intentionat sau din propria neglijenta. Taxa de servicii va fi de minim 25 euro/persoana si comunicata calatorului dupa evaluarea complexitatii suportului acordat.

6. In situatia in care serviciile de calatorie nu pot fi executate conform contractului din motive imputabile Agentiei, aceasta va oferi fara costuri suplimentare pentru calator, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, pe cat posibil echivalente sau superioare celor rezervate initial

7. In cazul in care serviciile alternative propuse sunt inferioare celor rezervate, agentia va oferi Calatorului reducerea de pret aferenta diferentei dintre serviciile rezervate si serviciile prestate. Nivelul de calitate al serviciilor poate fi determinat prin compararea clasificarii oficiale al unitatilor de cazare / mijloacelor de transport aferente pachetului turistic achizitionat.

#### IV. DREPTURILE SI OBLIGATIILE CALATORULUI

1. Turistul are dreptul la o informare corecta si completa cu privire la pachetul de servicii oferit de Agentia de turism. Prin semnarea prezentului contract turistul declara ca a primit aceste informatii in perioada precontractuala. In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de turisti, conditiile contractuale se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

2. Turistul are dreptul sa faca cunoscut Agentiei de turism solicitarile sale speciale in perioada precontractuala, urmand a fi incluse in contract, daca sunt acceptate de agentie. Nicio cerinta speciala a turistului nu se considera acceptata daca nu este inscrisa in contract. In cazul in care turistul este o persoana cu mobilitate redusa trebuie sa anunte agentia de turism inainte de achizitionarea pachetului, iar agentia trebuie sa ii ofere informatii precise privind gradul de adecvare a calatorie sau vacanate, luand in considerare nevoile acestuia.

3. Turistul poarta intreaga raspundere pentru respectarea prevederilor legale privind regimul vizelor, al documentelor de calatorie si a valabilitatii lor, regimul vamal, sanitar etc. ale tarilor de destinatie sau tranzitate. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre turist a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele turistului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, efectuarea unor vaccinuri, etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale.

4. Turistul are obligatia sa verifice documentele de calatorie (bilete, vouchere, asigurari etc.) precum si alte documente eliberate de Agentia de turism si sa retina toate informatiile furnizate de reprezentantii agentiei, indiferent de forma prezentarii (scris sau verbal). Agentia de turism organizatoare nu va fi responsabila de nicio sesizare ulterioara semnarii documentelor si confirmarii produselor cu privire la corectitudinea celor comunicate mai sus si, nicio modificare sau anulare nu va fi acceptata, decat in conditiile contractuale.

5. Turistul are obligatia sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentia de turism. Acestea sunt mentionate in programele anexe (acolo unde informatia este pusa la dispozitia agentiei) si difera in functie de clasificarea hotelului si de destinatie. In cazul in care calatorul renunta la pachetul achizitionat, cesionarea contractului se poate face doar daca acesta o permite. Calatorul are dreptul sa fie informat cu privire la conditiile de modificare si costurile efective ale transferului de contract. In cazul in care modificarea de nume nu este posibila, penalizarile contractului intra in vigoare

de la data solicitării scrise

6. Calatorul are dreptul să rezilieze/denunțe unilateral în orice moment. Cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii, penalizările aplicabile vor fi cele conform contract. În cazul în care calatorul alege să modifice/să anuleze orice componentă a pachetului, responsabilitatea financiară a îi aparține. Agenția va rezolva cerințele calatorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către calator împreună cu o taxă de serviciu de 25 euro/persoană/serviciu. Calatorul este obligat să prezinte prestatorilor actele sale de identitate, precum și documentul de calatorie eliberat de Agenție (voucher hotel / voucher transfer / bilet avion etc.), în vederea acordării serviciilor de calatorie.

7. Calatorul ia la cunoștință că serviciile pe care le achiziționează fără ca acestea să facă parte din prezentul contract sunt în strictă responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislația țării de destinație, iar Agenția nu are vreo responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

8. Se recomandă calatorilor contactarea Agenției cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de solicitarea modificării orei de check in la cazare și/sau neeliberarea camerei până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a calatorului. În cazul în care sosirea la hotel se va face după ora 18.00 (ora locală), turistul trebuie să anunțe agenția sau hotelul în acest sens. În cazul în care turistul nu informează agenția sau unitatea de cazare în legătură cu late check in și rezervarea va fi anulată pe acest motiv, turistul este responsabil de costurile generate pentru acomodarea lui în condițiile impuse de unitatea de cazare

9. Repartizarea camerelor se face strict de către unitatea de cazare în funcție de criteriile proprii și de disponibilitatea din momentul prezentării pentru formalitățile de check in, astfel încât nu se pot garanta numărul camerei, etajul și/sau amplasarea, cu excepția cazurilor în care se specifică în mod expres acest aspect în oferta și se achită costuri suplimentare pentru un anumit tip de cameră.

10. Calatorul este obligat să folosească mijloacele de transport, camera de hotel și bunurile din dotarea acestora potrivit destinației lor. Agenția nu se face vinovată de eventualele pagube produse sau vătămări suferite de calator ca urmare a nerespectării acestui alineat.

11. Calatorul are obligația să respecte programul și orele stabilite de conducătorul de grup (în cazul pachetelor cu însoțitor). Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către calator a prevederilor privind locurile de întâlnire și orele vor fi suportate de către acesta. În cazul în care calatorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii de calatorie 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.

12. Neaprezentarea la îmbarcare, refuzul de îmbarcare sau alte asemenea situații nu dau dreptul turistului de a cere restituirea prețului plătit.

## V. PREȚUL SERVICIILOR ȘI MODALITĂȚILE DE PLATĂ

1. Prețul prezentat ca fiind final include toate costurile aferente pachetului turistic inclusiv taxele comisioanele practicate de Agenție cu excepția costurilor care nu pot fi calculate în mod rezonabil anterior încheierii contractului. De asemenea, tariful nu include prețul asigurărilor, excursiilor optionale, taxelor de stațiune și a celor de traversare cu ferry-boat-ul etc, cu excepția situațiilor în care în programele anexa sau conținutul pachetului (descrierea pachetului turistic) sunt specificate alte informații;

2. Taxa de rezervare este inclusă în oferta finală și reprezintă acoperirea costurilor Agenției generate de

activitatea desfășurată pentru activitățile de analiză, negociere, ofertare, contractare etc. în scopul acoperirii costurilor de operare ale agentiei și este adusa la cunostinta titularului contractului conform prevederilor articolului

3. Taxa de rezervare va fi retinuta de Agentie inclusiv la incetarea contractului în ipoteza unui caz de forta majora/circumstante inevitabile si extraordinare conform prevederilor articolului 6, alineatul 2, coroborate cu articolul 13, alineatul 4 din O.G. 2/2018 articolului 1341, alineatul 1 si articolului 1635, alineatul 1 din Codul Civil. Conditile de plata difera in functie de tipul pachetului de servicii turistice, de tipul de oferta si vor fi specificate in fiecare rezervare, in rezumatul contractului sau in anexa aferenta produsului comercializat.

#### Modalitati de plata

1. Plata serviciilor contractate se va efectua la termenele stabilite in contract. Plata se considera efectuata daca suma aferenta serviciilor este vizibila in contul agentiei in orele de program ale agentiei la termenele stabilite prin contract. Plata serviciilor de calatorie se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract sau in RON la cursul BNR+2% din ziua platii.

2. Nerespectarea de catre turist a termenelor de plata da dreptul Agentiei de turism sa rezilieze contractul fara notificare in prealabil si sa solicite despagubiri pentru daunele suferite. O plata finalizata se considera atunci cand suma se afla in contul Agentiei in timpul orelor de program in vigoare la data platii.

3. Următoarele metode de plată sunt acceptate de Agentie:

- numerar in limitele impuse de lege;
- plata cu carduri bancare de debit/credit prin intermediul Serviciilor autorizate, prin intermediul facturii emise prin intermediul sistemului de facturare Oblio.
- plata prin transfer bancar:

RO71BTRLRONCRT0251580101 (RON)

RO21BTRLEURCRT0251580101 (EUR)

Datele cardului de plată al Utilizatorului nu vor fi accesibile Agentiei și nici nu vor fi stocate de către Societate sau de către procesatorul de plăți integrat în platforma [www.puntotravel.ro](http://www.puntotravel.ro), ci doar de către instituția de autorizare a tranzacției sau de o altă entitate autorizată să presteze Servicii de stocare date de identificare a cardului folosit de Utilizator la perfectarea tranzacției, despre a cărei identitate Utilizatorul va fi informat anterior introducerii datelor.

În cadrul Agentiei, serviciile de procesare de plăți sunt prestate de către procesatorul de plăți Netopia Payments, o societate înregistrată în România, având număr de înregistrare în registrul RO43131360; J40/12763/2020, cu sediul în Bd. Dimitrie Pompeiu nr 9-9A, Iride Business Park, Cladirea nr. 24, camera 4A, et. 4, sector 2, BUCUREȘTI.

Prețul, modalitatea de plată și termenul de plata sunt specificate în Rezervare și confirmate de Utilizator prin trimiterea acesteia.

Societatea va emite către Utilizator o factură fiscală pentru Rezervările confirmate, obligația Utilizatorului fiind să precizeze în mod corect și complet toate informațiile necesare emiterii de către Societate a facturii fiscale, în conformitate cu legislația în vigoare.

## VI. PREȚUL SERVICIILOR ȘI MODALITĂȚILE DE PLATĂ

1. În cazul modificării semnificative a uneia dintre componentele esențiale ale contractului, înainte de începerea executării pachetului, Agenția are obligația de a informa călătorul cu cel puțin 15 zile înainte de data începerii călătoriei.
2. Tariful final poate suferi modificări ulterioare în următoarele situații:
  - Creșterea prețului combustibilului – dacă acesta suferă modificări peste marja de 8% de la data contractării pachetului și până la data efectuării serviciilor
  - Majorarea taxelor de aeroport / taxe portuare / taxe locale sau guvernamentale care influențează prețul final plătit de Agenție pentru serviciile rezervate.
  - Modificări ale ratei de schimb între moneda de bază a serviciilor contractate și moneda în care se achită serviciile de către Călător suferă fluctuații mai mari de 5% de la data contractării pachetului și până la data efectuării serviciilor (va fi luat ca referință cursul oficial afișat de BNR din ziua contractării serviciilor și cel al plății finale sau al călătoriei după caz). Informația legată de moneda de bază va fi transmisă împreună cu informațiile precontractuale
  - Creșterea ratei inflației - în cazul în care aceasta depășește o creștere de peste 5% de la data contractării pachetului și până la data efectuării serviciilor în cazul în care influențează creșterea costurilor plătite de către Agenție către furnizorii serviciilor aferente pachetului contractat - Neîntrunirea numărului minim de participanți pe grup. Suplimentele de tarif vor fi specificate punctual în oferta precontractuală
  - Adăugarea / modificarea voluntară de către Călător a serviciilor componente ale pachetului oferit inițial
  - Alte situații neprevăzute independente de voința Agenției și care influențează prețul serviciilor achitate de către Agenție către furnizorii serviciilor aferente pachetului contractat cu mai mult de 5%

## VII. MODIFICĂRI. RETRAGERI. ANULĂRI

1. Turistul poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie în orice moment înainte de începerea acestuia. În cazul în care turistul încetează contractul privind pachetul de servicii de călătorie, acesta va plăti Agenției sumele datorate menționate în informațiile precontractuale, parte a prezentului contract
2. 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 Agenție cu o sumă ce va fi comunicată turistului 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.
3. Turistul trebuie să depună în scris cererea de renunțare/modificare la pachetul de servicii turistice utilizând canalele oficiale de comunicare. În caz contrar, cererea nu este luată în considerare.
4. Condițiile de anulare (penalitatea care va fi plătită de turist indiferent dacă plata a fost făcută sau urmează a fi făcută) diferă în funcție de tipul pachetului de servicii turistice contractat / intermediat, de tipul de ofertă și vor fi specificate în fiecare rezervare, în rezumatul contractului sau în anexa aferentă produsului vândut.
5. Agenția de turism poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie și poate oferi călătorului rambursarea completă a tuturor plăților efectuate pentru pachet (cu excepția taxei aferente serviciilor prestate), dar nu este răspunzătoare pentru plata unor despăgubiri suplimentare, în cazul

dintre urmatoarele cazuri:

a) numarul de persoane inscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decat numarul minim stabilit in contract, iar Agentia il instiinteaza pe calator cu privire la incetarea contractului in termenul stabilit in contract, dar nu mai tarziu de:

- 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai mult de sase zile;

- 7 saptre zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza intre doua si sase zile;

- 48 de ore inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai putin de doua zile;

b) Agentia de turism nu poate executa contractul din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare si instiinteaza calatorul cu privire la incetarea contractului, fara intarziere si inainte de inceperea executarii pachetului. Restituirea sumelor plătite de turist, in ipoteza lit.b) de mai sus se va face avându-se în vedere toate prevederile prezentului contract

6. Pe parcursul desfasurarii programului turistic sau prestarii serviciilor turistice, turistul poate renunta total sau partial la serviciile oferite; in acest caz el nu are dreptul la nicio rambursare sau despagubire.

7. Daca o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata asa cum s-a convenit in contract, Agentia de turism va oferi, fara costuri suplimentare pentru turist, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, 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 va oferi o alta unitate de cazare in aceeasi locatie sau zona, in cea mai apropiata varianta fata de cea initiala, disponibila la momentul respectiv. Atunci cand serviciile alternative propuse de Agentia de turism au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decat cea specificata in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, calatorul va beneficia de o reducere adecvata a pretului, stabilita de agentie.

7. Turistul poate respinge serviciile alternative numai daca acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit in contract sau daca reducerea de pret acordata este inadecvata.

8. Agentia de turism organizatoare isi rezerva dreptul sa modifice sau sa anuleze programul turistic in anumite cazuri: calamitati naturale, epidemii/pandemii, miscari sociale, greve, razboaie, schimbari politice, intarzieri, anulari sau inchideri temporare ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, fara a notifica turistii daca acestea intervin intr-un interval de timp prea scurt pentru a anunta toti participantii. Aceleasi situatii pot determina schimbarea tipului sau categoriei mijloacelor de transport ori a unitatilor de cazare. Pentru modificările sau anulările făcute de agenția de turism organizatoare din aceste motive, turistul nu poate solicita nicio despăgubire. Deasemenea, in situatia in care turistul renunță la călătorie după ce agenția de turism organizatoare a fost nevoită din cauzele mai sus enumerate exemplificativ, să modifice tipul sau categoria mijloacelor de transport, ori unitățile de cazare, acesta datorează agenției de turism penalități, conform prevederilor contractuale speciale, derogatorii de la norma contractuală generală.

9. In cazul in care din motive independente de Agentia de turism, turistul nu va beneficia de unul dintre serviciile incluse in pachet, Agentia de turism va returna maxim contravaloarea serviciului respectiv achitat de catre calator pana la momentul producerii evenimentului in cauza

10. În cazul anulării călătoriei din cauze de forță majoră sau caz fortuit (calamitati naturale, epidemii/pandemii, miscari sociale, greve, razboaie, schimbari politice, inchideri temporare totale sau partiale ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, instituirea de restrictii de călătorie de către

autoritățile naționale române sau străine ori de cele internaționale etc.), agenția de turism organizatoare va putea, alternativ restituirii sumei plătite de turist (în condițiile menționate mai sus), să ofere acestuia vouchere valorice (note de credit) pe întreaga suma achitata, care să poată fi folosite pentru cumpărarea altor produse turistice ale agenției turoperatoare. Deasemenea, tot alternativ, turistul va putea opta pentru schimbarea perioadei de călătorie și menținerea celorlalte caracteristici ale pachetului turistic, în funcție și de condițiile stabilite de furnizorul de servicii turistice (hotel, transportator, alt furnizor) ori disponibilitatea acestuia, ori eventuale diferențe de preț.

11. Nu este considerată modificare a contractului indicarea de către Agenție a unității de cazare sau modificarea ulterioară a acesteia în ipoteza în care turistul a încheiat contractul pentru un pachet de servicii turistice care descria generic unitatea de cazare și categoria sa (spre exemplu: cazare în hotel 5\*)

12. Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu serviciile contractate sau reducerea de preț acordată nu este acceptată

13. În cazul anulării călătoriei de către agenția de turism organizatoare din motive precum cele enumerate exemplificativ mai sus, sau când turistul renunță la călătorie, după ce agenția organizatoare l-a informat asupra modificărilor intervenite, agenția de turism organizatoare, precum și cea intermediară, va restitui suma plătită de turist reținând o taxă de serviciu de 10% din valoarea contractului, care reprezintă contravaloarea muncii depuse până la acel moment în beneficiul turistului (ofertarea, contactarea partenerilor interni sau externi, timpul alocat discuțiilor / corespondenței cu turistul, întocmirea și semnarea contractului și a documentelor de călătorie, operațiuni de încasare și de plăți, comisioane bancare aferente, garanții depuse către furnizor etc.). Restituirea prețului către turist se va face în termen de maximum 14 zile de la data la care se recuperează sumele plătite furnizorilor de servicii turistice (hoteluri, transportatori etc), aferente pachetului turistic respectiv.

14. Pe parcursul desfășurării programului turistic sau prestării serviciilor turistice, turistul poate renunța total sau parțial la serviciile oferite; în acest caz el nu are dreptul la nicio rambursare sau despăgubire.

### **Condiții de anulare / modificare**

În cazul în care doriți anularea sau modificarea serviciului rezervat sau achiziționat (și Furnizorul de Servicii Turistice permite acest lucru), este responsabilitatea dvs. de a informa online, în scris sau telefonic Agenția de turism despre intențiile dvs. În anumite cazuri este posibil să nu puteți anula / modifica anumite servicii turistice sau va trebui să respectați anumite cerințe pentru aceste acțiuni. Agenția sau Furnizorul de Servicii Turistice solicită cereri scrise deoarece nu pot anula / modifica serviciul turistic înainte de a primi cererea dvs. fermă. Puteți anula rezervarea dvs. prin intermediul site-ului în concordanță cu termenii și condițiile Furnizorului de Servicii Turistice.

În cazul în care turistul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

- a) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- b) 80% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16-30 de zile înainte de data plecării;
- c) 100% din prețul pachetului de servicii dacă:

- renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile înainte de plecare;



- pentru neprezentarea la program;
- pentru rezervările confirmate la oferta specială de Early Booking ;
- pentru pachetele speciale: Paste, 01 Mai, Craciun, Revelion.

**Nota! REZERVARI "EARLY BOOKING"/PACHETE CHARTER EXOTIC/PACHETE CU BILET AVION CURSA REGULATA/ SARBATORI LEGALE**

Procedurile de rezervare a serviciilor cu reduceri "early booking", a pachetelor de Paste / Revelion sau a pachetelor cu zboruri charter ale touroperatorilor germani (cu plecare din Germania / Austria / Belgia) sau zboruri de linie sunt total diferite de cele practicate pentru restul serviciilor:

- orice modificare ulterioară adusă rezervării (dacă se permite) duce automat la pierderea reducerii;
- la biletele de avion pe zboruri charter exotic sau de linie, nu se accepta modificari;
- în majoritatea cazurilor modificările sunt preluate de către furnizori ca anulari ale rezervărilor inițiale și presupun refacerea integrală, conform condițiilor de la momentul respectiv;
- biletele de avion pe curse regulate se supun regulilor IATA tiparite pe formular – se aplică penalizări conform grilei companiei aeriene;
- se aplică penalizări conform grilei cu până la 45 zile înainte de intrare și de 100% de la 45 de zile înainte de intrare sau pentru neprezentare la program (valabil și în cazul pierderii legăturilor de zbor, unde există) pentru anulari a rezervărilor de pachete charter exotic și a celor de sărbători.

**VIII. ASISTENTA CALATORILOR SI RASPUNDEREA CONTRACTUALA**

1. Agenția de turism acordă asistența calatorului aflat în dificultate prin - furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară - efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea turistului în găsirea unor servicii de călătorie alternative.
2. În situația în care turistul 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. Taxa minimă aplicată va fi de 25 euro și va fi achitată de turist în termen de maximum 5 zile de la emiterea facturii
3. În cazul în care unul dintre serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu cerințele prezentului contract, Agenția tour-operatorie (nu cea intermediară) remediază neconformitatea, cu excepția cazului în care:
  - neconformitatea nu poate fi remediată
  - remedierea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.
4. Dacă Agenția nu remediază neconformitatea, calatorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a pretului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Agenția dovedește că neconformitatea este imputabilă calatorului, unor terțe persoane sau unor cauze imprevizibile și inevitabile, după cum sunt enumerate în prezentul contract
5. Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul în care după începerea călătoriei, serviciul de grăniceri/politia de frontieră sau alta autoritate competentă refuză să acorde calatorului dreptul de ieșire/tranzit/intrare pe teritoriul unui stat, necesar pentru efectuarea serviciilor de călătorie. Calatorului i se va reține în această situație contravaloarea totală a pachetului de servicii de călătorie.
6. Penalizările echivalente cu 100% din pret se aplică și în cazul în care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.
7. Agenția nu răspunde în situații de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac

terrorist, embargou international, precum si in cazul in care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere. Toate aceste situatii care nu sunt imputabile niciunei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere Agentia.

8. Pentru aceste intarzieri ale zborurilor, compania aeriana este obligata sa asiste calatorii conform Regulamentului (CE) al Parlamentului European si al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune in materie de compensare si de asistenta a pasagerilor in eventualitatea refuzului la imbarcare si anularii sau intarzierii prelungite a zborurilor si de abrogare a Regulamentului (CEE), implementat prin Hotararea Guvernului nr. 1912/2006. Orice neconcordanta privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra in competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentand contractul intre pasager si transportator. In cazul acestor pachete de servicii de calatorie, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile de calatorie, acestea fiind destinate transportului.

9. Turistul nu are dreptul la despagubiri pentru daune in cazul in care neconformitatea apare intr-una din urmatoarele situatii:

a) este imputabila calatorului;

b) este imputabila unei parti terte care nu are legatura cu furnizarea serviciilor de calatorie incluse in contractul privind pachetul de servicii de calatorie si este imprezibila sau inevitabila;

c) este cauzata de circumstante inevitabile si extraordinare.

10. Turistul înțelege și acceptă că unitățile de cazare sunt clasificate de autoritățile competente din țările în care sunt situate, conform normelor aplicabile în țările respective. Eventualele neconcordanțe între clasificarea oficială a unității de cazare (cu tot ceea ce presupune aceasta: dimensiuni camere, dotări, facilitati hotel, servicii suplimentare etc.) și așteptările turistului nu pot duce în nicio circumstanță și pentru niciun motiv la suportarea de despăgubiri de către Agenție și nici nu pot servi turistului ca motiv de reziliere a contractului; în ipoteza in care, totuși, turistul reziliază contractului din astfel de motive, Agenția nu poate fi obligata la restituirea prețului și/sau la plata vreunei penalități/despăgubiri.

11. Prin prezentul contract partile, de comun acord, convin ca despagubirea care trebuie platita de Agentia de turism, atunci cand aceasta este datorata turistului, nu poate depasi valoarea contractuala a serviciilor turistice prestate necorespunzator si al caror beneficiar este acesta. In cazul in care din motive independente de Agentia de turism, turistul nu va beneficia de unul dintre serviciile incluse in pachet, Agentia de turism organizatoare va returna maxim contravaloarea serviciului respectiv. Pentru contactarea Agentiei de turism, inclusiv pentru a solicita asistenta atunci cand se afla in dificultate sau sa reclame orice neconformitate sesizata in timpul executarii pachetului, turistul poate folosi urmatoarele date de contact: telefon +40769442533 / e-mail: [office@puntotravel.ro](mailto:office@puntotravel.ro)

## IX. RECLAMATII SI LITIGII

1. In cazul in care serviciile primite nu sunt conforme cu contractul, calatorul are obligatia de a intocmi o sesizare in scris la fata locului, clar si explicit, cu privire la deficientele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atat reprezentantului Agentiei, cat si prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentantilor locali ai turoperatorului): [office@puntotravel.ro](mailto:office@puntotravel.ro)

2. Atat Agentia, cat si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, calatorul va depune la sediul Agentiei o reclamatie in scris, in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, Agentia urmand ca, in termen de 30 de zile calendaristice, sa comunice calatorului despagubirile care i se cuvin, dupa caz.

3. Calatorul informeaza fara intarzieri nejustificate Agentia, tinand cont de circumstantele cazului, in legatura cu orice neconformitate pe care o constata pe parcursul executarii unui serviciu de calatorie inclus in contractul privind pachetul de servicii de calatorie.

4. Solutionarea alternativa a litigiilor ("SAL") reprezinta 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.

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

6. 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.

7. Detalii: <http://www.anpc.gov.ro/categorii/1271/sal> Litigiile aparute intre parti se rezolva pe cale amiabila in caz contrar partile inteleg sa se adreseze instantelor de judecata competente.

8. Agentia de turism este absolvita de orice raspundere pentru neconformitatile despre care nu a fost informata imediat de catre turist.

#### X. ASIGURARI

1. Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta, in cazul insolventitatii sau falimentului Agentiei de turism tour-operatoare, (nu intermediare)..... la Societatea de Asigurare .....SA, Polita de asigurare .....valabila pana la data de .....

2. Facultativ, turistul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistenta care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidente, de boala sau deces, sau a unui contract de asigurare pentru bagaje, sau a unei asigurari storno pentru riscului de anulare a calatoriei, sau a unei asigurari complexe medicale + storno.

#### XI. DOCUMENTELE CE SE CONSTITUIE PARTE INTEGRANTA DIN CONTRACT SUNT URMATOARELE:

- formularul de informare precontractuala;
- documentele de calatorie (dupa caz: confirmarea biletelor de avion / voucher cazare / voucher transfer / asigurarea medicala sau alte documente aferente serviciilor achitate)
- programul de calatorie, dupa caz;
- documentele fiscale
- alte documente aferente serviciilor mentionate in informarea precontractuala

#### XII. PROTECTIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

1. Datele cu caracter personal ale calatorului vor fi prelucrate in conformitate cu dispozitiile Regulamentului (UE) nr. 679/2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date. Calatorul va furniza Agentiei datele personale solicitate si este de acord cu prelucrarea acestora in scopul derularii si monitorizarii prezentului Contract de catre Agentie. De asemenea, Calatorul, declara ca este titular al drepturilor parintesti si este de acord cu prelucrarea datelor personale ale copiilor minori sub 18 ani care il insotesc, dupa caz.

2. Calatorul are dreptul de acces si de informare privind datele personale si dreptul de a corecta/modifica orice astfel de date, dreptul de opozitie, precum si dreptul de a solicita portarea (mutarea) sau stergerea acestora. Daca are intrebari sau cereri cu privire la prelucrarea datelor sale personale, acesta se poate adresa Responsabilului pentru protectia datelor cu caracter personal al Agentiei. Datele de contact ale acestuia sunt afisate pe pagina web a Agentiei sau la adresa de email: [office@puntotravel.ro](mailto:office@puntotravel.ro)

3. Prelucrarea datelor personale de catre Agentie se va face doar prin personalul propriu si se va limita accesul la acele persoane care indeplinesc, gestioneaza si monitorizeaza obligatiile prevazute in prezentul

contract.

4. In vederea indeplinirii obligatiilor contractuale ale Agentiei unele date cu caracter personal ale Calatorului pot fi transferate catre terte persoane care presteaza serviciile de transport, cazare, sau alte servicii de calatorie necesare, inclusiv in afara Uniunii Europene, dupa caz, situatie in care vor fi luate toate masurile tehnice rezonabile pentru protejarea acestora. De asemenea, datele cu caracter personal pot fi puse la dispozitia autoritatilor statului roman indreptatite sa solicite si, respectiv, sa primeasca astfel de informatii.

5. Agentia se angajeaza sa adopte masuri de securitate tehnice si organizatorice adecvate pentru a:

5.1. impiedica orice persoana neautorizata sa aiba acces la sistemele informatice de prelucrare a datelor cu caracter personal proprii, cum ar fi: citire, copiere, modificare sau eliminare a suporturilor de stocare; divulgarea, modificarea sau stergerea neautorizata a datelor cu caracter personal stocate; utilizarea neautorizata a sistemelor de prelucrare a datelor prin mijloace de transmisie de date;

5.2. se asigura ca utilizatorii sai autorizati pot accesa numai datele cu caracter personal la care se refera dreptul lor de acces;

5.3. inregistra cand si cui au fost comunicate datele cu caracter personal;

5.4. se asigura ca, in timpul transmiterii de date cu caracter personal si al transportului mediilor de stocare, datele nu pot fi citite, copiate sau sterse fara autorizare;

5.5. delimiteaza zonele de acces astfel incat sa nu fie permis accesul persoanelor neautorizate in locatii/incaperi unde sunt prelucrate date cu caracter personal;

5.6. Datele cu caracter personal vor fi stocate pentru o perioada de maximum 2 ani in bazele de date sau pentru perioade mai mari, doar in situatia in care acest lucru este obligatoriu potrivit unor dispozitii legale.

### XIII. DISPOZITII FINALE

1. Presentul contract a fost incheiat in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.

2. In toate cazurile in care Bonul de comanda parte integranta a prezentului contract, cuprinde alte prevederi care sunt in neconcordanta cu prevederile prezentului contract, prevederile Bonului de comanda prevaleaza.

3. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate.

4. 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.

5. Orele prezentate sunt ore locale

6. Informatii generale despre cerintele legate de pasaport, vize, vaccin, formulare impuse de tara de destinatie: Intrucât sunt posibile în orice moment modificări ale condițiilor de călătorie sau de trecere a frontierelor, Turistul are obligația de a verifica informațiile actualizate pe site-ul Ministerului Afacerilor Externe al României [www.mae.ro](http://www.mae.ro) și de a îndeplini toate cerințele la data călătoriei.

7. Informatii privind asigurarea facultativa sau obligatorie care sa acopere costurile incetarii contractului de catre calator sau costurile de asistenta, inclusiv taxele de repatriere, in caz de accident, de boala sau de deces. Calatorul declara ca Agentia l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice, calatorul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, in conformitate cu oferta Agentiei.

8. Contractul corespunde prevederilor legale in vigoare la data redactarii. Acesta poate suferi modificari

impuse de legislatia in vigoare.

9. Agentia isi rezerva dreptul de a modifica unilateral clauzele prezentului contract inainte de inceperea executarii pachetului, daca aceste modificari sunt nesemnificative si a informat calatorul cu cel putin 48 de ore inainte de data inceperii calatoriei.

10. În intelesul prezentului contract, atunci când obiectul acestuia îl constituie un pachet de servicii de călătorie, termenii de mai jos sunt echivalenți și au intelesul prevazut de OG nr.2/2018, dupa cum urmează:  
- turist=călător=" orice persoană care dorește să încheie un contract sau care are dreptul să călătorească pe baza unui contract încheiat în condițiile prezentei ordonanțe" - turoperator=agenție de turism organizatoare="Agenția de turism care desfășoară activitatea de organizare" - agenție detailistă=agenție de turism intermediară=" Agenția de turism care desfășoară activitatea de intermediere".

11. Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

PUNTO TRAVEL & EVENTS SRL

Turist

Administrator

Oana Pavel

*Subsemnatul turist, declar pe proprie raspundere ca am luat la cunostinta toate clauzele prevazute in Contract și Anexele (programul turistic, detaliile serviciilor turisitice, pret, toate celelalte informatii) si sunt de acord cu ele integral și necondiționat.*