

S.C. PROGRAM TRAVEL S.R.L.

Agenția Pro Travel

Adresă: București, Sector 1, Bdul. Mareșal Alexandru Averescu 15 B/C, Etaj 2

Tel/Fax: 0732.153.392

Website: www.protravel.ro

E-mail: contact@protravel.ro

CONT LEI: RO25 RNCB 0078 1808 5225 0001 – beneficiar: Program Travel SRL

CONT EURO: RO49 RNCB 0857 1808 5225 0001 – beneficiar: Program Travel SRL

B.C.R. – Banca Comerciala Romana sucursala Soseaua Stefan Cel Mare, Bucuresti

CUI: RO 50950007

RC: J2024044799005

CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE CĂLĂTORIE

**NR. CONTRACT/COMANDĂ: ... DIN DATA
DE: ...**

Părțile contractante:

Societatea Comercială PROGRAM TRAVEL S.R.L. cu sediul în **București**, Sector 1, Bdul. Mareșal Alexandru Averescu 15 B/C, Etaj 2; Cod unic de înregistrare RO 50950007; înregistrată la Registrul Comerțului sub numărul J2024044799005; Titulară a **Licenței de turism nr. 3178/05.02.2025** pentru Agenția de turism organizatoare **Pro Travel**; Reprezentată prin **Constantinescu Ciprian Gheorghe Alexandru**, în calitate de **ADMINISTRATOR**, denumită în continuare **AGENȚIE DE TURISM ORGANIZATOARE**,

și

CĂLĂTORUL / Reprezentantul CĂLĂTORULUI:

Nume și Prenume: ...

CNP: ...

Adresă: ...

Telefon: ...

Data nașterii: ...

Pașaport: ...

Data expirare: ...

OBIECTUL CONTRACTULUI:

Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către **AGENȚIA DE TURISM ORGANIZATOARE** a pachetului de servicii de călătorie menționate mai jos și înscrise în voucher, bilet de odihnă tratament, bilet de excursie, oferta turistică anexată (program) la prezentul contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

I. SERVICII CONTRACTATE:

Număr de persoane: ...

II. PREȚUL TOTAL AL CONTRACTULUI:

1. **Prețul total al contractului este:** ... și cuprinde costul serviciilor de călătorie efective, comisionul Agenției și T.V.A.

2. **Avansul este:** ..., achitat cu ... în data de ... Diferență plată ... până la data de ...

- În cazul în care călătorul dorește să achite în lei, se percepe un comision de risc valutar de 2 % față de cursul BNR din ziua în care se face încasarea.

3. **Destinația și perioada:**

1. **Plecare:** ... / **Sosire:** ...

4. **Transport / rută:** CONF. PROGRAM ANEXAT

5. **Tip unitate de cazare (adresă, clasificare):** CONF. PROGRAM ANEXAT

6. **Tip cameră:** ...

7. **Tip masă (pensiune completă, demipensiune, mic dejun):** CONF. PROGRAM ANEXAT

8. **Durata programului (plecare/sosire):** Plecare: ... / Sosire: ...

9. **Acte necesare:** pașaport valabil minim 6 luni de la data returului sau carte de identitate, în funcție de programul ales.

10. **Numărul minim de persoane necesar pentru realizarea programului și termenul limită pentru informarea turistului, în caz de anulare a călătoriei turistice:** CONFORM PROGRAMULUI ANEXAT.

11. Vizitele și excursiile se realizează conform programului anexat și sunt incluse în prețul total convenit al pachetului de servicii turistice.

III. ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI

3.1. Contractul se încheie, după caz, în oricare din următoarele situații:a) În momentul semnării lui de către călător sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice;b) Pentru

procesarea unei rezervări de servicii, Agenția poate solicita un avans între 30-60% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care călătorul solicită serviciile.

c) În momentul eliberării documentelor de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.), inclusiv în format electronic, în cazul în care pachetele de servicii de călătorie fac parte din oferta standard a agenției de turism sau există deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

3.2. În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția turistului 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 prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de Agenție, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, respectiv dacă prezentul contract prezentat turistului în modalitățile prevăzute mai sus conține clauzele prevăzute la art. 7 alin. (2) din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 republicată

privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie.

3.3. Contractul încetează de drept odată cu finalizarea prestării efective a pachetului de servicii de călătorie înscris în documentele de călătorie.

IV. MODALITĂȚI DE PLATĂ

4.1. Plata serviciilor de călătorie externe aferente contractului se poate efectua în valuta specificată în contract / program turistic anexat sau în RON la cursul de referință a BNR din ziua efectuării plății la care se adaugă 2%, comision de risc valutar.

4.2. Depășirea termenului de plată determină aplicarea unei penalități de 0,3% pentru fiecare zi de întârziere, procent aplicat la suma neachitată.

4.3. Plata serviciilor de călătorie interne (cu locul de desfășurare în România) se poate efectua și cu vouchere de vacanță. Plata serviciilor de călătorie se face respectând prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice și anexelor acesteia. În cazul în care călătorul renunță la pachetul de servicii de călătorie achiziționat cu vouchere de vacanță, Agenția îi poate oferi acestuia un pachet de servicii de călătorie la o valoare inițială, mai puțin penalitățile aferente, calculate conform prevederilor pct. 7.1. sau îi poate oferi călătorului un pachet de servicii de călătorie la o valoare mai mare față de pachetul achiziționat inițial din care au fost scăzute penalitățile aferente, cu plata diferenței de preț.

4.4. Conform OUG nr. 8/2009, în cazul renunțării definitive la pachetul de servicii de călătorie de către călător, agenția de turism nu poate restitui călătorului voucherele de vacanță sau contravaloarea acestora în bani.

4.5. Pachetul de servicii de călătorie care poate fi achiziționat pe baza voucherelor de vacanță va cuprinde servicii de cazare (minim și obligatoriu), alimentație publică, transport,

tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfășurare pe teritoriul României.

4.6. În cazul în care călătorul dorește să efectueze plata către agenție prin transfer bancar, pentru serviciile achiziționate, toate costurile bancare vor reveni părții care inițiază plata, respectiv călătorului.

V. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE AGENȚIEI

5.1. Agenția se obligă să furnizeze călătorului un bon de comandă, numai în situația solicitării unor pachete de servicii de călătorie care nu fac parte din oferta proprie/standard a agenției de turism și care necesită confirmarea rezervării din partea altor prestatori. În cazul solicitării unor pachete de servicii de călătorie care se regăsesc în oferta proprie a agenției de turism sau în cazul în care există deja confirmare asupra rezervării din partea altor prestatori, Agenția poate furniza călătorului un bon de comandă, dacă consideră necesar.

5.2. În cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale contractului, cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare, Agenția are obligația de a informa călătorul cu cel puțin 20 zile înainte de data începerii călătoriei. În cazurile prevăzute la pct. 5.7 lit. b) și c), informarea se va face în timp util pentru a permite turistului să decidă începerea călătoriei.

5.3. În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul turistic. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste turiștii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr.1912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator. În cazul acestor pachete de servicii de călătorie, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

5.4. În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica, din motive ce țin de siguranța navigării, numărul cabinei și locația acesteia pe punți (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care călătorul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat.

5.5. Agenția poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de preț ale contractului și

numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor de călător ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

5.6. În cazul în care, după începerea călătoriei, o parte importantă din serviciile de călătorie 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 de călătorie oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;

b) să restituie călătorului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei;

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.

5.7. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin 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, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întâzieri 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 ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate călătorului ca urmare a întâzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice;

c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care au determinat neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

5.8. 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 orice modificare la următoarele informații:

- a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de către călător în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;
- b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a intermediarului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a intermediarului;
- 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) obligațiile călătorului prevăzute la pct. 6.10, 6.11 și 6.13.

5.9. Agenția acordă asistență adecvată fără întârzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici organizatorul, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita, în special cu privire la:

- a) furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară;
- b) efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea călătorului în găsirea unor servicii de călătorie alternative.

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

5.10 Agenția de turism organizatoare poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie și poate oferi călătorului 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 călător cu privire la încetarea contractului în termenul stabilit în contract, dar nu mai târziu de:
 - (i) 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile;
 - (ii) șapte zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între două și șase zile;
 - (iii) 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de două zile;

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 sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la pct.5.7. lit. b;

c) anularea s-a făcut din vina călătorului.

5.11. Agenția informează persoana care transferă contractul (cedentul), în conformitate cu pct. 6.1, alin. 1 din prezentul contract, cu privire la costurile efective ale transferului.

5.12. Atunci când o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit prin prezentul contract, Agenția oferă, fără costuri suplimentare pentru călător, servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea călătorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit.

5.13. În cazul în care serviciile alternative propuse au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în prezentul contract, 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 prin prezentul sau reducerea de preț acordată este inadecvată.

5.14. Dacă este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau călătorul respinge serviciile alternative propuse în conformitate cu pct. 5.13 al doilea paragraf din prezentul contract, călătorul are dreptul, după caz, la reducerea prețului și/sau la despăgubiri, fără a înceta contractul de servicii privind pachetul de călătorie.

5.15. Dacă pachetul include transportul de pasageri, Agenția asigură de asemenea, în cazurile prevăzute la pct. 5.13 și 5.14 din prezentul contract, repatrierea călătorului cu transport echivalent, fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru călător.

VI. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CĂLĂTORULUI

6.1. Transferul contractului privind pachetul de servicii de călătorie către un alt călător:

(1) Călătorul poate transfera contractul privind pachetul de servicii de călătorie unei persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile contractului respectiv, după ce notifică agenția de turism organizatoare într-un termen rezonabil înainte de începerea executării pachetului, pe un suport durabil. Se consideră a fi transmisă într-un termen rezonabil notificarea cu cel puțin șapte zile înainte de începerea executării pachetului.

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

(3) Agenția de turism organizatoare informează persoana care transferă contractul cu privire la costurile efective ale transferului. Aceste costuri sunt rezonabile și nu depășesc costurile suportate efectiv de agenția de turism organizatoare ca urmare a transferului contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

(4) Agenția de turism organizatoare prezintă persoanei care transferă contractul dovezi cu privire la costurile suplimentare, comisioanele sau alte costuri generate de transferarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

(5) În cazul în care mijlocul de transport este avionul, cesionarea poate fi efectuată numai dacă transportatorul aerian permite această modificare.

6.2. Serviciile de călătorie achitate total sau parțial cu vouchere de vacanță nu pot fi cesionate în conformitate cu prevederile art.7 alin.1 din OUG nr.8/2009 privind acordarea voucherelor de vacanță.

6.3. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, turistul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regulă, la ora 18,00 a zilei de intrare și se termină, de regulă, la ora 12.00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a turistului.

6.4. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorării, călătorul poate:

a) să accepte modificarea propusă,

b) să rezilieze contractul, fără a plăti vreo penalitate de reziliere.

În cazul în care reziliaza prezentul contract călătorul poate accepta un pachet de substituție, atunci când acesta este oferit de Agenție, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară.

6.5. Călătorul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la pct. 5, pct. 5.2 privind modificarea prevederilor esențiale ale contractului sau în timp util înainte de începerea călătoriei, în cazul în care se aplică clauzele prevăzute la cap.5, pct. 5.7, lit. b) și c), hotărârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea / denunțarea unilaterală a contractului fără plata penalităților; sau

b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

6.6. În cazul în care turistul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile cap. V pct. 5.2 se consideră că toate modificările au fost acceptate și turistul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

6.7. În cazul în care turistul reziliază/denunță unilateral contractul în temeiul pct. 5.6 sau Agenția anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul:

- a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;
- b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț, în sensul rambursării diferenței de preț dintre cele două pachete turistice, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;
- c) să i se ramburseze toate sumele achitate în virtutea contractului, în 14 zile de la încetarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie, în baza unei cereri de retragere.

6.8. În toate cazurile menționate la pct. 6.7, călătorul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire, al cărei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al părților sau în baza unei hotărâri a instanței de judecată, 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 Agenția a informat în scris călătorul cu cel puțin:

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

(ii) șapte zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între două și șase zile

(iii) 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de două zile;

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 oricărui efort depus, în această nefiind incluse suprarezervările, caz în care

responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la pct. 5.7, lit. b,

c) anularea s-a făcut unilateral de către călător.

6.9. În cazul în care turistul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția va rezolva cerințele turistului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către turist.

Dacă turistul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la cap. VI la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

6.10. Turistul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de Agenție (voucher, bilet de odihnă și/sau de

tratament etc.), în vederea acordării serviciilor turistice. În cazul în care turistul beneficiază de bilete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

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

6.12. Dacă pentru efectuarea calatoriei este necesară îndeplinirea de către calator a unor formalități suplimentare (de ex. calatoria împreună cu minori, situația în care numele calatorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei, etc), calatorul are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea site-ului <http://www.politiadefrontiera.ro>.

De asemenea, în cazul calatoriei în anumite destinații care necesită obținerea unei vize, Agenția recomandă consultarea site-ului:

<http://www.mae.ro/node/1422>, pentru informații complete privind regimul vizelor. În cazul în care calatorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării calatoriei, care nu sunt în sarcina Agenției (de ex. necesitatea obținerii vizei sau necesitatea de a avea pasaport sau/si carte de identitate sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării calatoriei.

6.13. Calatorul are obligația de a contacta Agenția cu 24 ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc îmbarcare, etc.)

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

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

6.16. Calatorul are obligația să respecte locul, data și ora plecării atât la dus cât și la întors, precum și locurile, datele și orele stabilite pe parcursul programului de calatorie contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către calator a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele, vor fi suportate de către acesta.

VII. RENUNȚĂRI, PENALIZĂRI, DESPĂGUBIRI

7.1. În cazul în care călătorul renunță la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

a) 30% din prețul pachetului de servicii de călătorie, dacă renunțarea se face cu mai mult de 30 zile calendaristice înainte de data plecării;

b) 50% din prețul pachetului de servicii de călătorie, dacă renunțarea se face în intervalul 29 – 20 de zile calendaristice înainte de data plecării;

c) 100% din prețul pachetului de servicii de călătorie, dacă anularea se face:

- nu se prezintă la program;

- într-un interval mai mic de 19 zile calendaristice înainte de data plecării (ori în ziua plecării);

- în cazul în care călătorul nu este lăsat să treacă una din frontierele de pe traseul excursiei, din motive care sunt legate exclusiv de persoana sa sau din motive care nu pot fi imputate Agenției;

- în cazul în care călătorul nu respectă condițiile generale ale Agenției, prezintă acte incomplete sau false, nu are pasaport sau nu achită integral excursia în termenele stipulate;

Aceste penalizări se aplică la prețul contractului, menționat la articolul II, în prezentul contract.

7.2. Penalizarile echivalente cu prețul contractului se aplică și în cazul în care călătorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale, necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării fiind întors de către poliția de frontieră din alte motive ce țin de persoana acestuia.

7.3. În cazul în care plata pentru serviciile de călătorie interne a fost făcută cu, sau și cu vouchere de vacanță, penalizarea se va deduce în primul rând din valoarea voucherelor de vacanță. Dacă penalizarea este mai mare decât valoarea voucherelor de vacanță, diferența care depășește valoarea voucherelor de vacanță se va reține din valoarea achitată prin alte instrumente de plată. În cazul în care valoarea voucherelor de vacanță este mai mare decât valoarea penalizării, diferența nu se restituie nici în vouchere de vacanță și nici în numerar în cazul în care călătorul nu dorește un alt serviciu turistic.

Dacă călătorul își manifestă dorința de a achiziționa un alt serviciu turistic, pentru o perioadă ulterioară, atunci diferența dintre valoarea voucherelor și valoarea penalizării se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul în care călătorul poate beneficia de noul pachet de servicii de călătorie este de maxim 3 luni de la data rezilierii contractului/renunțarea la serviciile de călătorie inițiale și se oferă călătorului în funcție de disponibilitatea agenției de turism organizatoare. Opțiunea călătorului pentru noua destinație aleasă se menționează de către acesta în cererea și la data prezentării cererii de reziliere / renunțare a serviciilor de călătorie. În cazul în care călătorul nu își exprimă

opțiunea în această perioadă, Agenția nu îi mai poate oferi acestuia nici un pachet de servicii de călătorie ulterior.

7.4. În cazul în care călătorul care a contractat un pachet de servicii de călătorie cu Agenția și a achitat un avans, nu se prezintă în termenul specificat în 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 Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul călătorului, cu reținerea penalizărilor prevăzute la pct.7.1.

7.5. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumparate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și stampilate de reprezentantul organizației sindicale.

7.6. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, călătorului îi se vor reține toate taxele datorate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acestuia.

7.7. În cazul în care călătorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii de călătorie refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, călătorul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

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

7.9. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract, conform prevederilor pct. 6.8.

7.10. 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 niciunei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Agenția.

7.11. Toate sumele menționate în prezentul capitol se vor reține de către Agenție din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de călătorie achitat de călător, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

7.12. În cazul decesului titularului de contract, sau a unui alt călător menționat în anexă, restituirea banilor achitați până la momentul decesului, vor fi restituiți numai în baza unei cereri olografe formulate de unul dintre mostenitorii săi legali și/sau testamentari, la care se vor atașa acte de stare civilă din care să rezulte relația de rudenie (vocația succesorală).

VIII. RECLAMAȚII

8.1. În cazul în care călătorul este nemulțumit de serviciile de călătorie 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 de călătorie contractat ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agenției.

- Datele de contact ale Agenției: PRO TRAVEL
 - Telefon: 0732153392
 - E-mail: contact@protravel.ro
 - Datele de contact ale agentiei organizatoare pentru asistenta 24/24 h:
 - Telefon: 0732153392 pentru destinatiile EXTERNE.
 - Telefon: 0732153392 pentru destinatiile din Romania.
 - E-mail: ciprian@protravel.ro
-
- Informatiile privind reprezentantul local/insotitorul de grup al agentiei organizatoare pentru asistenta va fi comunicat cu maxim 25 zile inainte de plecare prin mesaj pe Whatsapp, e-mail sau sms.

8.2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii de călătorie vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării urmând ca, în termen de 30 de zile calendaristice, să comunice călătorului despăgubirile care i se cuvin, după caz.

8.3 Călătorul ia act și acceptă interdicția de a face publicitate negativă Agenției și serviciilor prestate de aceasta, fără ca procedura de înregistrare și soluționare a reclamațiilor prevăzută în capitolul VII să fi fost îndeplinită. Nerespectarea acestei prevederi dă dreptul Agenției să solicite instanței despăgubiri corespunzătoare prejudiciului suferit.

8.4 Vor fi luate în considerare numai reclamațiile făcute în nume personal.

IX. ASIGURĂRI

9.1. Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, prin Asigurarea în caz de insolvență emisă de S.C. German Romanian Assurance S.A. la data 20.12.2024 și valabilă până la 19.12.2025.

9.2. Condițiile în care călătorul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

9.2.1. În cazul în care Agenția nu efectuează repatrierea călătorului, acesta are obligația de a anunța imediat societatea de asigurare prin telefon, fax sau e-mail. În această situație societatea de asigurare nu are obligația de a achita imediat contravaloarea cheltuielilor de repatriere, ci de a le rambursa după întoarcerea călătorului în România, în condițiile poliței de asigurare încheiate între Agenție și societatea de asigurare.

9.2.2. În cazul în care călătorul solicită Agenției contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către Agenție prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Călătorul are obligația să păstreze fotocopiile de pe respectivele documente justificative. Călătorul poate solicita Agenției

rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii de călătorie sau de la data repatrierii.

9.2.3. Călătorul are obligația de a notifica societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în legătură cu solicitarea adresată Agenției privind rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la data confirmării de primire prevăzute la pct. 9.2.2.

9.2.4. În cazul în care, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data confirmării de primire a documentelor justificative de către Agenție, călătorul nu a primit sumele solicitate de la aceasta, are loc evenimentul asigurat.

9.2.5. În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, călătorul are obligația de a transmite societății de asigurare, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative.

9.2.6. Documentele justificative constau în principal în:

- a) contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie;
- b) confirmările de primire precizate la pct. 9.2.2, 9.2.3 și 9.2.5;
- c) fotocopiile de pe documentele de plată a avansului (chitanțe, ordine de plată etc.), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de turist;
- d) fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere. Societatea de asigurare are dreptul să solicite turistului și alte documente justificative.

9.2.7. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de turist în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice și nici sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

9.2.8. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către societatea de asigurare a documentelor justificative de la turist.

9.2.9. În cazul în care, după plata despăgubirii, Agenția plătește debitul către turist, acesta are obligația de a restitui asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii de la Agenție a sumelor reprezentând debitul.

9.2.10. Facultativ, turistul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Turistul se poate

informa în agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii turistice, dacă Agenția oferă acest tip de serviciu.

9.3. Agenția nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul Agenției, deoarece aceasta este doar intermediar între turist și asigurator.

9.4. Călătorul poate încheia facultativ asigurarea STORNO, care asigură un eveniment incert și imprevizibil, survenit în perioada de asigurare și precizat în condițiile de asigurare, a cărui producere determină anularea călătoriei la inițiativa Asiguratului și în urma căruia Asiguratorul acordă despăgubiri, în baza condițiilor de asigurare. Agenția, PRO TRAVEL, recomandă călătorilor să încheie această asigurarea STORNO la una dintre societățile de asigurare din România.

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

- a) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;
- c) cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale Agenției puse la dispoziția turistului, în format tipărit sau pe suport electronic la adresa [www. protravel.ro](http://www.protravel.ro);
- d) Anexa 2 – GPDR, Anexa 3 – Formular cu informații standard privind pachetele de servicii de călătorie în alte situații decât cele care fac obiectul părții A., Anexa 4 – Informare client conform prevederilor legii nr. 236/2018 (în cazul încheierii unei polite de asigurare de calatorie prin intermediere Agenției)

XI. Procedura de soluționare a litigiilor (SAL)

11.1 Soluționarea alternativă a litigiilor (SAL) reprezintă un mecanism alternativ în sistemul judiciar, prin care consumatorilor li se oferă posibilitatea de soluționare a litigiilor pe care le pot avea cu comercianții, atunci când se confruntă cu o problema legată de achiziționarea unui produs sau serviciu.

Astfel, reclamațiile împotriva comercianților sunt prezentate voluntar de către consumatori, urmând a fi soluționate într-un mod independent, impartial, transparent, rapid și echitabil.

11.2 Direcția de soluționare alternativă a litigiilor (Direcția SAL) din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC), are competența să soluționeze alternativ litigii naționale și transfrontaliere izvorâte din contractele de vânzări sau din contractele de prestări servicii încheiate cu un comerciant care desfășoară activități în România, în sectoarele de activitate în care ANPC este competentă.

11.3 Cererea de aplicare SAL, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL, și legislația aplicabilă poate fi consultată pe website-ul ANPC

XII. Dispoziții finale

12.1. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

12.2. Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2 / 2018, republicată.

12.3. 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.

12.4. Turistul declară că Agenția de turism l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2 / 2018, republicată. 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.

12.5. Conducatorul de grup își rezerva dreptul de a modifica programul în funcție de anumite situații obiective ce pot interveni în timpul excursiei.

12.6. Agenția de turism organizatoare nu răspunde în cazul refuzului autorităților de la punctele de frontieră de a primi turistul pe teritoriul propriu sau de a-i permite să parasească teritoriul propriu.

12.7. Clasificarea pe stele a unităților de cazare din program este cea atribuită de oficialitățile de resort din țările ce vor fi vizitate conform standardelor proprii;

12.8. Distribuția camerelor la hotel se face de către recepția acestuia; problemele legate de amplasarea sau aspectul camerei se rezolvă de către turist direct la recepție, asistat de însoțitorul de grup.

12.9. Pentru anumite facilități din hotel sau din camera, hotelierul poate solicita taxe suplimentare (minibar/frigider, seif etc.); în momentul sosirii la hotel solicită receptionerului să va informeze cu exactitate asupra lor.

12.10. Agenția de turism organizatoare nu se obligă să găsească partaj persoanelor care calatoresc singure.

12.11. Așezarea în autocar se face începând cu bancheta a doua, în ordinea înscrierilor, conform Anexei Nr. 1 atașată prezentului contract.

12.12. Îmbarcarea și debarcarea pelerinilor se face conform programului anexat.

12.13. Conform dispozițiilor Legii nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, PROGRAM TRAVEL SRL este operator de date cu caracter personal.

Protecția datelor cu caracter personal

Program Travel SRL, cu sediul social în București, Sector 1, Bdul. Mareșal Alexandru Averescu 15 B/C, etaj 2, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. **J2024044799005** și având cod unic de înregistrare (CUI) **50950007**, în calitate de operator al agenției de turism **Pro Travel**, prelucrează și protejează datele cu caracter personal ale clienților săi în conformitate cu **Regulamentul General privind Protecția Datelor (UE) 679/2016 - GDPR** și legislația relevantă aplicabilă în România.

Agenția are angajamentul ferm de a asigura confidențialitatea și securitatea tuturor datelor furnizate de dumneavoastră în scopul procesării comenzilor și prestării serviciilor turistice contractate, inclusiv rezervarea pachetelor de vacanță, emisia documentelor de călătorie sau îndeplinirea altor formalități legale aferente.

1. Ce date colectăm:

- Nume și prenume, adresă, număr de telefon, adresa de e-mail;
- Date de identificare (cum ar fi CNP, seria și numărul actului de identitate sau al pașaportului);
- Detalii despre metoda de plată, informații bancare sau alte date necesare pentru finalizarea tranzacției;
- Orice alte date necesare furnizării serviciilor contractate (cum ar fi preferințe pentru călătorie).

2. Scopul prelucrării datelor:

Datele calatorului / reprezentantului calatorului sunt prelucrate exclusiv pentru derularea contractului și furnizarea serviciilor turistice solicitate acestuia, inclusiv:

- Rezervarea serviciilor de cazare, transport, mese conform solicitării acestuia.;
- Emiterea documentelor de călătorie (bilete de avion, vouchere etc.);
- Comunicarea cu autoritățile și partenerii noștri comerciali în vederea desfășurării călătoriei.

3. Măsurile de securitate:

Program Travel SRL a implementat măsuri tehnice și organizatorice adecvate pentru a preveni accesul neautorizat, pierderea sau utilizarea incorectă a datelor calatorului / reprezentantului calatorului. Agenția respectă norme stricte de confidențialitate și protecție a tuturor datelor prelucrate.

4. Drepturile dumneavoastră:

Conform GDPR, calatorul / reprezentantului calatorului are dreptul de:

- A accesa informațiile referitoare la modul în care datele acestuia personale sunt prelucrate;
- A solicita rectificarea sau ștergerea datelor;
- A vă opune prelucrării datelor sau a solicita restricționarea acesteia;
- A solicita portabilitatea datelor acestuia către un alt operator;
- A depune o plângere la **Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP)** în cazul în care considerați că drepturile acestuia nu au fost respectate.

Toate cerințele privind protecția datelor sunt tratate cu prioritate și respectarea conformității legale este garantată de Program Travel SRL. În cazul în care aveți întrebări legate de confidențialitate și protecția datelor, ne puteți contacta prin e-mail la adresa **contact@protravel.ro** (mailto:contact@protravel.ro) sau la numărul de telefon **0732.153.392**.

Prin semnarea prezentului contract, confirmați faptul că ați fost informat cu privire la prelucrarea datelor dumneavoastră și că sunteți de acord cu scopurile și condițiile de prelucrare astfel menționate.

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

12.15. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Contract acceptat online, în platforma <https://protravel.ro> la data ... ora ..., cu semnatura digitală: Data: ...; Adresa IP: ...; Dispozitiv: ... prin formularul de rezervare de pe website unde utilizatorul a introdus adresa de email ..., indicat ca fiind reprezentant legal / persoana împuternicită să accepte contractul.

PROGRAM TRAVEL S.R.L. prin reprezentantul sau legal Constantinescu Ciprian la data ... ora ...

Anexa 1. Program turistic