

CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE

Nr. din

Partile contractante:

EUROPA TRAVEL SPECIALIST, cu sediul în Bucuresti, Str. Ion Maiorescu nr. 8, Sector 2, cod unic de înregistrare 34055205, operator de date cu caracter personal nr. 0004205, titulară a agenției de turism EUROPA TRAVEL, cu sediul în București, Soseaua Mihai Bravu, nr. 62A, Cladirea SPECTRUM, Sector 1, detinatoarea licentei de turism nr. 221, denumita in continuare EUROPA TRAVEL;

si

turistul/reprezentantul turistului, domnul/doamna, domiciliata(a) in, telefon, posesor al cartii de identitate seria si nr., CNP, e-mail

Au convenit la incheierea prezentului contract.

NUME TITULAR:	CI:
TELEFON:	ADRESA:
PRET TOTAL:	STATUS:
AVANS:	CHITANTA NR:
REST DE PLATA:	DATA SCADENTA A PLATII:
NUME TURISTI:	
SERVICII:	
OPTEZ PENTRU INCHEIEREA ASIGURARII MEDICALE	<input type="checkbox"/> DA <input type="checkbox"/> NU
OPTEZ PENTRU INCHEIEREA ASIGURARII STORNO	<input type="checkbox"/> DA <input type="checkbox"/> NU
AGENTIA DE TURISM - Reprezentant	TURIST

In cazul rezervarilor/contractelor care au ca obiect servicii turistice supuse unor conditii speciale (reduceri si oferte speciale, early booking, last minute) nu se accepta anulari sau modificari (de nume, de perioada, tip camera, unitate cazare, destinatie, mijloc transport) cu rambursare, penalizarea fiind 100% din contravaloarea serviciilor achizitionate (se retine intreaga suma achitata), indiferent de motivul invocat.

I. Dispoziții generale

1. Pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract este organizat de Societatea Comercială EUROPA TRAVEL SPECIALIST SRL, cu sediul în București, Str. Ion Măiorescu, nr. 8, sector 2, cod unic de înregistrare 34055205, titulară a agenției de turism EUROPA TRAVEL, cu sediul în București, Soseaua Mihai Bravu, nr. 62A, cu licența de turism nr. 221, denumită în continuare EUROPA TRAVEL.
2. Agenția comercializează pachete de servicii turistice în următoarele variante:
 - a) servicii turistice la cererea clientului;
 - b) servicii turistice preorganizate, denumite în continuare servicii din oferta standard.
3. Contractul începe la data semnării și se încheie la data finalizării serviciilor turistice contractate.
4. Contractul de comercializare a serviciilor de calorie dă naștere raportului juridic dintre EUROPA TRAVEL și călător, fiind supus reglementarilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2018, Codului Civil și altor acte normative aplicabile.

II. Obiectul contractului

1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către EUROPA TRAVEL a uneia dintre variantele de servicii turistice prevăzute la cap. I, în schimbul plății prețului.
2. Caracteristicile serviciilor turistice la care se obligă EUROPA TRAVEL sunt descrise în materialele de prezentare (cataloage, broșuri, pliante, note), în cazul ofertei standard sau în confirmarea de servicii, în cazul serviciilor la cerere.
3. Orice alte servicii turistice sau de alta natura, neînscrise în materialele de prezentare sau în confirmarea de servicii, nu fac obiectul prezentului contract și nu atrag răspunderea EUROPA TRAVEL.

III. Tarife, condiții și termene de plată

1. Tarifele pachetelor de servicii sunt stabilite prin contract.
2. Tarifele cuprind atât contravaloarea serviciilor de bază cât și contravaloarea serviciilor suplimentare solicitate de CĂLĂTOR precum și a eventualelor taxe obligatorii.
3. Tariful nu cuprinde costurile care nu pot fi calculate în mod rezonabil anterior încheierii contractului. Astfel de costuri suplimentare pot fi, spre exemplu, penalitățile de încetare, care urmează să fie stabilite atunci când este cazul pe baza prevederilor din cuprinsul prezentului contract și a legislației aplicabile.
4. Orice modificare referitoare la schimbarea unitatii 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 face contra cost; schimbarea se va face numai dacă există această posibilitate și dacă nu intră în contradictoriu cu penalizările de anulare a pachetului.
5. CĂLĂTORUL are obligația să achite 30% din prețul serviciilor solicitate în momentul semnării contractului iar restul sumei trebuie achitată până cel mai târziu cu 30 de zile înainte de începerea programului. Dacă contractul se încheie în ultimele 30 de zile până la data plecării, serviciile vor fi achitate integral la semnarea contractului.
7. Nerespectarea de către CĂLĂTOR a termenelor de plată dă dreptul agenției EUROPA TRAVEL să rezilieze contractul și să solicite despăgubiri pentru daunele suferite.

IV. Drepturile și obligațiile EUROPA TRAVEL

1. EUROPA TRAVEL se obligă să depună toate eforturile pentru asigurarea serviciilor contractate în condiții normale și la timp.
 2. EUROPA TRAVEL a informat turistul corect și complet cu privire la toate elementele esențiale prevăzute de legislația aplicabilă.
 3. EUROPA TRAVEL își rezerva dreptul să modifice sau să anuleze programul turistic în anumite cazuri: calamități naturale, mișcări sociale, greve, războaie, schimbări politice, întârzieri, anulari sau închideri temporare ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, fără a notifica turistii dacă acestea intervin într-un interval de timp prea scurt pentru a anunța toți participanții. Aceleași situații pot determina schimbarea tipului sau categoriei mijloacelor de transport ori a unităților de cazare.
 4. EUROPA TRAVEL este răspunzătoare pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract și este obligată să acorde asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate.
 5. În situația în care programul turistic a fost realizat, nu se pot pretinde daune sau penalizări și nici rambursarea prețului.
 6. EUROPA TRAVEL nu este răspunzătoare pentru erorile de rezervare imputabile călătorului sau cauzate de circumstanțe inevitabile și extraordinare.
 7. Înainte de începerea executării pachetului de servicii, EUROPA TRAVEL poate modifica în mod unilateral și alte clauze ale contractului privind pachetul de servicii de călătorie decât cele legate de tarif, atunci când modificarea este nesemnificativă și călătorul a fost informat în scris cu privire la modificare.
 8. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, EUROPA TRAVEL este constrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie ce fac obiectul prezentului contract sau nu poate îndeplini cerințele speciale ale turistului, pe care în prealabil le acceptase, călătorul are posibilitatea ca, într-un termen de 24 de ore să accepte modificarea propusă sau să înceteze contractul fără a plăti vreo penalitate de încetare. În cazul în care modificările aduse contractului privind pachetul de servicii de călătorie au drept consecință scăderea calității sau a costului pachetului, călătorul are dreptul la o reducere corespunzătoare a prețului.
 9. În cazul în care călătorul optează pentru încetarea contractului, în condițiile punctului 8, EUROPA TRAVEL rambursează toate plățile efectuate de către sau pe seama călătorului, în termen de 14 zile de la data încetării contractului.
 10. În cazul în care călătorul încetează contractul privind pachetul de servicii de călătorie, acesta poate accepta un alt pachet, de o calitate echivalentă sau superioară.
 11. EUROPA TRAVEL va informa călătorul, în scris, cu privire la modificările propuse și impactul acestora asupra prețului pachetului. Atunci când e cazul va comunica călătorului și pachetul de substituție oferit și prețul acestuia.
- În înțelesul prezentului contract se consideră comunicare făcută în scris inclusiv comunicarea făcută prin poșta electronică (e-mail).
- Călătorul are la dispoziție un termen de 24 de ore pentru a informa EUROPA TRAVEL cu privire la decizia sa. În cazul lipsei unui răspuns în termenul menționat mai sus, se consideră că turistul a acceptat modificările propuse de EUROPA TRAVEL și nu mai poate înceta contractul sau solicita vreo despăgubire.
12. EUROPA TRAVEL nu răspunde pentru amânările sau întârzierile de orice fel determinate de îndeplinirea formalităților solicitate de reprezentantele țărilor de destinație sau tranzitate, cum ar

fi eliberarea vizelor cu întârziere și nu datoreaza daune pentru eventualele prejudicii produse turistului de aceste intarzieri.

13. EUROPA TRAVEL nu răspunde pentru întârzierile înregistrate în timpul derularii programului turistic din motive ce nu-i sunt imputabile, cum ar fi întârzierea curselor aeriene, conditii meteorologice nefavorabile, formalitati vamale, greva transportatorilor, etc.

În astfel de conditii, toate cheltuielile generate de eventuale costuri de transport, cazare, masa sau alte servicii, vor fi suportate integral de călător. Este exclusă răspunderea EUROPA TRAVEL pentru eventualele daune rezultate ca urmare a pierderii legaturilor, intalnirilor, etc.

4. EUROPA TRAVEL va furniza călătorului, înainte de data plecării, următoarele informații:

a) orarul, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract;

b) denumirea, sediul/adresa și numerele de telefon ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acesteia, cele ale autorităților locale care pot ajuta călătorul în caz de nevoie; în cazul în care aceste reprezentanțe sau autorități locale nu există, călătorul trebuie să dispună de un număr de apel de urgență sau de orice altă informație care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a revânzătorului;

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

d) posibilitatea semnării unui contract de asigurare facultativă, care să acopere taxele de transfer al călătorului, sau a unui contract de asistență, care să acopere taxele de repatriere în caz de accident ori de boală.

V. Drepturile și obligațiile călătorului

1. Călătorul are dreptul la o informare corectă și completă cu privire la pachetul de servicii oferit de EUROPA TRAVEL, inclusiv cu privire la tariful acestuia, astfel încat sa nu fie posibile interpretări echivoce. Călătorul declară că a primit aceste informații în perioada precontractuală.

2. Tariful, continutul și programul pachetului de servicii pot fi descrise și în pliante, boroșuri etc, anexe acestui contract. EUROPA TRAVEL nu raspunde pentru prestarea defectuoasa a serviciilor specificate în sectiunea: "TARIFUL (PRETUL) NU INCLUDE", acestea fiind optionale și prestate de catre partenerii locali ai EUROPA TRAVEL sau de către alți prestatori.

3. Călătorul are dreptul să facă cunoscut EUROPEI TRAVEL solicitările sale speciale în perioada precontractuală, urmând a fi incluse în contract, daca sunt acceptate. Nicio cerință specială a călătorului nu se consideră acceptată dacă nu este înscrisă în contract.

4. În cazul în care călătorul nu poate sa participe la călătoria turistica, acesta poate să transfere contractul privind pachetul de servicii de călătorie unei persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile contractului respectiv, după ce notifică în scris EUROPA TRAVEL cu cel puțin 7 (șapte) zile înainte de începerea executării pachetului.

EUROPA TRAVEL informează persoana care transferă contractul cu privire la costurile efective ale transferului.

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

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

Odată cu plata costurilor suplimentare cauzate de transferul contractului sau ulterior acestui moment dar până la începerea executării serviciilor turistice, atât călătorul cedent cât și cel care preia contractul se vor prezenta la sediul EUROPA TRAVEL și vor semna rezilierea contractului initial și încheierea unuia nou. În cazul mijloacelor de transport, cedarea contractului este conditionata de posibilitatea transferarii locului în mijlocul de transport(avion, autocar, ambarcatiune, etc.) care depinde în mod exclusiv de compania transportatoare.

5. Renunțarea în totalitate sau în parte la serviciile de călătorie numai a unuia sau a mai multor călători înregistrați pe același contract, nu dă dreptul celorlalți participanți să beneficieze de serviciile la care au renunțat ceilalți, cum ar fi folosirea locului în mijlocul de transport, a camerei la cazare, a meselor, etc, indiferent de natura relațiilor dintre semnarii contractului(familie, prieteni, colegi, etc).

6. Călătorul poartă întreaga răspundere pentru respectarea prevederilor legale privind regimul vizelor, al documentelor de călătorie, regimul vamal, sanitar, etc., ale țărilor de destinație sau tranzitate.

7. Călătorul are obligația să verifice documentele de călătorie (bilete, asigurari etc.) precum și alte documente eliberate de EUROPA TRAVEL și să retina toate informațiile furnizate de reprezentantii agenției, indiferent de forma prezentării (scris sau verbal).

8. Facultativ, călătorul 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 boala sau deces, ori a unui contract de asigurare pentru bagaje.

9. Călătorul este obligat să achite taxele locale, dacă este cazul, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la EUROPA TRAVEL.

10. Călătorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie, să păstreze integritatea bunurilor din unitățile de cazare, alimentație publică, mijloace de transport, în caz contrar urmând să suporte contravaloarea pagubelor produse.

VI. Asigurări

1. Călătorul este asigurat pentru riscul de insolvabilitate și/sau de faliment al Agenției la S.A. –R CITY INSURANCE S.A., cu sediul în București, Str. Emanoil Porumbaru, nr. 93-95, parter, et. 1, 2, 4 și 5, sector 1, tel. 021 231 00 54. Polita nr. 927/09.11.2018.

2. Condițiile în care călătorul va fi despăgubit de către societatea de asigurare, prevăzute în polița de asigurare, pot fi consultate la sediul EUROPA TRAVEL.

VII. MODIFICAREA PREȚULUI CONTRACTULUI

1. Prețurile și tarifele pachetelor de servicii sunt stabilite prin contract.

2. Orice modificare referitoare la schimbarea unitatii 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 EUROPA TRAVEL cu o sumă ce va fi comunicată călătorului care solicită modificarea, iar modificarea se va face numai dacă există această posibilitate și dacă nu intra în contradicție cu penalizarile de anulare a pachetului.

3. După încheierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie, tarifele pot fi mărite unilateral de EUROPA TRAVEL sau micșorate la cererea călătorului. Creșterile de prețuri sunt posibile numai ca o consecință directă a schimbărilor legate de cel puțin unul dintre următoarele aspecte: (i) prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse

de energie, (ii) nivelul taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aeroport sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi; și (iii) cursul de schimb valutar relevant pentru pachetul respectiv.

4. În ipoteza unei creșteri de preț, EUROPA TRAVEL va trimite călătorului o notificare în scris privind această creștere, însoțită de o justificare a creșterii respective și de un calcul, cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea executării pachetului.

5. Eventuala scădere a tarifului cerută de călător nu poate fi întemeiată decât pe o scădere a costurilor prevăzute mai sus, care are loc după încheierea contractului și înainte de începerea executării pachetului.

VIII. Modificări, retrageri, anulari

1. Călătorul poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie în orice moment înainte de începerea executării pachetului.

În cazul în care călătorul încetează contractul privind pachetul de servicii de călătorie, acesta este obligat să plătească către EUROPA TRAVEL o penalitate de încetare adecvată și justificabilă.

Prin liberul lor acord de voință, părțile contractante stabilesc că reprezintă o penalitate de încetare adecvată și justificabilă, după cum umrează :

a) gratuit, dacă renunțarea se face cu mai mult de 80 de zile calendaristice înainte de data plecării;

b) 60% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 30 - 79 de zile înainte de data plecării;

b) 80% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 15 - 29 de zile înainte de data plecării;

d) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în ultimile 15 zile sau pentru neaprezentarea la program.

Excepție fac programele cu condiții și tarife speciale, astfel menționate în contract, caz în care penalitatea este de 100%, indiferent de momentul sau motivul renunțării.

2. EUROPA TRAVEL 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 EUROPA TRAVEL 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) 7 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) EUROPA TRAVEL nu poate executa contractul din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare și înștiințează călătorul cu privire la încetarea contractului, fără întârziere și înainte de începerea executării pachetului.

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

4. în cazul în care călătorul invocă ca motiv al încetării unilaterale a contractului motive medicale, rambursarea contravalorii pachetului de servicii turistice se va face de către compania de asigurare, dacă călătorul a încheiat o astfel de asigurare storno.
5. Dacă o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit în contract, EUROPA TRAVEL va oferi, 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. În cazul schimbării cazării, se va oferi o altă unitate de cazare în aceeași locație sau zonă, în cea mai apropiată variantă față de cea inițială, disponibilă la momentul respectiv. Atunci când serviciile alternative propuse de EUROPA TRAVEL au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, călătorul va beneficia de o reducere adecvată a prețului, stabilită de agenție.
6. Călătorul poate respinge serviciile alternative numai dacă acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contract sau dacă reducerea de preț acordată este inadecvată.
7. Penalizările echivalente cu prețul contractului se aplică și în cazul în care călătorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că nu are actele în regulă sau dacă este întors de la graniță de către autorități.

IX. RECLAMATII și LITIGII, ASISTENȚA CĂLĂTORILOR și RASPUNDEREA CONTRACTUALA

1. Călătorul are obligația de a informa EUROPA TRAVEL, în scris, fără întârzieri nejustificate, în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de călătorie. Vor fi luate în considerare numai reclamațiile făcute în nume personal. Nu vor fi acceptate reclamațiile făcute în numele mai multor persoane.
2. În cazul în care unul dintre serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de călătorie, agenția de turism organizatoare, dacă a fost informată imediat de călător, remediază neconformitatea, cu excepția unuia din următoarele cazuri:
 - a) neconformitatea nu poate fi remediată;
 - b) remedierea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.
3. În cazul în care, pentru astfel de motive, EUROPA TRAVEL nu remediază neconformitatea, călătorul are dreptul la o reducere de preț. Dacă EUROPA TRAVEL nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de călător, călătorul poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare.
4. EUROPA TRAVEL este absolvită de orice răspundere pentru neconformitățile despre care nu a fost informată imediat, în scris, de către turist.
5. Călătorul nu are dreptul la despăgubiri pentru daune în cazul în care neconformitatea apare într-una din următoarele situații:
 - a) este imputabilă călătorului;
 - b) este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie și este imprevizibilă sau inevitabilă;
 - c) este cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

6. Prin prezentul contract părțile, de comun acord, convin că despăgubirea care trebuie plătită de EUROPA TRAVEL, atunci când aceasta este datorată călătorului, nu poate depăși valoarea serviciilor turistice ale cărui beneficiar este acesta.

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

8. Litigiile care nu pot fi solutionate pe cale amiabila vor fi solutionate pe cale judecatoreasca, instanta competenta fiind cea de la locul încheierii contractului, respectiv sediul EUROPA TRAVEL.

9. EUROPA TRAVEL acordă asistență călătorului aflat în dificultate prin (i) furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară și (ii) efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea călătorului în găsirea unor servicii de călătorie alternative. Atunci când călătorul este cel care a provocat situația de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență, EUROPA TRAVEL are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistență.

Pentru contactarea agenției de turism organizatoare, inclusiv pentru a solicita asistență atunci când se află în dificultate sau să reclame orice neconformitate sesizată în timpul executării pachetului, călătorul poate folosi datele de contact din informarea primită înainte de începerea călătoriei sau odată cu încheierea contractului.

IX. Dispoziții finale

1. În cazul intermedierei de către EUROPA TRAVEL a serviciilor de transport aerian, naval, feroviar sau rutier, acestea intră sub incidența reglementărilor impuse de transportator.

2. Conform cerințelor legale pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestora, EUROPA TRAVEL prelucrează datele cu caracter personal furnizate de turist prin contractul de comercializare al serviciilor turistice și prin chestionare, în scopul finalizării raportului juridic, al organizării programelor turistice și pentru acțiuni de marketing. Călătorul este informat și își poate exprima consimțământul cu privire la prelucrarea acestor date, în Anexa 2 la prezentul contract.

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

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

CĂLĂTORUL: Declar pe proprie răspundere că am luat la cunoștința toate clauzele prevăzute în Anexa la Contract (Programul turistic, detaliile serviciilor turistice, preț, alte informații) și sunt de acord cu ele.

CĂLĂTOR _____

EUROPA TRAVEL SPECIALIST SRL _____

Anexa 1
LA CONTRACTUL DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII DE CĂLĂTORIE

Călătorul declară că agenția de turism EUROPA TRAVEL, respectiv societatea comercială EUROPA TRAVEL SPECIALIST, cu sediul în București, înregistrată în Registrul comerțului cu nr. J40/1234/2015, având cod de înregistrare fiscală 34055205, telefon 0040219407, e-mail office@europatravel.ro, i-a făcut înaintea de încheierea contractului de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie informarea de mai jos și i-a transmis toate celelalte date necesare pentru încheierea contractului în deplină cunoștință de cauză, după cum urmează:

Combinatia de servicii de călătorie pusă la dispoziția dumneavoastră este un pachet în înțelesul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018.

Prin urmare, veți beneficia de toate drepturile UE care se aplică pachetelor. EUROPA TRAVEL, în calitate de agenție de turism organizatoare, va fi pe deplin responsabilă pentru executarea corespunzătoare a pachetului în ansamblu.

În plus, conform legislației, societatea deține protecție pentru a vă rambursa plățile și, în cazul în care transportul este inclus în pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastră în cazul în care devine insolventă.

Drepturi principale în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018:

- Călătorii primesc toate informațiile esențiale privind pachetul, anterior încheierii contractului privind pachetul de servicii de călătorie.
- Există întotdeauna cel puțin un comerciant care răspunde pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract.
- Călătorilor li se pune la dispoziție un număr de telefon de urgență sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legătura cu EUROPA TRAVEL.
- Călătorii pot transfera pachetul unei alte persoane, în urma unei înștiințări efectuate în mod rezonabil și eventual a plății unor costuri suplimentare.
- Prețul pachetului poate fi mărit numai dacă cresc costurile specifice (de exemplu, prețurile carburanților) și dacă acest lucru este prevăzut în mod expres în contract, și în orice caz nu mai târziu de 20 de zile înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care creșterea prețului este mai mare de 8% din prețul pachetului, călătorul poate înceta contractul. În cazul în care EUROPA TRAVEL își rezervă dreptul de a crește prețul, călătorul are dreptul la o reducere de preț dacă apare o scădere a costurilor relevante.
- Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare și pot obține rambursarea completă a oricăror plăți în cazul în care oricare dintre elementele esențiale ale pachetului, altul decât prețul, s-a modificat în mod semnificativ. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, comerciantul răspunzător de pachet anulează pachetul, călătorii au dreptul la rambursare și, după caz, la o despăgubire.
- Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, înainte de începerea executării pachetului, în circumstanțe excepționale, de exemplu în cazul unor probleme grave de securitate la destinație care sunt susceptibile de a afecta pachetul.
- În plus, călătorii au posibilitatea de a înceta contractul în orice moment înainte de începerea executării pachetului, în schimbul achitării unei penalități de încetare adecvate și justificabile.
- În cazul în care, după începerea executării pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite călătorului servicii alternative

corespunzătoare, fără a implica plata unor costuri suplimentare. Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, în cazul în care serviciile nu sunt executate în conformitate cu contractul și acest fapt afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar EUROPA TRAVEL nu remediază problema.

- Călătorii au de asemenea dreptul la o reducere a prețului și/sau la plata unor despăgubiri pentru daune în cazul în care serviciile de călătorie nu sunt executate sau sunt executate în mod necorespunzător.

- EUROPA TRAVEL trebuie să ofere asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate.

- În cazul în care EUROPA TRAVEL intră în insolvență, plățile vor fi rambursate. În cazul în care EUROPA TRAVEL intră în insolvență după începerea executării pachetului, iar transportul este inclus în pachet, repatrierea călătorilor este garantată. EUROPA TRAVEL a contractat protecția în caz de insolvență cu S.A. –R CITY INSURANCE S.A., cu sediul în București, Str. Emanoil Porumbaru, nr. 93-95, parter, et. 1, 2, 4 și 5, sector 1, tel. 021 231 00 54. Polita nr. 927/09.11.2018.

Călătorii pot contacta această entitate sau, după caz, autoritatea competentă (Ministerul Turismului, Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, București, telefon 0040213037837, fax +40213037893, e-mail: registratura@mturism.ro) în cazul în care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolvenței agenției de turism organizatoare.

În sensul prezentului contract prin agenție de turism organizatoare se înțelege agenția de turism organizatoare stabilită pe teritoriul României sau agenția de turism intermediară stabilită pe teritoriul României, care cumpără în mod direct pachete de la o agenție de turism organizatoare care nu este stabilită în România, după caz, conform art. 14 din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018. În cazul prevederilor referitoare la insolvență, agenția organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din România, după caz.

Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 este accesibilă aici:

<http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233>

De asemenea, Călătorul a primit de la EUROPA TRAVEL și următoarele informații (în funcție de pachetul contractat):

a. Principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie:

(i) destinația (destinațiile) călătoriei, itinerariul și perioadele sejurului, cu datele corespunzătoare și, în cazul în care cazarea este inclusă, numărul de nopți incluse;

(ii) mijloacele de transport, caracteristicile și categoriile acestora, locurile, datele și orele de plecare și de întoarcere, duratele și locurile opririlor intermediare și ale legăturilor de transport. În cazul în care nu este încă stabilită ora exactă, EUROPA TRAVEL și, după caz, agenția de turism intermediară informează călătorul cu privire la ora aproximativă de plecare și de întoarcere;

(iii) locația, principalele caracteristici și, după caz, categoria turistică a unităților de cazare conform normelor din țara de destinație;

(iv) serviciile de masă oferite;

(v) vizitele, excursiile sau alte servicii incluse în prețul total convenit al pachetului;

(vi) dacă nu este clar din context, faptul că oricare dintre serviciile de călătorie vor fi furnizate călătorului ca parte a unui grup și, în acest caz, în măsura posibilului, dimensiunea aproximativă a grupului;

(vii) dacă posibilitatea călătorului de a beneficia de alte servicii turistice depinde de comunicarea orală efectivă, limba în care vor fi furnizate serviciile respective;

(viii) situația în care călătoria sau vacanța este adaptată în general pentru persoanele cu mobilitate redusă și, la cererea călătorului, informații precise privind gradul de adecvare a călătoriei sau vacanței, luând în considerare nevoile călătorului;

(ix) numărul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet să poată fi executate și termenul prevăzut la art. 13 alin. (5) lit. a) înainte de începerea executării pachetului până la care este posibilă încetarea contractului, dacă nu se întrunește acest număr;

b. Nerespectarea de către Călător a termenelor de plata dă dreptul EUROPA TRAVEL să rezilieze contractul și să solicite despăgubiri pentru daunele suferite.

c. Informații generale despre cerințele legate de pașaport și vize, inclusiv termenele aproximative de obținere a vizelor și informații referitoare la formalitățile legate de sănătate în țara de destinație;

d. Informații privind posibilitatea călătorului de a înceta contractul oricând înainte de începerea executării pachetului, cu plata unei penalități de încetare corespunzătoare sau, după caz, a penalităților de încetare standardizate solicitate de agenția de turism organizatoare;

f. Informații privind asigurarea facultativă sau obligatorie care să acopere costurile încetării contractului de către călător sau costurile de asistență, inclusiv taxele de repatriere, în caz de accident, de boală sau de deces.

OFERTE SPECIALE - Pentru unele programe turistice pot fi lansate oferte speciale. Acestea nu sunt valabile retroactiv.

DOCUMENTE DE CĂLĂTORIE - Participarea la programul turistic se poate face în baza unui act de identitate valabil, în conformitate cu cerințele țărilor de destinație sau a celor tranzitate. Informații cu privire la condițiile de călătorie într-o anumită țară, puteți obține de la ambasada/consulatul țării respective. În cazul pierderii documentelor de călătorie, Călătorul este obligat să obțină un document provizoriu, pe cheltuiala sa. Călătorii minori trebuie să dețină documentele prevăzute de legea în vigoare la data călătoriei.

TRANSPORT AERIAN - Programele turistice cu transport aerian pot fi organizate cu curse regulate sau curse charter. Serviciile din avion pot diferi în funcție de tipul zborului și de compania aeriană. EUROPA TRAVEL nu poate influența calitatea serviciilor din avion. Companiile aeriene își rezervă dreptul de a schimba orarul de zbor. EUROPA TRAVEL nu își asumă răspunderea pentru aceste schimbări sau întârzieri, acestea se vor rezolva în conformitate cu regulile companiei aeriene. Dacă Călătorul pierde avionul din vina lui, nu are dreptul la despăgubire. În cazul în care se pierde bagajul în timpul călătoriei, Călătorul va face o plângere la reprezentanța companiei de zbor. Dacă cumparați numai transportul cu avionul, înainte de întoarcere vă rugăm să vă interesați la reprezentantul local al companiei în legătură cu ora de plecare.

Repartizarea locurilor se face la îmbarcare în avion sau on-line (check-in). Vă atragem atenția că îmbarcarea (boarding) se termină, de regulă, cu 50 min. înainte de decolare. Dacă sositți după această oră, EUROPA TRAVEL nu își asumă nicio răspundere. Copii între 0-2 ani călătoresc gratuit, fără a utiliza un loc separat.

Cu mai puțin de 21 de zile înainte de plecare, biletele de avion nu mai pot fi anulate cu rambursare, nu se mai poate schimba numele și nici ruta, dacă programul turistic nu prevede altfel (derogări speciale).

În cazul anularii unor curse de către companiile aeriene, Călătorul va fi informat și va fi rerutat pe o altă cursă fără niciun cost suplimentar sau vor fi acordate despăgubiri, în conformitate cu reglementările internaționale.

Agenția își rezervă dreptul de a schimba compania aeriana și implicit orarul de zbor, cu informarea prealabilă a călătorilor cel mai tarziu cu 7(șapte) zile înainte de data călătoriei, Călătorul neavând posibilitatea de a rezilia contractul, din acest motiv.

BAGAJE - Numărul și greutatea bagajelor ce pot fi îmbarcate diferă de la companie la companie și de la un tip de bilet la altul. Verificați cu atenție câte bagaje puteți transporta și greutatea maximă admisă. Depășirea numărului și greutății bagajelor se taxează suplimentar, la punctul de check-in. În cazul pierderii sau deteriorării bagajelor, Călătorul trebuie să contacteze imediat reprezentantul companiei aeriene. Pentru bagaje răspunde compania aeriana, EUROPA TRAVEL nu are nicio responsabilitate în acest sens. Despre transportul bagajelor voluminoase în avion, informațiile pot fi obținute de la compania aeriana.

Greutatea maximă a bagajului de cală la călătoriile cu autocarul este de 15 kg. Animale vii și bagaje voluminoase nu sunt permise în autocar. Pe durata transportului cu autocarul, bagajele călătorilor sunt asigurate de către firma transportatoare, în limita politei de asigurare. Răspunderea privind pierderea, furtul, deteriorarea bagajelor, a obiectelor personale sau a documentelor, este în sarcina călătorilor.

k. TRANSFERURI - Transferurile se pot efectua cu autocarul/minibuzul/microbuzul sau autoturismul, inclusiv în regim de taxi. În timpul transferului, călătorii răspund de propriile bagaje.

l. AUTOCARE - Transportul călătorilor se face cu autocare/minibuze/microbuze proprii sau aparținând unor transportatori autorizați.

Autocarele/minibuzele/microbuzele sunt clasificate, fiind dotate corespunzător clasificării. Este posibil ca în cazuri deosebite, să fie necesară schimbarea autocarului/ minibuzului/microbuzului prevăzut inițial pentru desfășurarea călătoriei. În astfel de situații este posibil ca mijlocul de transport să nu beneficieze de toate dotările inițiale. Pentru asigurarea confortului optim, recomandăm Călătorilor să nu folosească toaleta din autocar decât în cazuri de urgență, dacă autocarul are această facilitate. Programul curselor prevede opriri suficiente, în parcuri dotate cu toaleta, iar însoțitorii pot decide oprirea autocarului și în afara programului stabilit.

Punctele de îmbarcare și orele de plecare sunt prevăzute în programul excursiei, parte integrantă din prezentul contract. Locurile în autocar se ocupă în ordinea înscrierii. Locurile se pot modifica până la data plecării, prin renunțarea la călătorie sau prin înscrieri suplimentare. În cazul în care se va schimba tipul autocarului, Călătorul va primi locul cel mai apropiat de cel rezervat, chiar dacă numărul acestuia nu va fi același.

FERRY BOAT/VAPOR - Între insule și continent transportul se poate face cu vaporul, inclusiv de tip ferry-boat. Orarul vapoarelor depinde de companiile de navigație și nu poate fi corelat în toate situațiile cu mersul avioanelor sau al autocarelor, de aceea pot interveni perioade de așteptare. Pe vapoare, bagajele sunt depozitate în comun; vă recomandăm să păstrați asupra dvs. bunurile de valoare.

În situații speciale, cum ar fi vremea nefavorabilă, greve, etc, având drept consecință stoparea navigației, este posibil ca programul turistic să fie perturbat în mod semnificativ. EUROPA TRAVEL va depune toate eforturile pentru găsirea unor soluții alternative de transport sau cazare. În astfel de cazuri, toate cheltuielile suplimentare cad în sarcina Călătorului, EUROPA TRAVEL fiind exonerată de orice răspundere.

TRANSPORT PE CONT PROPRIU - Călătorii care se deplasează pe cont propriu vor contacta reprezentantul EUROPA TRAVEL în stațiune. Reprezentanții și agențiile partenere pot fi contactați de la ora 8.00 până la ora 21.00, mai puțin între orele 14.00 - 17.00. Dacă ajungeți în stațiune după ora de închidere, puteți fi cazați numai a doua zi. Camerele în hoteluri pot fi

ocupate în prima zi de la ora 18.00(uneori și mai devreme) și trebuie eliberate în ultima zi pana la ora 12.00. Camerele în vile pot fi ocupate în prima zi de la ora 14.00 și trebuie eliberate pana la ora 10.00.

HOTELURI - în materialele informative ale EUROPA TRAVEL, clasificarea hotelurilor se face în conformitate cu clasificarea din tara respectiva. În diferite țări, aceeasi categorie înseamna altă calitate. Criteriile de clasificare nu corespund întodeauna cu cele din România. Dimensiunile, dotarile și orientarea camerelor nu este asemanatoare nici la hoteluri de aceeași categorie.

Cazarea se face de obicei în camere standard. Repartizarea camerelor este dreptul exclusiv al receptiei, așa că nu garantăm îndeplinirea unor cereri speciale. Conform uzanțelor internationale, camerele pot fi ocupate în intervalul orar 14.00 - 18.00 în ziua sosirii și trebuie eliberate pana la ora 12.00, ziua plecării. În unele hoteluri exista posibilitatea de a ramane în cameră și după aceasta ora, cu achitarea unei suprataxe. Patul suplimentar nu este de obicei la fel de comod ca unul normal. Dimensiunile și confortul camerelor cu pat suplimentar nu corespund intodeauna cu cele ale camerelor standard. Camerele cu un singur pat(single) sunt de obicei mai mici și nu întodeauna au o asezare avantajoasa. Pentru camerele care au vedere partial sau total spre mare se poate percepe o suprataxa, exceptand hotelurile unde acest lucru nu este mentionat. În situatia aceasta însa nu putem garanta camera cu vedere spre mare. În situatii cu totul deosebite ne rezervam dreptul de a schimba hotelul cu unul din aceeași categorie.

VILE - Vilele se compun din studiouri (camere) și apartamente.

Studiouri: o incaprere cu unul pana la patru paturi, grup sanitar propriu (dus, WC) și bucatarie. Bucataria este utilată în functie de numarul de călători și se pot prepara în ea mâncăruri simple. Apartamente: sunt compuse din unul sau doua dormitoare (in functie de capacitate), living în care sunt 1-2 paturi extensibile și unde se gaseste și bucataria, grup sanitar propriu (dus, WC). În cazul vilelor, de regula nu exista prosoape, sapun și hartie igienica. Va recomandăm să luați dvs. prosop, sapun, detergenți și hartie de toaleta. De regula, bucătăriile sunt dotate cu plită electrica, frigider, ghiuvetă, veselă.

În cazul în care rezervarea a fost facuta pentru vilă no name, nu ne stau la dispozitie descrieri sau fotografii, dar calitatea acestora nu va fi mai slaba decat cea stipulata în contract.

APARTHOTELURI - Aparhotelurile oferă în general camere sau apartamente complet utilate, completate cu servicii asemanatoare hotelurilor(receptie, curatenie, etc.) detaliile fiind mentionate pentru fiecare oferta.

CAZARI CIRCUITE - în cazul circuitelor, de regulă, hotelurile nu sunt nominalizate. Nominalizarea acestora se face la cerere, cel mai tarziu cu 3(trei) zile înainte de plecare.

Hotelurile nominalizate pot fi schimbate, cu păstrarea standardelor și cu informarea prealabila a călătorilor înainte de plecare, fara posibilitatea de a rezilia contractul, din acest motiv.

Cazările se fac doar în camere standard. În cazuri speciale se detaliaza ce alte tipuri de camere se pot oferi.

Camerele cu 3 paturi (triple) pot fi cu 3 paturi de acelasi fel, cu 2 paturi de acelasi fel și unul pliant sau cu un pat matrimonial și unul normal sau pliant.

Mentiunea în textul programului “Cazare la” se refera și la hotelurile din suburbiile orasului, la fel cum mentiunea “Cazarea în zona”, face referire și la acele unitati hoteliere care se află la o distanță de pana la 50 - 100 km în jurul destinatiei mentionate.

Anumite hoteluri își rezervă dreptul de a solicita fiecarui călător o suma cash sau o copie a cartii de credit personale, ca garantie pentru cheltuielile suplimentare ce urmeaza a fi facute pe parcursul sederii (suma ce urmeaza a fi rambursata la plecare). De asemenea, în anumite

destinatii, se solicita taxe de oras/statiune. Acestea se achita de catre călători la receptia hotelului.

Anumite programe turistice includ și cazari pe ferry-boat. Cabinele de ferry-boat au de regula paturi suprapuse, sunt pentru 2 - 4 persoane și nu au întotdeauna în dotare grup sanitar propriu, acesta fiind comun pentru mai multe cabine.

Micul dejun difera, de asemenea, de la o tara la alta, acesta putand fi de tip bufet sau continental. În respectul fata de regulile internationale, este interzis în restaurante de a scoate sau de a aduce alimente sau bautura.

Deoarece în majoritatea programelor de tip circuit nu sunt incluse mesele de pranz și cina, se recomanda asigurarea cu rezerve de alimente nealterabile pentru cazurile în care nu se poate lua masa la o unitate de alimentatie publica, avandu-se în vedere ca, în general, se ajunge la hotel seara tarziu.

AER CONDITIONAT - Utilizarea aerului conditionat, acolo unde există, poate fi inclusă în tarif sau se poate achita suplimentar, conform programului turistic. În unele hoteluri aerul conditionat este comandat centralizat și numai între anumite ore, sau sezonier. Economia de energie sau problemele tehnice pot face aerul conditionat nefunctional, pentru perioade scurte de timp.

CONSTRUCȚII - în statiuni, în apropierea locurilor de cazare, pot incepe constructii sau reparatii la constructii despre care, la redactarea ofertelor, nu am avut cunostinta. În cazul în care aflam despre așa ceva, vă anunțăm.

DISTANȚA FAȚĂ DE PLAJĂ - Distanța față de plaja este cea din punctul cel mai apropiat de plaja al locului de cazare, în linie dreapta(orientativ).

PISCINA - în prezentarea locurilor de cazare se mentioneaza existenta piscinelor, precum și condițiile de acces. Piscinele din apropierea vilelor se pot utiliza de cele mai multe ori contra unei consumatii.

UMBRELE ȘI ȘEZLONGURI - Despre folosirea umbrelor și a sezlongurilor puteti afla mai multe din programele turistice, la descrierea hotelurilor. în functie de ocuparea hotelurilor este posibil, cateodata, sa nu fie suficiente umbrele și sezlonguri.

MASA - Mesele nu contin, în general, consum de bauturi, în caz contrar specificăm aceasta separat. Daca doriti în primul rand să gustati din specialitatile locale, alegeți-vă cazare fără masă, sau numai cu mic dejun!

Demipensiunea (mic dejun și cina) incepe în ziua sosirii cu cina și se termina în ultima zi cu micul dejun. În caz de sosire târzie, cina neutilizata se poate inlocui, de regula, cu pranzul de a doua zi. În cazul în care exista aceasta posibilitate și Călătorul nu s-a folosit de acest serviciu, dupa sosirea în tara acest fapt nu poate fi motiv de reclamatie.

Multe hoteluri ofera masa în regim de bufet, adica ne servim singuri cu mancarea aleasa. În caz de masa a la carte, mancarea va fi servita de ospatar. Cantitatea de mancare și varietatea felurilor depinde de categoria hotelului și de obiceiurile locale. Micul dejun continental contine: bauturi calde, produse de panificatie, unt și gem. La cel continental îmbunatațit se mai adaugă la acestea brânzeturi și sunca. La cazarile de categorie inferioara de obicei nu este mancare diversificata. Nu uitati, la cina trebuie sa va îmbrăcați corespunzator; de obicei nu veti fi primiti la masa în haine de plaja. Vă atragem atenția că la cazarea la hotel nu este permis să aduceți mâncare și băutură din afară, în camere.

Amănunte despre masa în regim all inclusive veți găsi în oferte, la fiecare hotel în parte. Consumul de bauturi incluse se rezuma la bauturi alcoolice și nealcoolice locale. Pentru servicii neutilizate, nu se acorda restituirii din pret.

APA și IGIENA - De regulă, nu recomandam consumul apei de la robinet. Calitatea și gustul apei sunt schimbatoare, de aceea recomandam să consumați apă imbuteliată.

La hoteluri și apartamente sunt folosite boilere cu panouri solare, de aceea în anumite perioade, mai ales când consumul este mare, este posibil să curga numai apa caldută.

În unele stațiuni, din cauza climei, insectele (tantari, viespi, albine, etc.) vă pot cauza neplăceri; în astfel de cazuri folosiți aparate și substanțe corespunzătoare. EUROPA TRAVEL nu răspunde de apariția insectelor și acest fapt nu poate fi motiv pentru reclamații.

ÎNȘOȚITORI DE GRUP, REPREZENTANȚI LOCALI, GHIZI, EXCURSIILE OPȚIONALE

În cazul excursiilor în circuit, ghidul va fi pe toată perioada cu grupul.

Excursiile opționale se referă la acele excursii care nu sunt incluse în costul pachetului turistic, acestea putând fi cumparate sau nu de către călători. Înscrierea pentru acestea se poate face la agenția din România sau local în timpul circuitului, cu plata acestora către ghidul însoțitor. În prețul excursiilor opționale nu sunt incluse, de regulă, intrările la obiectivele turistice.

Tururile de oras se fac pietonal sau cu mijloace de transport locale, dacă în program nu este precizat altfel.

Agentia folosește în circuitele pe care le organizează ghizi români autorizați. Conform legilor internaționale, doar ghizii locali au dreptul să ofere servicii în interiorul orașelor, muzeelor, monumentelor, etc. Astfel, ghizii români vor oferi explicații călătorilor doar în afara obiectivelor turistice, de obicei în autocar, iar ghidajul cu ghizi autorizați locali, acolo unde nu sunt prevăzuți în program, putând fi posibil doar dacă grupul consimte la angajarea acestora, urmând ca ghidul român să efectueze traducerea. Vizitarea muzeelor, datorită intereselor și gusturilor diferite ale călătorilor, se face individual, cu stabilirea în prealabil de către ghid a locului și a orei de întâlnire cu grupul. Anumite obiective turistice incluse în program pot să-și modifice orarul de vizitare fără înștiințare prealabilă. În acest sens, agenția nu poate fi făcută răspunzătoare.

În cazul transportului cu autocarul pentru sejururi, grupul beneficiază de serviciile unui însoțitor; acesta poate avea, uneori, și calitatea de conducător auto.

La sejururi, asigurăm reprezentant local în stațiunile menționate în oferte. De regulă, aceștia sunt vorbitori de limba română și pot fi contactați telefonic pentru a vă ajuta în rezolvarea problemelor ivite. Informațiile cu privire la excursiile opționale (program, preț) le primiți de la reprezentantul local. Înscrierea și plata acestora se va face la fața locului. Pentru excursii opționale, toată răspunderea este suportată de agențiile partenere.

Reprezentantul local nu participă la toate excursiile. În cazul unui număr insuficient de călători înscriși, excursia poate fi contramandată. Este posibil ca turiștii români să participe la excursii împreună cu turiști de alte naționalități (în acest caz ghidajul va fi și în limbi străine: ex. engleză). Conform legislației locale, la situri arhologice și muzee pot face ghidaj numai ghizii locali, reprezentantul EUROPA TRAVEL putând doar traduce.

REZERVARI - Rezervarea o puteți face personal, telefonic sau prin e-mail, ori prin intermediul formularului sau motorului de căutare de pe website-ul agenției. Rezervarea este valabilă cu plata avansului, în condițiile din contract. În cazul în care nu se respectă termenele de plată, ne rezervăm dreptul să anulăm rezervarea. Rezervarea este valabilă numai când este confirmată și Călătorul achită avansul. În cazul în care plata nu s-a făcut în 48 ore de la rezervarea preliminară, aceasta se anulează. La ofertele speciale nu se fac rezervări (se achită integral).

CERERI SPECIALE - Așa numitele cereri speciale (cazare la parter, camere alăturate...) vor fi rezolvate în limita posibilităților sau vor fi transmise agențiilor partenere. În cazul în care aceste solicitări nu au fost îndeplinite, Călătorul nu poate cere despăgubiri.

DURATA CĂLĂTORIEI - Durata sejurului sau circuitului este cea prezentată în oferte și prevăzută în contract. La transportul cu avionul sau cu autocarul pot apărea întârzieri din cauza unor probleme tehnice, condiții meteo sau probleme de trecere a frontierei. Aceste probleme trebuie luate în calcul și la drumul de întoarcere, așa încât vă rugăm să vă programați eventualele întâlniri importante având în vedere acest lucru. Prima și ultima zi din sejur sunt destinate călătoriei.

În cazul în care, din orice motiv, doriți să vă întrerupeți sejurul, vă rugăm să anunțați reprezentantul nostru local. De obicei întreruperea sejurului implică cheltuieli suplimentare (transfer, alt bilet de avion, etc.) care trebuie achitate la fața locului. Pentru serviciile neutilizate nu se vor acorda despăgubiri.

ALTE INFORMAȚII

Pe parcursul circuitelor, sosirea la cazare se face de regula seara, între 20:00-22:00, putând apărea întârzieri datorită condițiilor de trafic, vreme, etc. Orele de sosire la cazare variază de la o zi la alta, în funcție de programul turistic. Agenția nu se face răspunzătoare pentru nerespectarea sau întârzierea programului turistic datorită condițiilor de trafic (ambuteiaje, închiderea drumurilor, etc), a întârzierii călătorilor la punctele stabilite pentru întâlnire, a vremii sau a punctelor de trecere a frontierei.

În cazuri speciale (defecțiuni ale mijlocului de transport, greve, demonstrații, schimbări ale orarului de zbor, întârzieri sau anulari ale curselor aeriene, suparezervări ale unităților de cazare, etc) agenția poate opera modificări în structura și organizarea pachetului turistic, inclusiv în ordinea vizitării obiectivelor turistice din program, înainte sau în timpul derulării acestuia, fără a afecta însă calitatea sau/si cantitatea serviciilor. De asemenea, în cazuri similare, agenția poate înlocui hotelul, restaurantul sau mijlocul de transport inițial, asigurând servicii de calitate egală sau superioară, ambele situații neconstituind motiv de anulare a excursiei.

În cazul programelor de tip circuit, dacă turiștii se îmbarcă dintr-o altă localitate decât București, aceștia trebuie să informeze cu minimum 15 zile înainte de data plecării agenția.

Orele sunt estimative și se pot modifica în funcție de condițiile meteorologice și de trafic. **ATENȚIE!** Grupul nu va aștepta călătorii care întârzie la îmbarcare.

Reconfirmarea locului și a orei plecării, numerele de telefon ale ghizilor sau ale șoferilor se vor comunica cu 48 h înainte de plecării.

Descrierile din oferte corespund condițiilor de la data editării. Față de acestea pot interveni schimbări (orarul vapoarelor, servicii hoteliere, construcții), despre care ne vom informa călătorii.

Prezenta anexă face parte integrantă din contract, ca și materialele informative (cataloge, broșuri, ec) ori notele de informare.

Călător,

EUROPA TRAVEL,