

# CONTRACT de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie

NR /

Părțile contractante: **SC GALATEA TURISM SI SERVICII SRL.**, cu sediul social în Oradea, jud Bihor, Str. Tudor Vladimirescu, nr. 4, tel. 0359-401401, tel/fax 0259413988, e-mail: [office@galateatravel.ro](mailto:office@galateatravel.ro), [galateatravel@yahoo.com](mailto:galateatravel@yahoo.com), [www.galateatravel.ro](http://www.galateatravel.ro), titulară a Licenței de turism Organizatoare nr. 455/07.01.2019, CUI: RO16298168, J05/582/2004 conturi bancare la Banca Transilvania, în RON: RO49 BTRL 0050 1202 E884 16XX; în EURO: RO24 BTRL 0050 4202 E884 16XX, reprezentată legal prin administrator Szucs Gabor, denumita în continuare Agenția Organizatoare,

și

**Călătorul/reprezentantul călătorului** domnul/doamna .... domiciliat/domiciliată în ..... adresa email (optional) ..... (consimt să primesc emailuri din partea agenției), telefon ....., posesor/ posesoare al/a buletinului/cărții de identitate/pasaport seria .... Nr .... , CNP ..... au convenit la încheierea prezentului contract.

## Bon de comanda:

DENUMIRE CIRCUIT:	DENUMIRE/CATEGORIE HOTEL	TIP CAMERA
MASA	NR. NOPTI DE CAZARE	SERVICII TRANSPORT :
PERIOADA :	LOC DE IMBARCARE:	Loc special în autocar: tarif:
Bagaj de cala avion: (daca este cazul)	Transfer/ imbarcare: Loc: Pret:	Supliment single:
Solicitare Partaj: 1. În caz ca nu se găsește partaj, turistul accepta plata suplimentului de single .....DA/NU..... 2. În caz ca nu se găsește partaj, turistul renunță la excursie .....DA/NU.....		
Client fidel: ...Da/Nu..... Unde a calatorit: Data (ANUL):	Reducere a 3-a pers în camera: (daca este cazul)	Reducere copil: (daca este cazul)
Factura sa fie emisa în: Euro / Ron	Pachetul necesita Viza: ... ..Da/Nu.....	TARIF
Actul de calatorie este: 1. Pasaport valabil 6 luni de la data intoarcerii în tara .....DA/NU..... 2. C.I. sau Pasaport valabil 3 luni de la data intoarcerii în tara ..... DA/NU.....		
Programe facultative: pret:	Programe facultative: pret:	Programe facultative: pret:
<b>Pret total servicii turistice :</b>	<b>AVANS:</b>	<b>DIFERENTA: DATA SCADENTEI:</b>

Nume si prenume turisti cf act calatorie	Data nasterii	Serie si numar act de calatorie	Data eliberarii	Data expirarii

DORESC ASIGURARE STORNO .....DA/NU.....

DORESC ASIGURARE MEDICALA .....DA/NU.....

## 1. Obiectul contractului

**1.1.** Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii de călătorie sau a serviciilor de călătorie asociate, înscris în bonul de comanda, voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie sau alt înscris anexat prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

## 2. Informații precontractuale

2.1. Înainte de semnarea prezentului contract, călătorul trebuie să primească formularul cu informațiile precontractuale standard (Anexa 1), precum și următoarele informații :

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

2.1.2. mijloacele de transport, caracteristicile și categoriile acestora, locurile, datele și orele de plecare și de întoarcere aproximative, duratele și locurile opririlor intermediare și ale legăturilor de transport.

2.1.3. locația, principalele caracteristici și, după caz, categoria turistică a unităților de cazare conform normelor din țara de destinație;

2.1.4. serviciile de masă oferite;

2.1.5. vizitele, excursiile sau alte servicii incluse în prețul total convenit al pachetului;

2.1.6. dimensiunea aproximativă a grupului (atunci când este cazul);

2.1.7. limba în care vor fi furnizate serviciile turistice, dacă este cazul;

2.1.8. gradul de adecvare a călătoriei pentru persoanele cu mobilitate redusă și, la cererea călătorului, gradul de adecvare a călătoriei sau a vacanței, luând în considerare nevoile călătorului;

2.1.9. 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;

2.1.10. denumirea comercială și sediul social ale agenției de turism organizatoare și, dacă este cazul, ale agenției de turism intermediare, precum și numerele de telefon și adresele de e-mail ale acestora;

2.1.11. prețul total, inclusiv taxele și orice costuri suplimentare;

2.1.12. modalitățile de plată;

2.1.13. numărul minim de persoane, necesar pentru ca serviciile din pachet să poată fi executate și termenul pentru posibila anulare din acest motiv;

2.1.14. cerințele legate de pașaport și vize, precum și informații referitoare la formalitățile legate de sănătate;

2.1.15. încetarea contractului oricând înainte de începerea executării pachetului, cu plata unei penalități de încetare corespunzătoare sau, după caz, a penalităților de încetare standardizate solicitate de Agenție;

2.1.16. asigurarea storno sau asigurarea medicală pe perioada călătoriei.

2.2. Informarea este considerată îndeplinită dacă călătorul a primit toate informațiile de la art. 2.1. pe un suport durabil (printate, email, site [www.galateatravel.ro](http://www.galateatravel.ro))

2.3. Informațiile precontractuale furnizate călătorului cu privire la serviciile de călătorie (2.1.1. - 2.1.8.; 2.1.11 - 2.1.15), sunt parte integrantă a contractului privind pachetul de servicii de călătorie și nu pot fi modificate decât prin acordul explicit al părților contractante.

### 3. Încheierea contractului

3.1. Contractul se încheie în momentul semnării lui de către călător sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de călătorie în cazul celor achiziționate la distanță (e-mail, online).

3.2. Conform Regulamentului (UE) 2016/679 cu privire la protecția datelor cu caracter personal, este necesar ca titularul de contract să dea o "Declarație de consimțământ privind prelucrarea datelor personale" din Anexa 3.

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

3.4. Informațiile privind statele pe teritoriul cărora, la data încheierii prezentului contract, este decretată stare de urgență ori când Ministerul Afacerilor Externe din România a formulat alerte de călătorie, sub formă de avertismente sau atenționări, sunt publice și pot fi consultate accesând [www.mae.ro/travel-alerts](http://www.mae.ro/travel-alerts). Călătorul va încheia prezentul contract fiind informat asupra acestor informații sau alerte.

### 4. Prețul contractului și modalități de plată

4.1. Prețul contractului se compune din costul serviciilor de călătorie efective, comisionul Agenției și TVA. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă, alte documente de călătorie sau pe factură.

4.2. Modalități de plată: la încheierea contractului se percepe un avans conform fiecărei oferte sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii de călătorie.

4.3. Plățile se vor face conform **Termenelor de plata** de la **punctul 9**, sau conform datelor scadente de pe factură și bonul de comandă.

4.4. Facturarea și plata serviciilor de călătorie interne se vor efectua în LEI.

4.5. Facturarea serviciilor de călătorie externe se va efectua în EURO, iar plata acestora se poate realiza într-o singură monedă, EURO sau în LEI la cursul BNR din ziua plății +3% risc valutar.

### 5. Drepturile și obligațiile Agenției

5.1. Agenția Organizatoare/Intermediara se obligă să furnizeze călătorului toate informațiile prevăzute la pct.2.1. din prezentul contract.

5.2. Înainte de începerea executării pachetului, Agenția își rezervă dreptul de a modifica în mod unilateral clauzele nesemnificative ale contractului privind pachetul de servicii de călătorie, cu excepția prețului contractului, cu informarea călătorului cu privire la modificările efectuate, pe un suport durabil; călătorului care nu are adresa de email se vor trimite informațiile prin SMS.

5.3. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, Agenția este constrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie (2.1.1.- 2.1.8.) sau nu poate îndeplini cerințele speciale ale călătorului pe care le-a acceptat, are obligația de a informa călătorul, fără întârzieri nejustificate, pe un suport durabil, cu privire la aceste modificări în cazul lipsei reacției călătorului în termenul prevăzut la art. 6.2., pachetul de substituție oferit și prețul acestuia se considera acceptate. Schimbarea locului de cazare, în cazul sejururilor, se consideră modificare semnificativă a contractului, iar Agenția va oferi cea mai apropiată variantă din locația respectivă de o calitate echivalentă sau superioară.

5.4. În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, Agenția nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul de călătorie. Pentru întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste călătorii 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 HG nr. 1.912/2006.

5.5. În cazul pachetelor de servicii de călătorie, ziua de plecare și ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului; În cazul întârzierilor în trafic Agenția nu poate fi obligată la despăgubiri, iar activitățile turistice din aceste zile pot fi

redușe sau anulate, iar în caz ca e posibil, reprogramate.

**5.6.** 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.

**5.7.** Agenția poate modifica prețul contractului în sensul majorării acestuia, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a nivelului taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisioanele de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi, ori a cursului de schimb valutar relevant pentru pachetul respectiv și numai după trimiterea unei notificări, însoțită de o justificare a creșterii respective și de modul de calcul, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile calendaristice înainte de începerea executării pachetului.

**5.8.** Dacă Agenția este constrânsă să mărească prețul pachetului cu mai mult de 8% din prețul total al pachetului, informează călătorul, pe un suport durabil, cu cel puțin 20 de zile calendaristice înainte de începerea executării pachetului.

**5.9.** Agenția poate aplica o reducere a prețului, după încheierea contractului și înainte de începerea executării pachetului, care să corespundă unei scăderi a costurilor prevăzute la art. 5.7., aceasta având dreptul să deducă cheltuielile administrative efective din rambursarea datorată călătorului. La cererea călătorului, Agenția prezintă dovezi ale cheltuielilor administrative respective.

**5.10.** În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte semnificativă din serviciile de călătorie prevăzute în contract nu poate fi executată astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, Agenția oferă, fără costuri suplimentare pentru călător următoarele:

**5.10.1.** servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract. În cazul schimbării cazării, se consideră a fi serviciu alternativ corespunzător pentru continuarea derulării pachetului oferirea cazării în aceeași locație, în cea mai apropiată variantă față de cea inițială;

**5.10.2.** reducerea adecvată a prețului, în cazul în care serviciile alternative propuse, au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în contractul privind pachetul de servicii de călătorie;

**5.10.3.** în cazul în care este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau călătorul respinge serviciile alternative propuse reducerea prețului și/sau despăgubiri pentru serviciile neprestate, fără a înceta contractul de servicii privind pachetul de călătorie;

**5.10.4.** transportul retur al călătorului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta cu transport echivalent, fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare.

**5.11.** Agenția poate reduce corespunzător prețul pachetului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate constatată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, cu excepția cazului în care neconformitatea este imputabilă călătorului.

**5.12.** Agenția este răspunzătoare pentru daunele pe care le suferă călătorul ca urmare a existenței neconformității, cu excepția cazurilor în care neconformitatea:

**5.12.1.** este imputabilă călătorului;

**5.12.2.** 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;

**5.12.3.** este provocată de cauze de forță majoră sau de circumstanțe inevitabile și extraordinare, pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita. Agenția 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 de plata unor despăgubiri suplimentare, în unul din următoarele cazuri:

**5.12.4.** numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decât numărul minim stabilit în contract, iar Agenția îl înștiințează, în timp util pe călător cu privire la încetarea contractului, dar nu mai târziu de : 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de 6 zile; 7 zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între 2 - 6 zile; 48 ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de 2 zile

**5.12.5.** nu poate executa contractul în caz de forță majoră (definită în art. 7.10.) sau din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, pe care Agenția nu le poate prevedea sau evita precum și în caz de neîndeplinire a numărului minim de persoane ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții, iar Agenția înștiințează călătorul cu privire la încetarea contractului, fără întârziere și înainte de începerea executării pachetului.

**5.13.** În situațiile prevăzute la art. 5.12.4 și 5.12.5., Agenția poate oferi călătorului soluții alternative, pe cât posibil echivalente calitativ, în condiții similare de transport și cazare, fără a fi însă obligată la plata unor despăgubiri suplimentare sau a altor cheltuieli ce nu sunt incluse în pachet.

**5.14.** Agenția are obligația să comunice călătorului, în scris sau prin alt suport durabil, cu cel puțin 2 zile calendaristice înainte de data plecării, următoarele informații: orele finale (definitive) de plecare/întoarcere, escale și legături, date de contact în cazul acestora au fost modificate.

**5.15.** Agenția acordă asistență adecvată fără întârzieri nejustificate călătorului aflat în dificultate, inclusiv în circumstanțe inevitabile și extraordinare, în special prin:

**5.15.1.** furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară;

**5.15.2.** efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea călătorului în găsirea unor servicii de călătorie alternative.

**5.16.** 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.

**5.17.** Agenția de turism organizatoare este responsabilă de buna executare a serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, indiferent dacă aceste servicii urmează să fie furnizate de aceasta sau de un alt furnizor de servicii de călătorie.

**5.18.** În măsura în care este imposibil să se asigure întoarcerea călătorului astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, Agenția suportă costul cazării necesare, pe cât posibil de categorie echivalentă, pentru o perioadă care nu depășește 3 nopți pe călător. Dacă în legislația specifică privind drepturile pasagerilor, sunt prevăzute perioade mai lungi aplicabile mijloacelor de transport relevante pentru întoarcerea călătorului, se aplică perioadele respective.

**5.19.** În cazul în care călătorul, care a contractat un pachet de servicii de călătorie pentru care a achitat un avans nu mai achită, în termenele specificate pe factura sau în bonul de comandă, ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră încetat de drept, iar Agenția are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul călătorului cu reținerea din avans a penalităților prevăzute la art. 7. Diferența, dacă există, se va rambursa călătorului.

**5.21.** În situația de supraz rezervare (overbooking) a unui hotel, determinată de activitatea hotelierilor, înainte sau după începerea călătoriei, Agenția este obligată să ofere o altă variantă de hotel în aceeași zonă sau într-o zonă cât mai apropiată, la aceeași categorie sau de o categorie superioară fără să modifice prețul.

## **6. Drepturile și obligațiile călătorului**

**6.1.** Călătorul poate transfera contractul privind pachetul de servicii de călătorie unei persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile contractului respectiv, după ce notifică Agenția, pe un suport durabil, cu cel puțin 7 zile lucrătoare înainte de începerea executării pachetului despre acest transfer. Condițiile transferului sunt următoarele:

**6.1.1.** 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.

**6.1.2.** Agenția informează persoana care transferă contractul cu privire la costurile efective ale transferului. Aceste costuri sunt rezonabile și nu depășesc costurile suportate efectiv de Agenție ca urmare a transferului contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

**6.1.3.** Agenția 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.

**6.2.** Călătorul trebuie să informeze Agenția, în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la primirea notificărilor prevăzute la art. 5.3. și 5.8., cu privire la hotărârea sa de a opta pentru acceptarea modificărilor propuse sau pentru încetarea contractului, fără a plăti vreo penalitate de încetare.

**6.3.** În cazul în care călătorul nu comunică Agenției opțiunea sa sau decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificările prevăzute în art. 5.3. și art. 5.8., se va considera că modificările au fost acceptate, iar călătorul nu va putea solicita despăgubiri ulterioare.

**6.4.** În cazul în care călătorul optează pentru încetarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie prevăzute la art. 5.3 și art. 5.8. acesta are dreptul:

**6.4.1.** să accepte un alt pachet, atunci când este oferit de Agenție, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară;

**6.4.2.** să accepte un pachet de servicii de călătorie de o calitate inferioară, cu reducerea corespunzătoare a prețului sau un pachet cu un preț mai redus ;

**6.4.3.** să i se ramburseze toate plățile efectuate în virtutea contractului în cazul în care călătorul nu acceptă un alt pachet.

**6.5.** Călătorul poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie în orice moment înainte de începerea executării pachetului, având dreptul la rambursarea plăților efectuate, cu scăderea penalității de încetare corespunzătoare.

**6.6.** În cazul în care, călătorul încetează contractul datorită unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau transportul pasagerilor la destinație, nu va plăti nici o penalitate de încetare. Pentru informații, legat de situații extraordinare și restricții de călătorie va rugăm accesați situl MAE. <http://mae.ro/travel-alerts>

**6.7.** Călătorul are dreptul să solicite Agenției o despăgubire în cazul în care Agenția încetează contractul privind pachetul de servicii de călătorie, cu excepția cazurilor prevăzute de art. 5.13.

**6.8.** Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse de Agenție potrivit art. 5.10., doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie sau reducerea de preț acordată este inadecvată.

**6.9.** Călătorul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor de călătorie: cazarea (check-in) se face, de regulă, după ora 15,00 a zilei de intrare și se termină (check-out), de regulă, până la ora 10,00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a călătorului.

**6.10.** Călătorul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție.

**6.11.** Călătorul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de Agenție (voucher, etc.) în vederea acordării serviciilor de călătorie.

**6.12.** Călătorul ia la cunoștință că alte servicii pe care le achiziționează care nu fac parte din contractul cu Agenția sunt în strictă responsabilitate a prestatorului local și sunt guvernate de legislația țării de destinație, Agenția neavând nicio responsabilitate asupra prestațiilor în cauză.

**6.13.** Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către călător a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele călătorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei, administrarea de vaccinuri sau teste, etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea site-ului [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro). În cazul în care călătorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agenției (de exemplu, în cazul călătoriei cu minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

**6.14.** Agenția solicită călătorilor contactarea acesteia cu 48 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de plecare, loc de îmbarcare, orar de zbor etc.).

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

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

**6.17.** Călătorul 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 călătorie contractat. Toate cheltuielile și daunele produse ca urmare a nerespectării de către călător a prevederilor privind locurile de întâlnire și orarele vor fi suportate de către acesta.

**6.18.** 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.

**6.19.** Turistul este raspunzator pentru starea sa fizica, medicala si mentala; deoarece este vorba de circuite in care si mersul pe jos este o activitate specifica si indispensabila, agentia nu isi poate asuma neprestarea unor servicii turistilor care nu au un grad normal de locomotie si mai ales handicapuri nesemnificate la inscriere. Turistul este obligat de a-si anunța handicapul la inscriere iar agentia poate accepta sau refuza inscrierea in functie de gradul de dificultate al trasului si in functie de gradul de handicap declarat de catre turist. Starea de sanatate mentala anormala poate afecta buna desfasurare a activitatii turistice; in cazul unui comportament fizic sau verbal agresiv din partea turistului, Agentia va apela la politia locala din tara respectiva. In cazul in care comportamentul agresiv a unui turist afecteaza grav buna desfasurare a activitatii turistice, acesta poate fi exclus in baza unui proces verbal semnat de majoritatea turistilor, aceste neputand pretinde despăgubiri legate de servicii neprestate Agentiei. In baza acestor evenimente, turistul va fi refuzat la alte inscrieri la circuite/programe Galatea Travel, astfel ne rezervam dreptul de a ne selecta clientela.

**6.20.** In cazuri neasteptate, provocate de turist din propria neglijenta voita sau nevoita, intarzieri, pierderi acte de calatorie, Agentia nu are nici o responsabilitate financiara pentru a asigura transportul la urmatorul punct sau la Consulat. Programul grupului nu poate suferi din aceasta cauza. Agentia are o responsabilitate de a asista turistul telefonic in vederea rezolvării situației. Numarul de telefon de urgenta la care turistul poate apela, in caz de nevoie este: 0040752 198 787.

**6.21.** Turistul, care decide achiziționarea pachetului turistic prin mediul online, are obligativitatea sa retransmita agentiei contractul semnat; in cazul in care acesta nu dispune de mijloace tehnice pentru imprimarea acestuia, turistul poate confirma prin email acceptarea conditiilor contractuale. Prin plata serviciilor turistice, calatorul isi exprima consimtantul pentru conditiile si termenii contractuali.

**6.22.** In cazul in care tarile de destinatie sau tarile de tranzit solicita testarea sau vaccinul Covid sau alte acte doveditoare pentru a intra pe teritoriul lor, turistul inscris este obligat sa respecte reglementarile actuale ale acestor tari pe cont propriu. In cazul refuzului respectarii acestor reglementari, turistul poate fi respins la intrarea in tara respectiva. De asemenea, refuzul respectarii reglementarilor impuse de aceste tari nu exonereaza turistul de la penalitatile contractuale. In cazul in care toate tarile din traseul turistic permit calatoria turistica, cf reglementarilor MAE, frica de Covid-19 sau de carantina sau refuzul testului PCR nu sunt motive contractuale de renuntare, fara penalitati.

## **7. Penalități, rambursări și despăgubiri**

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

**7.1.1.** În cazul serviciilor turistice circuite Galatea Travel realizate cu **autocarul**, penalizările sunt de:

- a) 20 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 60 zile calendaristice înainte de data plecării;
- b) 30 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 59-45 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- c) 50 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 44-30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- d) 70% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 29-16 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- e) 100 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic sau egal de 15 zile calendaristice înainte de plecare sau prin neprezentarea la program;

**7.1.2.** În cazul serviciilor turistice circuite Galatea realizate cu **avionul**, penalizările sunt de:

- a) 190 euro, dacă renunțarea se face pana cu cel tarziu cu 60 zile inainte de plecare
- b) 190 euro+20%, dacă renunțarea se face pana cu cel tarziu cu 59-30 zile inainte de plecare
- c) 190 euro+50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face între 29-16 zile inainte de calatorie
- d) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic sau egal de 15 zile calendaristice înainte de plecare sau prin neprezentarea la program;

**7.2.** În cazul în care turistul care a contractat un pachet de servicii turistice 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 turistului cu reținerea penalizărilor prevăzute la [pct. 7.1.](#)

**7.2.1** 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 teritoriului țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia, penalitatea va fi de 100 %.

**7.3.** Călătorul trebuie să depună în scris s-au prin email, cererea de încetare a pachetului de servicii de călătorie la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de încetare nu este luată în considerare.

**7.4.** În cazul în care călătoria nu a început, valoarea despăgubirii este egală cu valoarea sumelor achitate efectiv de către călător, în baza contractului privind pachetele de servicii de călătorie, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței Agenției.

**7.5.** În cazul în care în contractul privind pachetele de servicii de călătorie este inclus transportul de pasageri și călătorul se află în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare, datorită insolvenței Agenției, despăgubirea este egală cu contravaloarea serviciilor de călătorie neprestate călătorului și achitate de acesta, la care se adaugă costul repatrierii.

**7.6.** Agenția efectuează rambursările prevăzute în prezentul contract, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile lucrătoare de la data încetării contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

**7.7.** În cazul rambursării prevăzută în art. 6.5., se va scădea penalitatea de încetare corespunzătoare din valoarea rambursării.

**7.8.** Călătorul are dreptul să primească despăgubiri adecvate din partea Agenției pentru orice daune pe care le suferă ca urmare a unei neconformități. Despăgubirea se acordă fără întârzieri nejustificate.

**7.9.** Călătorul nu are dreptul la despăgubiri în cazurile enumerate de art. 5.12.

**7.10.** Agenția nu răspunde în caz de forță majoră, care este definită ca fiind orice eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil și inevitabil, cum ar fi grevă, conflict politic, război, calamități naturale (cutremur, inundații, furtună etc), incendii, epidemii, pericol public, atac terorist, embargou internațional, interdicții ale organelor de administrație publică etc., precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere.

**7.11.** Toate sumele menționate în prezentul articol 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.** Drepturile la despăgubiri sau la reducerea prețului nu aduc atingere drepturilor călătorilor în temeiul regulamentelor și convenții

internaționale aplicabile.

**7.13.** În cazul unor evenimente invocate de călători (îmbolnăviri, decese), care se vor dovedi cu acte, penalitățile aplicate vor fi cele percepute de furnizorii serviciilor de călătorie. În acest caz, călătorul își poate recupera sumele achitate prin activarea asigurării storno.

## **8. Reclamații**

**8.1.** În cazul în care unul din serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de călătorie, călătorul are obligația de a informa în scris, de la fața locului și fără întârzieri nejustificate, atât reprezentantul Agenției, cât și prestatorii de servicii de călătorie (conducerea hotelului, a restaurantului, reprezentanții locali ai Agenției organizatoare), 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, ținând cont de circumstanțele cazului. Datele de contact ale Agenției: +40359401401, URGENTE: [galateatravel@yahoo.com](mailto:galateatravel@yahoo.com). Mobil urgenta +40752198787 unde călătorul poate solicita asistență atunci când se află în dificultate sau poate reclama orice neconformitate sesizată în timpul executării pachetului.

**8.2.** În cazul în care prestatorii de servicii de călătorie refuză nejustificat sau nu rezolvă neconformitatea reclamată de călător și nu invocă cazurile prevăzute la art. 8.3., calatorul trebuie să contacteze, de la fața locului, Protecția consumatorului din țara respectivă.

**8.3.** Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii de călătorie vor acționa pentru remedierea neconformității, cu excepția unuia din următoarele cazuri:

**8.3.1.** neconformitatea nu poate fi remediată;

**8.3.2.** remedierea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

**8.4.** Fără a aduce atingere excepțiilor prevăzute la art. 8.3. în cazul în care Agenția nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de călător, acesta poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Călătorul nu trebuie să specifice un termen dacă Agenția refuză să remedieze neconformitatea sau dacă este necesară o remediere imediată.

**8.5.** În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Agenția a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către călător, acesta poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie fără plata unei penalități de încetare și, după caz, poate să ceară reducerea prețului și/sau despăgubiri.

**8.6.** Călătorul poate trimite cereri sau reclamații în legătură cu executarea pachetului, într-un termen rezonabil după întoarcerea din călătorie, în mod direct agenției de turism intermediare de la care a achiziționat pachetul. Agenția de turism intermediară transmite agenției de turism organizatoare, fără întârzieri nejustificate, cererile sau reclamațiile. Aceasta va comunica călătorului modul de soluționare a reclamației, în termen de 30 de zile de la primirea acesteia.

**8.7.** Călătorul are posibilitatea să apeleze și la entitatea de soluționare alternativă a litigiilor (entitatea SAL), care soluționează litigiile în conformitate cu O.G. nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, precum și la platforma europeană de soluționare online a litigiilor (platforma SOL) în temeiul Regulamentului (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European.

## **9. Termeni de plata**

### **9.1. Pentru rezervari Early Booking**

**9.1.1.** Serviciile turistice care se realizează cu transport cu **autocarul**, avansul este de 50% din valoarea serviciilor turistice care se achita cel târziu cu 72 ore după semnarea contractului, iar diferența cu cel târziu 45 zile înainte de plecare.

**9.1.2.** Serviciile turistice care se realizează cu transport cu **avionul**, avansul este de 50% din valoarea serviciilor turistice care se achita cel târziu cu 72 ore după semnarea contractului, iar diferența cu cel târziu 45 zile înainte de plecare.

### **9.2. Pentru rezervari Standard**

**9.1.1.** Serviciile turistice care se realizează cu transport cu **autocarul**, avansul este de 30% din valoarea serviciilor turistice care se achita cel târziu cu 72 ore după semnarea contractului, iar diferența de 70% cu cel târziu 45 zile înainte de plecare.

**9.1.2.** Serviciile turistice care se realizează cu transport cu **avionul**, avansul este de 30% din valoarea serviciilor turistice care se achita cel târziu cu 72 ore după semnarea contractului, iar diferența de 70% cu cel târziu 45 zile înainte de plecare.

**9.3.** Serviciile turistice care se realizează cu transport cu avionul, iar rezervarea se efectuează în mai puțin de 45 zile, calatorul este obligat să achite suma totală a pachetului turistic, cel târziu cu 48 ore după semnarea contractului, dar nu mai târziu de începerea calatoriei.

**9.4.** Serviciile turistice care se realizează cu transport cu autocarul, iar rezervarea se efectuează în mai puțin de 45 zile, calatorul este obligat să achite suma totală a pachetului turistic cel târziu cu 48 ore după semnarea contractului, dar nu mai târziu de începerea calatoriei.

## **10. Asigurări**

**10.1.** Călătorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, la societate de asigurare OMNIASIG, Nr. Poliță I 55657 valabilă de la data 01.01.2022. valabilă până la data 31.12.2022, suma asigurată de 35.000 euro. Polițele de asigurare sunt afișate pe pagina web a agenției de turism

<https://www.galateatravel.ro/despre-noi/>

**10.2.** Conform O.G. nr. 2/2018 polițele de asigurare acoperă numai pachetele de călătorie nu și rezervările individuale sau biletele de avion care nu sunt asigurate în cazul insolvenței Agenției.

## **11. Documentele contractului.**

**11.1.** Constituie parte integrantă din contract următoarele: voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz; programul turistic semnat de turist, cataloage/pliante/oferte, condițiile de calatorie (dupa caz), formularul cu informațiile standard, declarația de consimțământ privind prelucrarea datelor personale, precum și alte înscrisuri/site-ul [www.galateatravel.ro](http://www.galateatravel.ro), ale Agenției puse la dispoziția călătorului, în format tipărit sau pe alt suport durabil.

## **12. Dispoziții finale**

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

**12.2.** Comercializarea pachetelor de servicii de călătorie și servicii de călătorie asociate se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor O. G. nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate.

**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.** Călătorul declară că Agenția l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie și servicii de călătorie asociate, în conformitate cu prevederile O. G.nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate.

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

**12.6.** Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Turistul (reprezentantul) declar pe proprie răspundere că: Reprezint cu puteri depline toți turiștii înscriși în bonul de comandă și semnez în numele meu și în numele acestora. Am primit toate informațiile necesare și oferta, am citit contractul și anexele și am primit un exemplar al acestora.

Agenția, prin agent turism (nume, semnatura, stampila):

--

Nume turisti și semnatura :


## ANEXA 1

### **Formular cu informații standard pentru contractele privind pachete de servicii de călătorie**

Combinăția 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. Societatea SC GALATEA TURISM SI SERVICII SRL va fi pe deplin responsabilă pentru executarea corespunzătoare a pachetului în ansamblu. În plus, conform legislației, societatea GALATEA TURISM SI SERVICII SRL 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 agenția de turism organizatoare sau cu agentul de turism. – 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 agenția de turism organizatoare 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 adecvat și justificabil. – 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 agenția de turism organizatoare 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. – Agenția de turism organizatoare trebuie să ofere asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate. – În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență, plățile vor fi rambursate. În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență după începerea executării pachetului, iar transportul este inclus în pachet, repatrierea călătorilor este garantată. GALATEA TURISM SI SERVICII SRL a contractat protecția în caz de insolvență cu OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP cu sediul Aleea Alexandru nr 51, sector 1, București-011822, telefon (+40) 21 405 7420, fax (+40) 21 311 4490, E-mail: office@omniasig.ro [entitatea responsabilă pentru protecția în caz de insolvență]. Călătorii pot contacta această entitate sau, după caz, autoritatea competentă (datele de contact, inclusiv numele, adresa geografică, adresa de e-mail și numărul de telefon) în cazul în care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolvenței GALATEA TURISM SI SERVICII SRL. În sensul prezentului formular 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 de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din România, după caz.



**S.C. GALATEA TURISM SI SERVICII S.R.L. - AGENȚIA DE TURISM GALATEA TRAVEL** cu sediul in Oradea Str. Tudor Vladimirescu nr 4 tel: 0359-401401, 0259413988, 0359192262, Fax: 0359/192263 e-mail: office@galateatravel.ro, galateatravel@yahoo.com, www.galateatravel.ro, **Licenta de turism – Agentie turoperatoare, numar licenta TO3058/2016**, Asigurare de insolvabilitate: seria I nr 55657, Omnisig, valabila pana la 31.12.2022, **CUI. RO16298168, J05/582/2004**

## **ANEXA 2 - CONDITII DE CALATORIE**

### **1. Acte de calatorie, vize, minori**

- inscrierile se fac doar pe baza **actelor de calatorie valabile** in functie de destinatie, CI valabil minim 3 luni de la data intoarcerii, iar in afara UE, pasaport valabil minim 6 luni de la data intoarcerii. Turistul este obligat sa verifice valabilitatea actelor de calatorie si sa transmita copia actului de calatorie (CI sau pasaport) la inscriere; agentia nu isi asuma raspunderea in cazul in care actul de calatorie este expirat sau daca numele turistului nu este acelasi in CI si in pasaport sau este gresit, iar pasaportul este transmis ulterior, penalitatile cu modificarea de nume ii revin turistului. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor reține toate taxele achitate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia. În cazul în care turistul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii turistice refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, turistul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

- **copiii minori (sub 18 ani)** pot iesi din tara daca sunt insotiti de ambii parinti, sau de un parinte care are acordul notarial al celuilalt parinte, sau act notarial pe baza hotararii judecatoresti de incredintare a minorului, sau, in cazul minorilor insotiti de o persoana care are acordul notarial al ambilor parinti si cazier judiciar, conform legilor in vigoare. Nerespectarea celor de mai sus duce la oprirea la frontiera romana a minorilor, caz in care agentia nu raspunde de consecinte.

- **obținerea vizelor.** In caz ca turistul este refuzat la obtinerea unei vize de calatorie, Agentia nu se poate face raspunzatoare, iar turistului ii revin penalitatile din contract, penalitati de anvergura egala cu renuntarea la pachetul turistic, dupa caz.

- se recomanda turistilor sa aiba asupra lor **telefon cu roaming activat**. In caz de ratacire/pierdere/obligatie de a se mobiliza pentru un act de calatorie pierdut, comunicarea turistului cu ghidul sau cu Agentia fiind indispensabila pentru turist. Agentia nu isi asuma nici o responsabilitate in cazul in care turistul nu are nici un mijloc de comunicare, rolul ghidului fiind acela de a presta servicii de ghidaj grupului si nu de a asista turistii care dintr-un motiv de neglijenta voit sau nevoit se abat de la program. Rolul de asistenta in aceste cazuri ii revine Agentiei si serviciul se asigura prin telefon.

### **2. Starea/conduita turistului**

- turistul este raspunzator pentru **starea sa fizica, medicala si mentala**; deoarece este vorba de circuite in care si mersul pe jos este o activitate specifica si indispensabila, agentia nu isi poate asuma neprestarea unor servicii turistilor care nu au un grad normal de locomotie si mai ales handicapuri nesemnalate la inscriere. Turistul este obligat de a-si anunta handicapul la inscriere iar agentia poate accepta sau refuza inscrierea in functie de gradul de dificultate al traselui si in functie de gradul de handicap declarat de catre turist. Starea de sanatate mentala anormala poate afecta buna desfasurare a activitatii turistice; in cazul unui comportament fizic sau verbal agresiv din partea turistului, Agentia va apela la politia locala sau servicii medicale de urgenta din tara respectiva. In cazul in care comportamentul agresiv a unui turist afecteaza grav buna desfasurare a activitatii turistice, acesta poate fi exclus in baza unui proces verbal semnat de majoritatea turistilor, acesta neputand pretinde Agentiei despagubiri legate de servicii neprestate. In baza acestor evenimente, turistul va fi refuzat la alte inscrieri la circuite/programe Galatea Travel, astfel ne rezervam dreptul de a ne selecta clientela.

- **in cazuri neasteptate, provocate de turist din propria neglijenta voita sau nevoita**, intarzieri, pierderi acte de calatorie, Agentia nu are nici o responsabilitate financiara pentru a asigura transportul la urmatorul punct sau la Consulat. Programul grupului nu poate suferi din aceasta cauza. Agentia are o responsabilitate de a asista turistul telefonic in vederea rezolvării situației. Numarul de telefon de urgenta la care turistul poate apela, in caz de nevoie este: 0752 198 787.

- **turistul are obligatia sa fie punctual** la orele de intalnire comunicate de catre personalul autocarului/ghidul excursiei. Nu se admit intarzieri in programul circuitelor, avand in vedere ca aceste intarzieri pot implica si decalaje de la program sau intarzieri la rezervarile facute. Personalul autocarului nu are obligativitatea de a astepta turistul intarziat, mai ales daca intarziera implica pierderi in buna executarea a programului turistic sau perioada de stationare a autocarului este limitata in locurile destinate stationarii sau daca orele de condus ale soferilor au de suferit din cauza asteptarii dupa turistul intarziat. Agentia nu este raspunzatoare pentru servicii neprestate turistilor care intarzie de la program, voit sau din neglijenta.

- in circuitele de grup, in general un numar mare (30-45) de turisti calatoresc impreuna si in spatii inchise, din acest motiv, turistul este obligat sa pastreze **o stare de igiena corporala adecvata**, care nu afecteaza negativ turistii care stau in apropierea lor.

### **3. Hotelurile**

- **clasificarea hotelurilor** din strainatate poate sa difere fata de clasificarea celor din Romania, si este in conformitate cu reglementarile din tarile respective; nu suntem raspunzatori pentru aceste diferente. Alocarea camerelor la hotel se face la receptie si nu depinde de agentie. Camerele triple pot fi de structuri diferite (3 paturi separate sau 1 pat matrimonial+1 pat pliant sau +1 supraetajat) si pot fi de confort redus. Rezervarile se fac in camere standard. Camerele duble pot fi cu un pat matrimonial sau doua paturi separate (twin). In cazul in care nu este specificat altfel, rezervarile se fac in camere standard. In cazul solicitarii unui confort sporit, diferenta se achita la hotel la fata locului, in cazul in care acest lucru este posibil.

- **localizarea hotelurilor** din programele turistice de tip circuit pot fi intr-o arie de 100 km fata de locul anuntat in program, de exp. zona Amsterdam sau zona Roma; locatia neafectand programul excursiei, transportul organizandu-se cu autocarul la finalul zilei.

- **sosirile la hotel** se fac de regula seara. Pot apare intarzieri datorita conditiilor de trafic, vreme, intarzierea turistilor de la intalnire etc. Agentia nu este raspunzatoare pentru intarzierile de acest gen. Si in cazul in care se soseste tarziu, **stationarea de odihna la hotel** va fi de minim 9-11 ore/noapte, respectand orele de condus ale soferilor.

- turistul are obligatia de a respecta **regulile hoteliere internationale** sau regulile hoteliere specifice din tarile vizitate (sa nu deranjeze alti clienti din hotel, sa pastreze linistea, sa nu distruga/deterioreze/pateze/sa duca obiecte din camere, sa nu foloseasca termoplonjonul in camere si sa nu fumeze in camerele nefumatoare, etc). Nerespectarea sau necunoasterea acestora, nu exonereaza turistul de la raspundere. Turistul este direct raspunzator pentru deteriorarea camerelor hoteliere si tot turistul va suporta penalitatile aferente, agentia neasumandu-si raspunderea fata de turistul respectiv.

- deoarece (in general) in program nu sunt incluse mesele de pranz si cina, se recomanda turistilor asigurarea cu mici rezerve de alimente nealterabile pentru cazurile in care nu se poate lua masa la o unitate de alimentatie publica, avandu-se in vedere ca (in general) se ajunge la hotel seara. Programul excursiei este incarcat (distante mari de parcurs, in unele cazuri si multe obiective de vizitat), scopul excursiei fiind unul de deconectare, de a vedea cat mai multe tari si locuri interesante si nu o excursie de odihna. In cadrul programului excursiei, in mod normal se alocă timp pentru a lua masa de pranz si de cina, exceptie facand situatiile neprevazute – intarzieri in trafic sau program prelungit, etc. Micul dejun difera de la o tara la alta, de exp in Italia si Franta, unele hoteluri ofera mic dejun continental, iar altele de tip bufet. **Regulile internationale interzic scoaterea sau introducerea alimentelor sau bauturilor din sau in restaurant.** Turistii care incalca aceasta regula pot fi obligati la o plata suplimentara de catre conducerea

hotelului.

#### 4. Programul excursiei/ghidul/vizitele la muzee

- **programul excursiei nu este modificabil** pe parcurs, la cererea unor turisti, agentia avand obligatia de a furniza programul initial tuturor turistilor din grup. In cazul in care grupul voteaza unanim pentru modificarea programului, acest lucru este posibil doar in cazul in care modificarea survenita este justificabila, nu implica costuri suplimentare, nu afecteaza timpul de condus al soferilor sau nu se deruleaza in detrimentul programului initial. In cazul in care modificarea ceruta implica cheltuieli in plus, realizarea este posibila doar cu acordul personalului de bord, dupa calcularea taxelor aferente care vor fi suportate de catre turisti. Programul excursiei poate fi modificat de catre personalul de bord in cazul in care acest lucru este absolut necesar.

- **turoperatorul**, in pachetul de servicii de circuite culturale presteaza **servicii de ghid de turism** din partea agentiei, dar legislatia internationala nu permite ghidajul in muzee si la obiective turistice de catre ghidul roman; ghidul roman va face prezentarea in autocar si va asigura traducerea explicatiilor date de ghidul local in situatia in care grupul de turisti hotaraste angajarea acestuia. Angajarea unui ghid local poate fi absolut necesar in functie de tarile vizitate sau de obiectivele turistice.

- pentru a oferi servicii de ghidaj de calitate, Agentia a achizitionat **aparate audioghid**, care sunt furnizate turistilor gratuit la majoritatea circuitelor (atentie, nu putem asigura audioghiduri la toate circuitele!); turistul este raspunzator pentru receptorul audioghid pe parcursul circuitelor, iar in caz de pierdere sau distrugere (cu exceptia defectarii aparatului folosit destinatiei) turistul este obligat sa achite contravaloarea sau repararea receptorului audioghid. Contravaloarea receptorului audioghid distrus sau pierdut este de 60 euro.

- **vizitarea muzeelor** in cele mai multe cazuri se face individual deoarece serviciile de ghid turism prestate de ghidul agentiei nu sunt permise la aceste obiective; (turistii nu pot pretinde prestatii de ghidaj ghidului roman la muzee), exceptie facand doar cateva institutii: de exp Castelul Praghez sau muzeul Abatiei Melk, unde autoritatile permit acest lucru. Pentru vizite colective la muzee, este necesara angajarea unui ghid local contra cost, iar acest lucru se face doar la cererea grupului anticipat vizitei.

- **taxele de intrare** sunt indicate in fiecare program aparte, si au valoare informativa. Poate sa existe decalaje, deoarece institutiile culturale isi modifica tarifele sau pot modifica orarul de functionare pe parcursul anului. Vizitarea obiectivelor turistice (exp Alhambra, Cina cea de Taina, Sagrada Familia, Galeriile Uffizi, etc) care solicita achitarea taxei de intrare in prealabil, este posibila doar cu achitarea taxei de intrare la inscrierea turistului. Nu putem soltiona vizitele turistilor care nu isi achita la timp aceste taxe la agentie. Aceste sume includ taxa de intrare efectiva, taxa de rezervare si taxele aferente transferului bancare pentru plata anticipata si comisioanele Agentiei.

#### 5. Mijlocul de transport/bagajele

- **locurile in avion** la cursele low-cost, de regula sunt distribuite aleatoriu de catre compania aeriana. Putem asigura 100% locuri alaturate doar turistilor care solicita expres acest lucru si sunt dispusi la plata unei suprataxe companiei aeriene.

- **autocarul/mijlocul de transport terestru** va avea un numar de locuri corespunzator numarului de persoane inscrise si va oferi confortul conform normelor de categorizare in vigoare (aer conditionat, incalzire, statie audio-video, etc). Autocarul este un mijloc de transport, care deserveste transportul de persoane in conditii de confort optime pentru toti turistii, fiind dotat cu aer conditionat, scaune rabatabile si statie audio-video.

- **securitatea pe timpul transportului**: turistul are obligatia de a purta centura de siguranta in autocar, de a nu bloca culoarul si a nu se plimba pe culoar in timpul mersului. Blocarea culoarului in timpul mersului poate implica incidente grave in caz de nevoie de evacuare. Turistul nu are dreptul de a lua in autocar scaune pliabile sau geanta frigorifica; turistul are dreptul la un bagaj de mana mic, perna, patura si alimente minime consumabile in timpul popasului in afara autocarului. Bagajul de mana nu poate depasi greutatea de 5 kg si trebuie sa incapa in spatiul deasupra capului sau sub scaunul turistului. In cazul in care bagajul de mana are dimensiuni mai mari, acesta se va depozita in cala de bagaje, fara ca turistul sa aiba acces la ele in timpul transportului.

- **consumul de alimente nu este permis in autocar**, acest lucru afectand turistii mai sensibili si starea de curatenie a autocarului. Consumul de alimente este posibil cu ocazia pauzelor la locurile de popas de pe traseu sau in timpul liber in timpul programului. Opriri regulate se fac la intervale de aproximativ 2,5-3,5 ore. Orele de condus al soferilor sunt un factor de baza al programului si se respecta cu fermitate.

- **bagajele si obiectele de valoare**; raspunderea privind pierderea, furtul, a obiectele personale de valoare si a actelor de calatorie este in sarcina turistului. Turistul este obligat sa detina valorile banesti, bijuterii, acte asupra lui si nu in bagajele de cala. Firma transportatoare are o asigurare pentru bagajele de cala pe durata transportului. In general si asigurarea medicala include o asigurare de bagaje. Bagajele valoroase trebuie asigurate special iar continutul lor trebuie declarat la incheierea asigurarii si prezentate la imbarcare, personalului de bord. Personalul autocarului nu este responsabil pentru bunurile de valoare lasate in autocar. In cazul pierderii sau deteriorarii bagajelor pe durata transportului cu avionul sau autocarul, turistul isi va adresa plangerea direct companiei aeriene sau companiei de transport. Agentia nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate turistului ca urmare a intarzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje si a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina companiei aeriene / transportatorului in temeiul actelor normative specifice; litigiile in acest sens vor avea loc intre turist si transportator/compania aeriana.

- autocarele sunt verificate si controlate tehnic in UE, din ce in ce mai frecvent. Autocarele sunt si cantarite, si din pacate, multe autocare depasesc masa totala maxima autorizata. In caz de control, autocarul este amendat si nu are permis de a porni din loc pana cand masa totala maxima autorizata este depasita; astfel suntem nevoiti sa limitam cantitatea de bagaje. **Cantitatea de bagaje permise sunt: un bagaj de cala de 20 kg/persoana si un bagaj de mana de maxim 5 kg, total 25 kg bagaje pentru o persoana. Orice bagaj care depaseste greutatea mentionata, este refuzat la imbarcare.** Nu exista optiunea de a achita suprataxa pentru bagaje mai mari. Turistul care achizitioneaza bunuri pe parcursul calatoriei si depaseste greutatea mai sus mentionata, se angajeaza ca in cazul depasirii masei maxime totale autorizate din cauza bunurilor sale, se risca la plata amenzii aferente. Bunurile achizitionate trebuie sa intre in bagajul de cala sau in bagajul de mana. Dimensiunile acestora nu pot depasi dimensiunile valizelor normale pana la mari, iar bagajul de mana trebuie sa intre in spatiul deasupra capului sau sub scaun. In cazul in care bagajul de mana depasese aceste dimensiuni, acesta se va pune in cala de bagaje fara ca turistul sa aiba acces la el pe timpul transportului sau a popasurilor.

- In cazul pachetelor de servicii de calatorie, **ziua de plecare si ziua de sosire** nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului; In cazul intarzierilor in trafic, Agentia nu poate fi obligata la despagubiri, iar activitatile turistice din aceste zile pot fi reduse sau anulate, iar in caz ca e posibil, reprogramate.

- taxa de rezervare a unui **loc preferential in autocar**: 5 euro/persoana (optional) (mentionam ca locurile in autocar se distribuie in ordinea inscrierilor si se comunica de catre agentie cu 3 zile inainte de plecare; prioritate au cei care la inscriere isi rezerva locul; nu acceptam cereri pentru loc preferential ulterior inscrierii. Mentionam ca locurile preferentiale se pot rezerva doar pana la randul 6 pe ambele parti.

- **imbarcarile din alte orase** sunt parte integranta a programului turistic. Orarul de imbarcare este specificat in programul initial, dar care poate sa difere in functie de probleme prevazute: lucrari pe drum, conditii de meteo neprevazute. Ultimele detalii se transmit turistilor cu 5-2 zile inainte de inceperea calatoriei. Tarifele si orele de plecare din oferta Agentiei au la baza imbarcarile din Oradea si/sau Cluj-Napoca. Oferim imbarcari de pe alte linii, contra cost, dar numarul locurilor este limitat in functie de marimea mijloacelor de transport care ofera aceste servicii. Detalii in programul circuitelor sau pe verso catalog.

- in cazul circuitelor unde grupul este format din **grup cu avionul si grup cu autocarul**, agentia isi rezerva dreptul de a modifica programul intregului grup in functie de schimbarea orarului de zbor. Agentia nu isi asuma raspunderea pentru eventualele intarzieri sau schimbări in programul excursiei datorita modificarii orarului de zbor. Agentia își rezervă dreptul de a modifica ordinea sau conținutul programelor în cazul în care acest lucru este absolut necesar.

#### 6. Conditii de renuntare, penalități, rambursări și despăgubiri

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

## 7.. Penalități, rambursări și despăgubiri

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

7.1.1. În cazul serviciilor turistice circuit Galatea Travel realizate cu **autocarul**, penalizările sunt de:

- a) 20 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 60 zile calendaristice înainte de data plecării;
- b) 30 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 59-45 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- c) 50 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 44-30 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- d) 70% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 29-16 de zile calendaristice înainte de data plecării;
- e) 100 % din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic sau egal de 15 zile calendaristice înainte de plecare sau prin neprezentarea la program;

7.1.2. În cazul serviciilor turistice circuit Galatea realizate cu **avionul**, penalizările sunt de:

- a) 190 euro, dacă renunțarea se face pana cu cel tarziu cu 60 zile inainte de plecare
- b) 190 euro+10%, dacă renunțarea se face pana cu cel tarziu cu 59-30 zile inainte de plecare
- c) 190 euro+30% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face între 29-16 zile inainte de calatorie
- d) 100% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic sau egal de 15 zile calendaristice înainte de plecare sau prin neprezentarea la program;

Semnatura turist..

Data .....

### ANEXA 3

## Declarație de consimțământ privind prelucrarea datelor personale

D-na/dl....., legitimat(a) cu C.I., seria..... nr....., CNP..... în calitate de titular de contract, prin prezenta declarație îmi exprim consimțământul în mod liber, în cunoștință de cauză și la obiect, pentru următoarele scopuri ale prelucrării datelor cu caracter personal :

A. DA - Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal în scopul efectuării rezervării.

B. DA - În calitate de titular al autorității părintești / împuternicit al acestuia, sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal (nume, prenume, data nașterii) ale copilului/copiilor mei care au vârsta sub 16 ani, menționați în rezervare, necesare pentru executarea contractului.

C. **DA / NU** - Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal în scopul corespondenței referitoare la rezervări.

În cazul în care alegeți varianta NU specificați modul în care doriți să corespondam.

D. **DA / NU** - Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal pentru comunicări comerciale ale agenției (oferte turistice).

1. Am luat cunoștință de faptul că, în cazul în care am fost de acord cu pct. c și d datele mele și a persoanelor menționate în rezervare, nume, prenume, adresa de email, se vor putea prelucra după executarea contractului timp de 5 ani.

2. Cunosc faptul că am posibilitatea să-mi retrag consimțământul pentru pct. c și d, oricând, printr-o cerere transmisă la e-mail office@galateatravel.ro .

3. Sunt informat/ă că, în cazul în care nu sunt de acord cu pct. c și d, orice date cu caracter personal vor fi eliminate din baza de date de marketing a Agenției .

4. Agenția m-a asigurat că respectă noile norme impuse de prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 cu privire la protecția datelor cu caracter personal, menționate în politica de confidențialitate de pe site-ul www.galateatravel.ro.

5. De asemenea, am luat la cunoștință că prelucrarea datelor personale necesare pentru facturare (nume, prenume, data nașterii, CNP, C.I. sau pașaport, adresă, telefon, email și naționalitate) se vor păstra conform termenelor prevăzute în legislația financiar-contabilă.

6. Am înțeles că prelucrarea datelor cu caracter personal menționate în contract este realizată pentru furnizarea serviciilor turistice contractate, pe perioada de valabilitate a acestuia și pe perioada de arhivare.

7. Sunt de acord cu transferarea acestor date către companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii contractuali ai Agenției din țară și/sau din străinătate implicați în desfășurarea serviciului turistic contractat.

8. Sunt informat/ă de faptul că, potrivit legislației în vigoare, datele personale vor fi furnizate către autoritățile din domeniul juridic (poliție, parchet, instanțe de judecată) doar la solicitarea expresă a acestora.

9. Agenția m-a asigurat de faptul că datele mele nu vor fi făcute publice, nu vor fi transmise unor terțe părți.

10. Am fost informat/ă că am următoarele drepturi: de acces la date, de rectificare, de ștergere a datelor (dreptul de a fi uitat), de restricționare a prelucrării, de portabilitate a datelor și dreptul la opoziție. Pentru exercitarea acestor drepturi, voi putea trimite o cerere scrisă, la adresa de e-mail office@galateatravel.ro. De asemenea, mi s-a comunicat și faptul că am dreptul de a mă adresa Autorității Naționale de Supraveghere (www.dataprotection.ro ) precum și justiției.

11. Declar ca am fost împuternicit de toate persoanele menționate în rezervare să furnizez Agenției datele personale ale acestora necesare efectuării rezervării, iar accesul la aceste date se va acorda doar titularului de contract în urma unei cereri scrise.

Nume prenume -.....- (semantura)

---