



# Crysmar Travel

*Te ducem unde te poarta gandurile*

## CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETULUI DE SERVICII DE CALATORIE

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

### PARTILE CONTRACTANTE

**SC CRYSMAR TOUR SRL**, cu sediul in ORADEA, Str. Avram Iancu, nr.1, Inregistrat la Registrul Comertului cu numar J5/374/2013, Cod Unic de Inregistrare Fiscala: RO 31313679, Cont bancar IBAN: RO60 BTRL RONC RT02 0588 0301 (RON), RO10 BTRL EURC RT02 0588 0301 (EURO), deschis la Banca TRANSILVANIA, sucursala Oradea, titulara a Licentei de turism nr. 519 / 10.01.2019 pentru agentia de turism CRYSMAR TRAVEL de tipul Agentie de Turism Organizatoare, Brevet de turism nr. 23826/30.07.2013, Tel fix: 0259. 451.303, Tel mob. 0740 270 703; 0745 514 542, E-mail **crysmartravel@gmail.com**, Polita de asigurare privind protectia in caz de insolventa a agentiei de turism organizatoare, seria I nr. 52174, emisa de catre OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA, valabila de la data de 03/10/2020 pana la 02/10/2021, reprezentata prin **COPIL CRISTINA** in calitate de ADMINISTRATOR, numita in continuare **Agentie de turism Organizatoare**

SI

### CALATOR / REPREZENTANT AL CALATORULUI

NUME: ..... PRENUME: ....., ADRESA: .....  
..... CNP: ....., Telefon .....  
....., E-mail : .....,  
denumit in continuare **Calator**, au convenit la incheierea prezentului Contract.

### I. DEFINITII

În sensul prezentei ordonanțe, termenii și expresiile de mai jos au următoarea semnificație:

- I.1. Contractul - reprezinta acordul de vointa al partilor cu privire la pachetul de servicii de calatorie, si este reprezentat de prezentul contract, de anexe si acte aditionale, de bon de comanada, de confirmare de servicii, vouchere, de bilet de odihna si/sau tratament si /sau excursie, din oferta standard CRYSMAR TRAVEL, expusa in materiale de prezentare sau pe site, precum si de orice alt in scris anexat prezentului contract si documentele de plata si de calatorie, toate acestea facand parte integrala din prezentul contract;
- I.2. Agentie de turism organizatoare - operator economic, detinator al unei licente de turism valabile, emise in conditiile legii, care desfasoara activitatea de organizare a pachetului de servicii de calatorie, care reprezinta obiectul prezentului contract;
- I.3. Agentie de turism intermediara - operator economic, detinator al unei licente de turism valabile, emise in conditiile legii, care desfasoara activitatea de intermediere, actionand in numele si pe seama Agentiei de turism organizatoare in relatia cu Calatorul;
- I.4. Calator - orice persoana care cumpara sau se angajeaza sa cumpere pachetul de servicii de calatorie (contractantul principal) sau orice alta persoana in numele careia contractantul principal, se angajeaza sa cumpere pachetul de servicii de calatorie (ceilalti beneficiari) ;
- I.5. Pachet de servicii de calatorie - combinatia prestabilita a cel putin doua din urmatoarele elemente, in cazul in care aceste servicii sunt vandute sau oferite spre vanzare la un pret total si depasesc 24 de ore sau includ cazare de noapte a) Transport, b) Cazare, C) Inchirieri de autoturisme, d) Alte servicii turistice, care nu sunt subsidiare transportului, cazarii sau inchirierii de autoturisme si care reprezinta o parte semnificativa a pachetului de servicii ;
- I.6. Voucher - document emis de agentia de turism organizatoare, cu scopul de a fi folosit la cazare, alimentatie, excursii, precum orice alte servicii turistice incluse in pachetul de servicii de calatorie ;

### II. OBIECTUL CONTRACTULUI

- 1.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agentie a pachetului de servicii de călătorie în scris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie sau alt înscris anexat prezentului contract (programul excursiei) și eliberarea documentelor de plată și călătorie, în sensul prevăzut de art.3 din OG 2/2018, privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate.
- 1.2. Tipurile de pachete puse la dispoziție de către Agentie sunt următoarele :
- (a) Pachet dinamic - care reprezintă o combinație între transport și cazare, alcătuite la cerința călătorului, particularizat în funcție de dorințele acestuia ;
- (b) Pachet de vacanță - care reprezintă o combinație între transport și cazare, prestabilite de organizator ;
- 1.3. Prezentul contract a fost încheiat ulterior prezentării de către Agentie călătorului a tuturor informațiilor precontractuale impuse de OG 2/2018, privind pachetele de servicii de călătorie și servicii de călătorie asociate, informații despre care Călătorul a luat la cunoștință și cu care a fost de acord anterior semnării prezentului contract.
- 1.4. Rezumatul contractului:

Denumirea programului turistic	
Perioada	
Unitate de cazare (Hotel / Pensiune)	
Tip camere (single, dubla, tripla, apartament)	
Servicii masă	
Transport	
Număr de persoane	
Pretul total al serviciilor contractate	

1	Avans	Data
2	Avans	Data
3	Rest plată	Data

Serviciile vor fi furnizate Călătorului ca parte a unui grup. Numărul minim de persoane necesar pentru constituirea grupului și la care s-au calculat tarifele, este indicat în programul excursiei, anexat la prezentul contract. Termen limită de constituire a grupului este de 20 de zile înainte de începerea executării pachetului pentru călătoriile care durează mai mult de șase zile, 7 zile înainte de începerea executării pachetului pentru călătoriile care durează între două și șase zile, respective 48 de ore înainte de începerea executării pachetului în cazul călătoriilor care durează mai puțin de două zile.

### **III. INCHEIEREA CONTRACTULUI**

3.1. Contractul se încheie, după caz, în oricare din următoarele situații:

(a) în momentul semnării lui de către Călător sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice. În cazul pachetelor de servicii de călătorie achiziționate la distanță, se consideră acceptare a condițiilor contractuale următoarele:

- Exprimarea acordului călătorului prin transmiterea către Agentie a unui mesaj electronic (e-mail, fax, etc) de pe adresa de e-mail declarată de călător ca adresă de corespondență și contact.
- Exprimarea acordului prin achitarea de către Călător a contravalorii pachetului de servicii de călătorie în baza facturii emisă de către Agentie.

(b) în momentul în care Călătorul primește confirmarea scrisă a rezervării de la Agenția de Turism Organizatoare, este responsabilitatea Agenției care intermediază pachetul de călătorie de a informa Călătorul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, sms, email, fax etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervări de pachet de servicii de călătorie, Agenția poate solicita un avans de până la 50% din prețul pachetului sau plată integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care Călătorul solicită serviciile.

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

3.2. În cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, astfel cum sunt definite la art. 2 pct. 8 din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea

si completarea unor acte normative, aprobata cu modificari prin Legea nr. 157/2015, se furnizeaza Calatorului un exemplar sau confirmarea contractului privind pachetul de servicii de calatorie pe suport hartie sau, in cazul in care calatorul este de acord, pe un alt suport durabil.

**3.3.** Conform Regulamentului (UE) 2016/679, cu privire la Protectia datelor cu caracter personal, este necesar ca titularul de contract sa dea o "Declaratie de consimtamant, privind preluarea datelor personale", din **Anexa 2**.

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

#### **IV. PRETUL CONTRACTULUI SI MODALITATI DE PLATA**

**4.1.** Pretul contractului este de .....EURO/RON si se compune din costul serviciilor de calatorie efective, comisionul Agentiei si TVA. Daca pretul nu este specificat in prezentul contract, atunci acesta este specificat in bonul de comanda (daca exista), alte documente de calatorie, cataloage, pliante, alte inscrieri puse la dispozitie calatorului, site-ul agentiei, alte mijloace de comunicare electronica si/sau pe factura.

**4.2.** Modalitati de plata:

**4.2.1.** La incheierea contractului se percepe un avans de 50% din pretul stabilit sau, dupa caz, plata integrala a contravalorii pachetului de servicii de calatorie.

S-a achitat un avans de: .....EURO/RON iar plata finala se va face pana la data de: .....

**4.2.2.** In cazul in care la incheierea contractului s-a perceput un avans, plata finala se va face pana cel tarziu cu 31 de zile calendaristice inainte de data plecarii ;

In situatia in care, Calatorul solicita servicii de calatorie suplimentare la programele din oferta standard, care necesita confirmare din partea prestatorilor, plata acestora se va face conform termenelor de plata comunicate de Agentia de Turism Organizatoare in scris sau alte mijloace de comunicare;

**4.3.** Plata serviciilor de calatorie aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract EURO sau echivalentul in RON de la cursul de vanzare spot, comunicat de Banca Transilvania in ziua efectuarii platii +2 % factorul de risc valutar.

#### **V. DREPTURILE SI OBLIGATIILE AGENTIEI**

**5.1.** Agentia se obliga sa furnizeze Calatorului un bon de comanda, numai in situatia solicitarii unor pachete de servicii de calatorie care nu fac parte din oferta proprie/standard a Agentiei de turism si care necesita confirmarea rezervarii din partea altor prestatori. In cazul solicitarii unor pachete de servicii de calatorie care se regasesc in oferta proprie a Agentiei de turism sau in cazul in care exista deja confirmare asupra rezervarii din partea altor prestatori, Agentia de turism poate furniza turistului un bon de comanda, daca considera necesar.

**5.2.** Inainte de inceperea executarii pachetului, Agentia de turism are dreptul sa modifice in mod unilateral alte clauze ale contractului privind pachetul de servicii de calatorie decat cele legate de pret, daca aceste modificari sunt nesemnificative si sa il informeze pe Calator cu privire la modificare intr-un mod clar, inteligibil si bine evidentiat, pe un suport durabil, cu cel putin 24 de ore inainte de data inceperii calatoriei. In cazul in care Agentia de Turism este nevoita sa modifice una dintre prevederile esentiale ale contractului (majorarea pretului cu mai mult de 8%, neindeplinirea cerintelor speciale ale turistului, principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie, modificarea locului de cazare, etc), aceasta are obligatia sa informeze Calatorul cu cel putin 20 de zile inainte de data plecarii.

**5.3.** In cazul achizitionarii unui pachet de servicii de calatorie avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, transportatorul aerian, fara a cere acordul Agentiei de turism organizatoare care deruleaza programul de calatorie, are dreptul de a modifica orele de zbor.

**5.4.** In situatia achizitionarii unui produs de tip croaziera, linia de croaziera poate modifica, din motive ce tin de siguranta navigarii, numarul cabinei si locatia acesteia pe punti (o punte inferioara, una superioara, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabina de aceeasi categorie ca cea rezervata initial, caz in care Calatorul nu va fi despagubit in niciun mod avand in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat. In mod similar, in cazul in care transportul are loc cu autocarul, transportatorul poate modifica, din motive ce tin de siguranta pasagerilor prezenti la bord, locul rezervat initial de Calator, cu un alt loc din aceeasi categorie, caz in care Calatorul nu va fi despagubit in niciun mod.

**5.5.** Dupa incheierea contractului, Agentia de Turism Organizatoare poate modifica pretul contractului in sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, aratand totodata modul de calcul al majorarilor sau micșorarilor de pret ale contractului si numai daca modificarea este o consecinta directa a schimbarilor legate de cel putin unul dintre urmatoarele aspecte:

(a) pretul transportului de pasageri care rezulta din costul carburantilor sau al altor surse de energie;

(b) nivelul taxelor sau al comisiunilor aplicabile serviciilor de calatorie incluse in contract, impuse de parti terte care nu sunt direct implicate in executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de imbarcare sau debarcare in porturi si aeroporturi;

(c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

Cresterea de pret va fi notificata calatorului, in clar si inteligibil, notificarea fiind insotita de o justificare a cresterii respective si de un calcul, pe suport durabil, cu cel putin 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului.

In cazul unei reduceri de pret, Agentia de Turism Organizatoare are dreptul sa deduca cheltuielile administrative efective din rambursarea datorata calatorului. La cererea calatorului, Agentia de turism organizatoare va prezenta dovezi ale cheltuielilor administrative respective.

**5.6.** Agentia de turism Organizatoare este raspunzatoare pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in contract.

**5.7.** In cazul in care, dupa inceperea executarii pachetului, o parte semnificativa din serviciile de calatorie prevazute in contract nu poate fi executata astfel cum s-a convenit in contract, Agentia de Turism Organizatoare ofera, fara costuri suplimentare pentru Calator, servicii

alternative corespunzatoare in vederea continuarii derularii pachetului, pe cat posibil echivalente sau de mai buna calitate decat cele specificate in contract, inclusiv in cazul in care intoarcerea Calatorului la locul de plecare nu este asigurata astfel cum s-a convenit.

**5.8.** In cazul in care serviciile alternative propuse, conform art. 4.7, au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decat cea specificata in prezentul Contract, Agentia de Turism Organizatoare acorda Calatorului o reducere adecvata a pretului.

**5.9.** Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse conform art. 4.7, doar in cazul in care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit in contract sau reducerea de pret acordata este inadecvata.

**5.10.** In cazul in care neconformitatea afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar Agentia de Turism Organizatoare a omis sa o remedieze intr-un termen rezonabil, calatorul poate inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare si, dupa caz, poate sa ceara, reducerea pretului si/sau despagubiri.

**5.11.** Daca este imposibil sa se furnizeze servicii alternative sau Calatorul respinge serviciile alternative propuse, Calatorul are dreptul, dupa caz, la reducerea pretului si/sau la despagubiri, fara a inceta contractul de servicii privind pachetul de calatorie.

**5.12.** Daca pachetul include transportul de pasageri, Agentia de turism Organizatoare asigura de asemenea, in cazurile prevazute la art. 4.10 si 4.11, repatrierea calatorului cu transport echivalent, fara intarzieri nejustificate si fara costuri suplimentare pentru Calator.

**5.13.** In masura in care este imposibil sa se asigure intoarcerea Calatorului astfel cum s-a convenit in contract din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare, Agentia de Turism Organizatoare suporta costul cazarii necesare, pe cat posibil de categorie echivalenta, pentru o perioada care nu depaseste trei nopti pe calator. Daca in legislatia specifica privind drepturile pasagerilor, sunt prevazute perioade mai lungi aplicabile mijloacelor de transport relevante pentru intoarcerea calatorului, se aplica perioadele respective.

**5.14.** Limitarea costurilor prevazuta la art. 4.13 nu se aplica persoanelor cu mobilitate redusa, astfel cum sunt definite la art. 2 lit. (a) din Regulamentul (CE) nr.1.107/2006 al Parlamentului European si al Consiliului din 5 iulie 2006 privind drepturile persoanelor cu handicap si ale persoanelor cu mobilitate redusa pe durata calatoriei pe calea aerului, si insotitorilor acestora.

**5.15.** Limitarea costurilor prevazuta la art. 4.13 nu se aplica femeilor insarcinate si minorilor neinsotiti si nici persoanelor care au nevoie de asistenta medicala speciala, cu conditia ca Agentia de turism Organizatoare sa fi fost informata cu privire la nevoile speciale ale acestora cu cel putin 48 de ore inainte de inceperea executarii pachetului.

**5.16.** Agentia de Turism Organizatoare are obligatia sa furnizeze in scris Calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu Calatorul (e-mail, fax, sms etc.), cu 5 zile inainte de data plecarii, urmatoarele informatii: (a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de Calator in fiecare dintre mijloacele de transport incluse; (b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon si de fax, adresele de e-mail ale reprezentantei locale a Agentiei de Turism Organizatoare ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contactarea Agentiei de Turism Organizatoare; (c) pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului; (d) obligatiile Calatorului prevazute la pct. 5.11, 5.12 si 5.14.

**5.17.** Agentia de Turism Organizatoare parte in contract este obligata sa acorde prompt asistenta Calatorului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau al unui eveniment pe care nici Agentia de turism Organizatoare, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita.

## **VI. DREPTURILE SI OBLIGATIILE CALATORULUI**

**6.1.** In cazul in care calatorul nu poate sa participe la calatoria turistica independent de motivele care stau la baza imposibilitatii de participare, acesta poate sa transfere contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii de calatorie contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia de Turism cu cel putin 7 zile inaintea datei de incepere a executarii contractului. In acest caz, intre calatorul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si Agentia de turism Organizatoare (debitor cedat) urmeaza a se incheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de calatorie contractate si cesionate. Responsabilitatea incheierii contractului de cesiune revine, dupa caz, fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata Organizatorului (debitorului cedat). Calatorul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei (soldului), a tuturor comisiunelor, tarifelor si a eventualelor costuri suplimentare generate de acest transfer.

**6.2.** In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in Romania, calatorul are obligatia sa respecte urmatorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regula, la ora 18,00 a zilei de intrare si se termina, de regula, la ora 12:00 a zilei de iesire inscrise pe documentele de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pana cel tarziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a calatorului.

**6.3.** In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, Agentia de Turism Organizatoare este constransa sa modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie prevazute la art. 5 alin (1) lit. a) din OG nr. 2/2018 sau nu poate onora cerintele speciale ale Calatorului pe care Agentia le-a acceptat sau propune sa mareasca pretul pachetului cu mai mult de 8% in situatiile prevazute la art. 4.5 de mai sus, Calatorul are posibilitatea ca, in termenul rezonabil specificat de Agentie, sa accepte modificarea propusa sau sa inceteze contractul fara a plati vreo penalitate de incetare. Se considera a fi modificare semnificativa inclusiv schimbarea locului de cazare, caz in care se va oferi Calatorului cea mai apropiata varianta din locatia respectiva de o calitate echivalenta sau superioara.

**6.4.** In cazul in care inceteaza contractul, Calatorul poate accepta un alt pachet, atunci cand acesta este oferit de Agentia de Turism Organizatoare, daca este posibil, de o calitate echivalenta sau superioara.

**6.5.** In cazul in care modificarile aduse contractului prevazute la 5.3 sau pachetului prevazute la 5.4 au drept consecinta scaderea calitatii sau a costului pachetului, Calatorul are dreptul la o reducere corespunzatoare a pretului.

**6.6.** Agentia informeaza Calatorul, fara intarzieri nejustificate si intr-un mod clar, inteligibil si bine evidentiat, pe un suport durabil, cu privire la:

- a) modificarile propuse prevazute la art. 5.3 si 5.4 de mai sus si, dupa caz, si in conformitate cu art. 5.5 de mai sus, impactul acestora asupra pretului pachetului;
- b) un termen rezonabil in care calatorul trebuie sa informeze Agentia cu privire la decizia sa in temeiul art. 5.3 de mai sus;
- c) consecintele lipsei reactiei Calatorului in termenul prevazut la lit. b), cu respectarea prevederilor legale in vigoare;
- d) dupa caz, pachetul de substitutie oferit si pretul acestuia.

**6.7.** In cazul in care Calatorul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile art. 5.3 de mai sus, se considera ca toate modificarile au fost acceptate si Calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

- 6.8.** In cazul in care contractul este incetat in temeiul art. 5.3 de mai sus si Calatorul nu accepta un alt pachet, Agentia de Turism Organizatoare ramburseaza toate platile efectuate de catre sau pe seama Calatorului, fara intarzieri nejustificate si, in orice caz, nu mai tarziu de 14 zile de la data incetarii contractului, cu respectarea prevederilor art. 15 alin. (2)-(6) din OG nr. 2/2018.
- 6.9.** Calatorul are dreptul sa denunte unilateral Contractul, in orice moment, inainte de inceperea executarii pachetului, caz in care este obligat sa despagubeasca Agentia de Turism Organizatoare pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor capitolului 6.
- 6.10.** In cazul in care Calatorul alege sa se mute la un alt hotel decat cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Agentia de Turism Organizatoare va rezolva cerintele Calatorului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmand a fi suportate de catre Calator. Daca Calatorul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu rezilierea/denuntarea unilateral a contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la capitolul 6 la momentul respectiv si incheierea unui nou contract.
- 6.11.** Calatorul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Agentie.
- 6.12.** Calatorul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de Agentie (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament etc.), in vederea acordarii serviciilor de calatorie. In cazul in care Calatorul beneficiaza de bilete de odihna si tratament, este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale, la zi.
- 6.13.** Calatorul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza fara ca acestea sa faca parte din contractul cu Agentia sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar agentia de turism organizatoare nu are nicio responsabilitate asupra prestatilor in cauza.
- 6.14.** Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre Calator a unor formalitati suplimentare (de exemplu, calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele Calatorului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Agentia de Turism Organizatoare recomanda si consultarea site-ului Politiei de Frontiera ([www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro)) si al Ministerului Afacerilor Externe ([www.mae.ro/travel-conditions](http://www.mae.ro/travel-conditions)). In cazul in care Calatorul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile suplimentare necesare in vederea efectuarii calatoriei care nu sunt in sarcina Agentiei (de exemplu, in cazul calatoriei cu minori, imputernicire din partea parintelui sau reprezentantului legal ce nu il insoteste sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Agentia de Turism este exonerata de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei.
- 6.15.** Agentia de Turism recomanda turistilor contactarea acesteia cu 24 de ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc de imbarcare etc.).
- 6.16.** In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de turisti (calatori), conditiile contractuale se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.
- 6.17.** Calatorul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acesteia ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. Agentia de Turism nu se face vinovata de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de Calator ca urmare a nerespectarii acestui alineat.
- 6.18.** Calatorul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii atat la dus, cat si la intors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului de calatorie contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre Calator a prevederilor privind locurile de intalnire si orarele vor fi suportate de catre acesta.
- 6.19.** In cazul in care Calatorul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii de calatorie refuza sa se mai intoarca in Romania si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, Calatorul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.
- 6.20.** Calatorul are urmatoarele obligatii: (a) sa se asigure ca documentele de calatorie, CARTEA DE IDENTITATE SAU PASAPORTUL, nu prezinta urme de deteriorare a elementelor de siguranta si sunt valabile in conformitate cu conditiile de calatorie specifice tarii/tarilor de destinatie, conditii care pot fi consultate pe site-ul Ministerului de Externe [www.mae.ro/travel-conditions](http://www.mae.ro/travel-conditions) (b) indeplineste toate cerintele de viza, vama, sanatate ale autoritatilor din tara (tarile) in care calatoreste si sa nu incalce legile statului (statelor) pe al carui teritoriu calatoreste; (c) sa respecte programul (orarul) de calatorie, precum si orele de imbarcare, dupa caz.

## **VII. RENUNTARI, INCETARI, PENALIZARI**

- 7.1.** Calatorul poate inceta Contractul in orice moment, inainte de inceperea executarii pachetului. In cazul in care Calatorul renunta din vina sa la pachetul de servicii de calatorie care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Agentiei penalizari dupa cum urmeaza:
- (a) 30% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 60 de zile calendaristice inainte de inceperea executarii pachetului (data plecarii);
  - (b) 50% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul de 60-31 zile inainte de inceperea executarii pachetului (data plecarii);
  - (c) 100% din pretul pachetului de servicii daca renuntarea se face cu mai putin de 31 de zile inainte de inceperea executarii pachetului (data plecarii) sau nu se prezinta la program.
  - (d) 100% din pretul pachetului de servicii, in cazul in care Calatorul a achizitionat pachetul de servicii de calatorie din cadrul programului special de tip Early Booking, indiferent de data la care Calatorul solicita renuntarea.
- 7.2.** In cazul in care calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie cu Agentia de Turism Organizatoare si a achitat un avans nu se prezinta in termenul comunicat in scris in prezentul contract, pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat de drept, iar Agentia de Turism Organizatoare are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul calatorului cu retinerea penalizarilor prevazute la pct. 6.1.
- 7.3.** Pentru biletele de odihna si/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Agentia va face restituirii numai in baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.
- 7.4.** In cazul in care o Ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, calatorului i se vor retine toate taxele datorate de Agentia de Turism, prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.
- 7.5.** Penalizarile echivalente cu cele indicate la pct. 6.1 lit. (c) sau (d) se aplica si in cazul in care Calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatie, daca nu poate pleca in ~~Page 15~~ pentru ca documentele personale necesare in vederea efectuării

calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasi teritoriului tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia.

**7.6.** Calatorul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare la pachetul de servicii de calatorie la Agentia la care a achitat serviciile. In caz contrar, cererea de renuntare nu este luata in considerare.

**7.7.** Calatorul are dreptul sa inceteze contractul inainte de inceperea executarii pachetului, fara a plati vreo penalitate de incetare, in cazul unor circumstante inevitabile si extraordinare care se produc la locul de destinatie sau in vecinatatea imediata a acestuia si care afecteaza in mod semnificativ executarea pachetului sau care afecteaza semnificativ transportul pasagerilor la destinatie. In acest caz, Calatorul are dreptul la o rambursare completa a oricarei plati efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despagubire suplimentara, dar nu mai devreme de 14 zile de la incetarea contractului.

**7.8.** Calatorul are dreptul sa transfere prezentul contract unei persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile acestuia, cu notificarea Agentiei de Turism cu cel putin 7 zile inainte de inceperea executarii pachetului si cu obligatia de a suporta costurile efective cu acest transfer.

**7.9.** Agentia de Turism Organizatoare poate inceta unilateral contractul privind pachetul de servicii de calatorie si poate oferi Calatorului rambursarea completa a tuturor platilor efectuate pentru pachet intr-un termen de 14 zile de la incetarea contractului, dar nu este raspunzatoare pentru plata unor despagubiri suplimentare, in unul dintre urmatoarele cazuri:

a) numarul de persoane inscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decat numarul minim stabilit in contract sau in programul pachetului respectiv atasat la prezentul contract, iar agentia il instiinteaza pe Calator cu privire la incetarea contractului in termenul stabilit in contract, dar nu mai tarziu de:

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

(ii) 7 (sapte) zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza intre doua si sase zile;

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

b) agentia nu poate executa contractul din cauza unor circumstante inevitabile si extraordinare si instiinteaza Calatorul cu privire la incetarea contractului, fara intarziere si inainte de inceperea executarii pachetului ;

**7.10.** Agentia de Turism Organizatoare nu raspunde in situatii de greva, conflicte politice si de razboi, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou international, precum si in cazul in care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere. Toate aceste situatii care nu sunt imputabile niciunei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere Agentia de Turism Organizatoare.

**7.11.** Agentia are dreptul sa rezilieze unilateral prezentul Contract, cu notificarea prealabila a Calatorului, fara interventia instantelor de judecata, daca executarea calatoriei este impiedicata de catre Calator. Prin "impiedicarea de catre Calator a executarii calatoriei" se intelege orice actiune sau inactiune din partea Calatorului care este in contradictie cu ordinea publica din Romania, bunele moravuri si normele de convietuire sociala. In cazul unor astfel de actiuni sau inactiuni din partea Calatorului, Agentia de Turism Organizatoare are dreptul la daune interese, reprezentand castigul nerealizat ca urmare a incetarii prezentului Contract.

**7.12.** Toate sumele mentionate la pct. 6.1, 6.2, 6.4, 6.5 si 6.11 se vor retine de catre Agentia de Turism Organizatoare din avansul sau pretul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de Calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

## **VIII. RECLAMATII, DESPAGUBIRI**

**8.1.** In cazul in care, Calatorul constata o neconformitate pe parcursul executarii serviciilor de calatorie, acesta are obligatia de a intocmi o sesizare in scris la fata locului, clar si explicit, cu privire la deficientele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii de calatorie contractat, ce se va transmite prompt atat reprezentantului Agentiei de Turism , cat si prestatorului de servicii de calatorie (conducerii hotelului, restaurantului, transportatorilor locali, reprezentantilor locali ai agentiei de turism organizatoare). Datele de contact ale Agentiei de Turism Organizatoare: CRYSMAR TRAVEL, Telefon: +4 0740 270 703; +4 0745 514 542, E-mail: [crismartravel@gmail.com](mailto:crismartravel@gmail.com).

**8.2.** Atat Agentia de Turism Organizatoare, cat si furnizorii de servicii de calatorie vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii si remedierea neconformitatii, cu exceptia unuia dintre urmatoarele cazuri:

(a) neconformitatea nu poate fi remediată;

(b) remedierea implica cheltuieli disproporționate, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate, fara a aduce atingere acestor exceptii. In cazul in care Agentia de Turism Organizatoare nu remediaza neconformitatea intr-un termen rezonabil stabilit de Calator, Calatorul poate face el insusi acest lucru si poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare.

Calatorul nu trebuie sa specifice un termen daca Agentia refuza sa remedieze neconformitatea sau daca este necesara o remediere imediata;

**8.3.** In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, Calatorul va depune la sediul Agentiei de Turism o reclamatie in scris, in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, Agentia de Turism Organizatoare urmand ca, in termen de 30 de zile calendaristice, sa comunice turistului despagubirile care i se cuvin, dupa caz.

**8.4.** Calatorul beneficiaza de o reducere corespunzatoare a pretului pentru orice perioada in care a existat o neconformitate, cu exceptia cazului in care Agentia de Turism Organizatoare dovedeste ca neconformitatea este imputabila Calatorului.

**8.5.** Calatorul are dreptul sa primeasca despagubiri adecvate din partea Agentiei de Turism Organizatoare pentru orice daune pe care le sufera ca urmare a unei neconformitati.

**8.6.** Agentia de Turism Organizatoare va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract si de limitele impuse de furnizorul serviciului de calatorie, cu exceptia cazului in care Agentia de Turism Organizatoare dovedeste ca neconformitatea apare intr-una dintre urmatoarele situatii:

(i) este imputabila Calatorului;

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

(iii) este cauzata de circumstante inevitabile si extraordinare ;

Despagubirea nu poate depasi in nici un caz pretul pachetului de calatorie, cu exceptia vatamarilor corporale sau daunelor provocate intentionat sau din neglijenta sau a limitelor despagubirilor fixate prin conventiile internationale aplicabile.

**8.7.** Pentru serviciile de calatorie asociate sau a oricarei oferte corespunzatoare, Agentia de Turism Organizatoare informeaza Calatorul ca acesta nu va beneficia de nici unul dintre drepturile care se aplica exclusiv pachetelor de calatorie, fiecare furnizor de servicii fiind unicul raspunzator pentru executarea corespunzatoare a contractului referitor la serviciile sale. In cazul in care serviciul de calatorie

asociat nu este efectuat ca urmare a insolvenței serviciului de calatorie, Calatorul are dreptul la rambursarea tuturor platilor efectuate cu acesta.

**8.8.** Despagubirile sau reducerile pretului acordate in temeiul prezentului Contract si despagubirile sau reducerile de pret acordate in temeiul regulamentelor si conventiilor internationale aplicabile se deduc unele din altele pentru a evita supracompensarea.

**8.9.** In cazul in care Calatorul a provocat o situatie de dificultate in mod intentionat sau din propria neglijenta care a necesitat acordarea de asistenta adecvata Calatorului aflat in dificultate, Agentia de Turism Organizatoare are dreptul la recuperarea costurilor efective suportate de la Calator.

## **IX. ASIGURARI**

**9.1.** Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere si/sau a sumelor achitate de acesta, in cazul insolabilitatii sau falimentului Agentiei CRYSMAR TRAVEL, pentru pachetele de servicii de calatorie in care CRYSMAR TRAVEL are calitatea de Agentie de Turism Organizatoare, la Societatea de Asigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP, Aleea Alexandru, Nr.51, Bucuresti, Romania, Telefon 004 021 405 7420, Fax 004 021 311 4490, office@omniasig.ro, www.omniasig.ro. Polita de asigurare privind protectia in caz de insolventa a agentiei de turism organizatoare cu seria I nr. 52139 este valabila de la data de 03/10/2019 pana la 02/10/2020. Polita este afisata si pe site-ul agentiei: [www.crysmartravel.ro](http://www.crysmartravel.ro)

**9.2.** Constatarea si evaluarea daunelor; Stabilirea si plata despăgubirilor

**9.2.1.** In cazul producerii evenimentului asigurat, Calatorul va solicita Agentiei de Turism Organizatoare, anterior depunerii cererii de despagubire, un document prin care acesta sa ateste faptul ca nu a fost, nu este si nu va fi in masura sa execute obligatiile aferente contractului privind pachetul de servicii de călătorie sau serviciul de calatorie asociat.

**9.2.2.** În termen de maxim 45 (patruzecisicincizile) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, Calatorul are obligația de a transmite OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A., cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative. Documentele justificative constau, în principal, în:

a) contractul privind pachetul de servicii călătorie sau serviciul de calatorie asociat ;

b) fotocopiile documentelor de plată aferente contractului privind pachetele de servicii de călătorie sau serviciile de calatorie asociate (chitanțe, ordine de plată etc);

c) fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere;

d) documentul prin care Agentia de Turism Organizatoare sa ateste faptul ca nu a fost, nu este si nu va fi in masura sa execute obligatiile aferente contractului privind pachetul de servicii călătorie sau serviciul de calatorie asociat, mentionat la art. 8.2.1.

**9.2.3.** Despăgubirea aferenta fiecarui contract privind pachetul de servicii călătorie sau serviciul de calatorie asociat nu poate depăși cuantumul sumelor achitate, precum și contravaloarea cheltuielilor de repatriere.

**9.2.4.** Despăgubirea aferenta prezentei Polite va fi plătită:

- Calatorilor care justifica dreptul la plata acesteia si care au depus cerere de despagubire in termenul mentionat la art. 8.2.2.

- in limita sumei asigurate mentionata in Polita cu seria I nr. 52139

-în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A. a documentelor justificative pentru toti Calatorii, dar nu mai devreme de expirarea termenului de depunere mentionat la art. 8.2.2.

**9.2.5.** În cazul în care cuantumul prejudiciilor depășește, la data producerii evenimentului asigurat, suma asigurata stabilită prin prezenta Polita, indiferent de numărul Calatorilor, despăgubirile se acordă, în limita acestei sume, fiecărui Calator, proporțional cu raportul dintre suma asigurata stabilită prin prezenta Polita și totalul cuantumulului prejudiciilor.

**9.2.6.** Despagubirea se plateste in moneda in care Calatorul a achitat contractul privind pachetul de servicii de calatorie sau serviciul de calatorie asociat. Orice transformare de curs valutar se va face la cursul de referință BNR din ziua producerii evenimentului asigurat.

**9.2.7.** În cazul în care după plata despăgubirii Agentia de Turism Organizatoare executa obligatiile aferente contractului privind pachetul de servicii călătorie sau serviciul de calatorie asociat si/sau returneaza sumele achitate si/sau cheltuielile de repatriere către călător, călătorul are obligația de a restitui OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A. despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare.

**9.3.** Facultativ, calatorul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer, sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie. Agenția recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Calatorul se poate informa în agenții despre cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii turistice, dacă Agenția oferă acest tip de serviciu.

**9.4.** Agenția de Turism Organizatoare nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare facultative contractate prin intermediul Agenției, deoarece aceasta este doar intermediar între calator și asigurator.

## **X. DOCUMENTE ANEXA LA CONTRACT**

Documentele contractului se constituie ca anexa la acesta si sunt urmatoarele:

(a) voucherul, biletul de odihna/tratament, biletul de excursie, bonul de comanda, dupa caz;

(b) programul pachetului de servicii de calatorie.

(c) cataloage/pliante/oferte/alte inscrisuri/etc. ale Agentiei de Turism Organizatoare puse la dispozitia calatorului, in format tiparit sau pe suport electronic.

**11.1.** Prezentul contract a fost incheiat in doua exemplare, cate unul pentru fiecare parte.

**11.2.** Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 2/2018. Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 este accesibila la urmatorul site: <http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233>

**11.3.** Toate unitatile de cazare, precum si mijloacele de transport sunt clasificate de catre organismele abilitate ale tarilor de destinatie, conform procedurilor interne si normativelor locale, acolo unde acestea exista, care difera de la o tara la alta si de la un tip de destinatie la altul.

**11.4.** Calatorul declara ca Agentia de Turism l-a informat complet cu privire la conditiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 si ca i-a fost pus la dispozitie, anterior semnarii contractului, formularul cu informatiile precontractuale standard cu privire la pachetele de servicii de calatorie din oferta Agentiei de Turism Organizatoare.

Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin mijloace electronice, calatorul isi exprima acordul si luarea la cunostinta cu privire la conditiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, in conformitate cu oferta Agentiei de Turism .

**11.5.** Litigiile aparute intre parti se rezolva pe cale amiabila, in caz contrar partile inteleg sa se adreseze instantelor de judecata competente.

**11.6.** Contractul va fi interpretat conform legilor din Romania.

**Agentia de turism  
CRYSMAR TRAVEL**

**CALATOR**

Reprezentant **COPII CRISTINA**  
Functia: **MANAGER**

Semnatura .....

Semnatura

Pentru si in numele grupului de calatori:

Stampila

<u>1</u>	
<u>2</u>	
<u>3</u>	
<u>4</u>	

**INFORMATII PRECONTRACTUALE A PACHETELOR DE SERVICII DE CALATORIE DIN OFERTA STANDARD  
A AGENTIEI CRYSMAR TRAVEL**

**CONDITII DE REALIZARE A GRUPULUI MINIM**

In cazul pachetelor de calatorie din oferta standard a agentiei de turism organizatoare Interra Travel, grupul minim pentru realizarea excursiei este dupa caz de 20/30/35/40 de platitori, si este indicat in mod explicit in programul detaliat al fiecarui pachet de calatorie, in catalogul printat si pe site-ul agentiei Crysmar Travel [www.crysmartravel.ro](http://www.crysmartravel.ro). In cazul in care numarul de turisti este mai mic decat cel indicat in program, la care s-au calculat tarifele, pretul pachetelor de calatorie poate fi recalculat sau se poate anula pachetul in cauza. Din respect pentru calatori si pentru a nu compromite vacanta turistilor, agentia Interra Travel poate schimba compania aeriana cu care se realizeaza pachetul respectiv (in cazul pachetelor de calatorie care au transport pe curse regulate), sau o parte dintre hotelurile mentionate in program, daca aceasta masura permite mentinerea pretului publicat. In aceste situatii, toate modificarile se vor face cu conditia oferi unor servicii similare din punct de vedere calitativ.

**EVENTUALE SITUATII DE EVOLUTII ALE PRETULUI PACHETELOR DE CALATORIE**

Preturile pachetelor de calatorie agreate la incheierea contractului, pot suferi modificari in sensul cresterii sau scaderii in functie de anumiti factori astfel:

- Pretul pachetului poate fi marit numai daca cresc costurile specifice (cresteri ale cursului de schimb, cresteri ale preturilor carburantilor, cresteri ale taxelor de aeroport si combustibil din componenta tarifului biletului de avion inclus in pachetul de calatorie, etc.). In cazul unei cresteri mai mare de 8%, calatorul poate rezilia contractul fara plata penalitatilor de retragere.



- Pretul pachetului poate fi scazut in urma unor promotii facute de hoteluri, companii aviatice sau de catre agentia de turism organizatoare. In cazul promotiilor acestea au o perioada fixa de valabilitate, iar agentia de turism organizatoare aloca un numar limitat de locuri cu tarif redus. Daca acestea se epuizeaza inainte de data limita a promotiei, agentia de turism organizatoare poate decide sa opreasca campania de promotii inainte de data limita setata initial, fara un anunt in prealabil. In acelasi timp, agentia de turism organizatoare nu are obligatia de a reduce pretul pachetului de calatorie conform promotiei, pentru clientii care au cumparat anterior acelasi pachet, dar la pretul din oferta standard.

## **DOCUMENTE DE CALATORIE**

- Va rugam sa va asigurati ca documentele de calatorie, **cartea de identitate sau pasaportul**, nu prezinta urme de deterioare a elementelor de siguranta.
- Cetatenii romani pot calatori in statele membre ale Uniunii Europene, Spatiului Schengen si Spatiului Economic European cu **cartea de identitate sau pasaportul in curs de valabilitate**. Pentru a verifica lista statelor care permit intrarea pe baza cartii de identitate, lista statelor membre U.E., Schengen si Spatiul Economic European, va rugam sa consultati site-ul Politiei de Frontiera [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro) sau al Ministerului de Externe [www.mae.ro/travel-conditions](http://www.mae.ro/travel-conditions).  
Accesul cu cartea de identitate mai este permis in urmatoarele state: Macedonia (90 zile), Muntenegru(30 zile), Serbia (90zile), Norvegia (daca cartea de identitate romaneasca valabila este emisa dupa anul 2009, in care este specificata cetatenia romana. Cartile de identitate romanesti emise inainte de anul 2009 nu sunt recunoscute ca documente de calatorie in Norvegia)
- Pentru toate celelalte state din afara Uniunii Europene si pentru acele state pentru care cetatenii romani nu au nevoie de viza de intrare, accesul se face pe baza **pasaportului valabil cel putin 6 luni de la data terminarii calatoriei**. Pentru a consulta lista statelor pentru care nu este necesara viza de intrare accesati site-ul Politiei de Frontiera [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro) sau al Ministerului de Externe [www.mae.ro/travel-conditions](http://www.mae.ro/travel-conditions).
- Pentru tarile in care cetatenii romani au nevoie de viza de intrare, este necesar pasaportul valabil cel putin 6 luni de la data terminarii calatoriei. Anumite state nu permit accesul ca pasaport temporar sau nu aplica vize pe pasaport temporare, de aceea va rugam sa consultati serviciul consular al tarii in care intentionati sa faceti deplasarea sau solicitati acest lucru agentului dvs. de turism.
- In cazul persoanelor casatorite recent, nu se accepta Cartea de Identitate anulata (perforata) de autoritati in vederea emiterii unei noi carti de identitate.
- Agentia de Turism Organizatoare nu are nici o raspundere in situatia in care autoritatile de frontiera nu permit accesul calatorului ( turistului) pe teritoriul statului respectiv. De asemenea, nu are nici o responsabilitate daca calatorului (turistului) nu i se permite parasirea teritoriului unei tari de catre autoritatile de frontiera din statul respectiv. In aceste cazuri, calatorului (turistului) nu i se mai restituie contravaloarea excursiei.

## **FOARTE IMPORTANT ! DOCUMENTE NECESARE PENTRU MINORI**

Pentru minorii care calatoresc insotiti de un singur parinte, este necesar acordul celui alt parinte exprimat printr-o declaratie autentificata la notariat. Daca celalalt parinte a decedat, este necesara o copie dupa actul de deces. Pentru minorii care au un singur parinte declarat in certificatul de nastere, este necesara o copie a acestui certificat. Pentru minorii care calatoresc insotiti de un singur parinte si acesta este divortat, este necesara **hotararea judecatoreasca definitiva** prin care i-a(u) fost incredintat(ii) minorul(ii) si copie dupa actul de divort. Daca hotararea judecatoreasca **nu este definitiva**, este necesar acordul celui alt parinte exprimat printr-o declaratie autentificata la notariat. Pentru minorii care calatoresc fara parinti si au fost incredintati unei terte persoane, este necesar acordul ambilor parinti exprimat printr-o declaratie autentificata la notariat precum si cazier juridic pentru persoana care ii insoteste. Daca nu va incadrati in niciuna dintre prevederile de mai sus, va rugam sa consultati site-ul politiei de frontiera: [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro) si sa va asigurati ca intruniti conditiile prevazute de articolul 2 alin. 2 din Legea nr. 248/2005 cu modificarile ulterioare, apeland politia de frontiera la nr. de telefon **021.9590**.

## **CAZARE SI PROGRAMUL EXCURSIEI**

- Clasificarea hotelurilor din programul pachetelor de calatorie este in conformitate cu standardele existente in tara respectiva si poate sa nu coincida cu normele de clasificare din Romania.
- Hotelurile nominalizate in program pot suferi modificari pana la data plecarii, in functie de conditiile specifice care pot aparea intre momentul publicarii programului si data plecarii. Daca aceste schimbari sunt impuse de furnizorul local, intotdeauna se vor oferi hoteluri similare ca locatie/confort.
- Majoritatea hotelurilor nu detin camere triple. In unele hoteluri se pot confirma la cerere camere duble cu pat suplimentar, in functie de disponibilitate. Patul suplimentar poate fi un pat pliant, un fotoliu pat, o canapea extensibila, etc.
- Distributia camerelor la hoteluri se face de catre receptiile acestora; problemele legate de amplasarea sau aspectul camerei se rezolva de catre calator (turist) direct la receptie, asistat de reprezentantul agentiei. Pentru anumite facilitati din hotel sau din camera, hotelierul poate solicita taxe suplimentare (minibar/frigider, seif, etc.); in momentul sosirii la hotel solicitati receptionerului sa va informeze cu exactitate asupra lor.
- Situatia de partaj in camera dubla este atunci cand o persoana doreste sa participe la o excursie singura, dar nu in camera single, ci cu alta persoana, necunoscuta, de acelasi sex, intr-o camera twin pentru doua persoane. In aceasta situatie persoana in cauza solicita Agentiei de Turism Organizatoare o rezervare partaj in camera dubla, sub rezerva ca Agentia de Turism Organizatoare va gasi, in timp util, a doua persoana dispusa sa participe la excursie partaj in camera dubla. Daca nu se va gasi a doua persoana, prima persoana se poate retrage, sau va achita suplimentul de camera single pentru a putea participa la excursie. Agentia de Turism Organizatoare nu este raspunzator de achitarea suplimentului de camera single.
- Insotitorul de grup poate efectua modificari programului (schimbari de ore, modificarea ordinii desfasurarii acestuia), fara a afecta insa structura serviciilor efectuandu-l astfel in totalitate.

## **INFORMATII UTILE REFERITOARE LA TRANSPORTUL CU AVIONUL**

- Compania/comaniile aeriene care opereaza zborurile din pachetul de calatorie pot aduce diferite modificari zborurilor contractate, in functie de conditiile obiective din perioada de operare, pana la momentul plecarii pentru zborul/zborurile de dus sau dupa momentul plecarii pentru zborul/zborurile de intors. Agentia de turism organizatoare va informa calatorii (turistii) asupra eventualelor modificari survenite independent de vointa sa si nu va fi raspunzatoare de eventualele inconveniente aparute.
- Alocarea locurilor in avion se face de catre ghiseul de check-in din aeroport in functie de ordinea sosirii pasagerilor. Pentru destinatiile europene, de regula, limita de bagaje de cala este de 20-23 kilograme si 06-08 kilograme pentru bagajul de mana, dimensiuni: 55cm x 40cm x 20cm. Depasirile de limita de KG se achita separat pe aeroport. Informatii exacte cu privire la bagajul de cala si cel de mana, gasiti pe site-ul companiei aeriene sau in agentia de turism organizatoare sau in informarea de calatorie transmisa de Agentia de Turism Organizatoare inaintea plecarii.
- Femeile care sunt insarcinate in peste 6 luni, au nevoie de un certificat medical cu acordul medicului de a calatori cu avionul. Compania de zbor si echipajul de bord isi rezerva insa dreptul de a decide daca permit sau nu imbarcarea persoanelor cu sarcina avansata (ultimele 2-3 luni).
- Pasagerii care sufera de boli contagioase nu pot calatori cu avionul. Personalul aeroportuar si de bord isi rezerva dreptul de nu permite imbarcarea respectiv de a dispune debarcarea persoanelor in cauza.
- Dupa aterizarea pe aeroportul de destinatie, pasagerii se vor prezenta mai intai la ghiseul Control pasapoarte, dupa care isi vor recupera bagajele din locul special amenajat. Daca atunci cand ajungeti la destinatie observati ca aveti probleme in gasirea bagajului depus la biroul de check-in la imbarcare, va rugam nu parasiti aeroportul, ci depuneti o sesizare la biroul de reclamatii existent la terminal.

### **INFORMATII DESPRE PLECARE SI ASISTENTA TURISTICA LA DESTINATIE**

Informatiile detaliate despre plecare se transmit cu cateva zile inainte de plecare si cuprind urmatoarele: numele si perioada pachetului, tipul de transport (avion, autocar sau individual), numele ghidului insotitor si telefonul de urgenta al acestuia (pentru pachetele de calatorie fara insotitor de grup se va furniza numele si telefonul ghidului local de la destinatie), data plecarii, locul si ora de intalnire, ora plecarii, numarul zborului de plecare si ora decolarii (dupa caz), tipul de document de calatorie necesar, limitele de bagaje de cala si mana pentru zborurile de plecare, zborurile locale si zborurile de retur, telefon de urgenta, detalii transferuri gratuite (cu minim 1 zi inainte de plecare), lista de hoteluri din program, conditiile de calatorie specifice destinatiei. Asistenta locala la destinatie este asigurata de insotitorul de grup (pentru pachetele de calatorie cu ghid) respectiv de agentia partenera de la destinatie (ale carei date de contact vor fi furnizate).

### **ASIGURARI MEDICALE DE CALATORIE SI ASIGURAREA STORNO**

- Pachetele de calatorie din oferta standard a agentie de turism organizatoare Crysma Travel, nu includ asigurarea medicala de calatorie si asigurarea storno. Recomandam incheierea acestor asigurari la momentul rezervarii pachetelor de calatorie. Pentru destinatiile unde este necesara viza de intrare, asigurarea medicala de calatorie este obligatorie. Asigurarea storno se poate incheia numai in ziua incheierii contractului de calatorie (nu si ulterior).
- Agentia de turism organizatoare CRYSMAR TRAVEL detine urmatoarea polita de asigurare privind protectia in caz de insolventa: Polita seria I nr. 52139, polita de asigurare privind protectia in caz de insolventa a agentiei de turism organizatoare, emisa de catre OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP, Sector 1, Bucuresti, Telefon 004 021 405 7420, Fax 004 021 311 4490, office@omniasig.ro, www.omniasig.ro. Polita cu seria I nr. 52139 este valabila de la data de 03/10/2019 pana la 02/10/2020. Polita este afisata si pe site-ul agentiei: [www.crysmartravel.ro](http://www.crysmartravel.ro).

ANEXA 1

## **FORMULAR CU INFORMATII STANDARD PENTRU CONTRACTELE PRIVIND PACHETELE DE SERVICII DE CALATORIE**

Combinatia de servicii de calatorie pusa la dispozitia dumneavoastra este in pachet in intelesul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018. Prin urmare, veti beneficia de toate drepturile UE care se aplica pachetelor. Agentia de turism CRYSMAR TRAVEL, in calitate de agentie de turism organizatoare, va fi pe deplin responsabila pentru executarea corespunzatoare a pachetului in ansamblu. In plus, conform legislatiei, agentia detine protectie pentru a va rambursa platile si, in cazul in care transportul este inclus in pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastra in cazul in care devine insolventa.

Detalii de contact ale Agentiei CRYSMAR TRAVEL : Str.Avrăm Iancu, Nr.1, Loalitatea.Oradea, Judetul .Bihor, Telefon: 004 0740 270703; 004 0745 514 542, E-mail: [crysmartravel@gmail.com](mailto:crysmartravel@gmail.com), Site: [www.crysmartravel.ro](http://www.crysmartravel.ro)

### **Drepturi principale in temeiul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018.**

- Calatorii primesc toate informatiile esentiale privind pachetul anterior incheierii contractului privind pachetul de servicii de calatorie.
- Exista intotdeauna cel putin un comerciant care raspunde pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in contract.
- Calatorilor li se pune la dispozitie un numar de telefon de urgenta sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legatura cu agentia de turism organizatoare sau cu agentul de turism.
- Calatorii pot transfera pachetul unei alte persoane, in urma unei instiintari efectuate in mod rezonabil si eventual a platii unor costuri suplimentare.

– Pretul pachetului poate fi marit numai daca cresc costurile specifice (de exemplu, preturile carburantilor) si daca acest lucru este prevazut in mod expres in contract, si in orice caz nu mai tarziu de 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului. In cazul in care cresterea pretului este mai mare de 8% din pretul pachetului, calatorul poate inceta contractul. In cazul in care agentia de turism organizatoare isi rezerva dreptul de a creste pretul, calatorul are dreptul la o reducere de pret daca apare o scadere a costurilor relevante.

– Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare si pot obtine rambursarea completa a oricaror plati in cazul in care oricare dintre elementele esentiale ale pachetului, altul decat pretul, s-a modificat in mod semnificativ. In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, comerciantul raspunzator de pachet anuleaza pachetul, calatorii au dreptul la rambursare si, dupa caz, la o despagubire.

– Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, inainte de inceperea executarii pachetului, in circumstante exceptionale, de exemplu in cazul unor probleme grave de securitate la destinatie care sunt susceptibile de a afecta pachetul.

– In plus, calatorii au posibilitatea de a inceta contractul in orice moment inainte de inceperea executarii pachetului, in schimbul achitarii unei penalitati de incetare adecvat si justificabil.

– In cazul in care, dupa inceperea executarii pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite calatorului servicii alternative corespunzatoare, fara a implica plata unor costuri suplimentare. Calatorii pot inceta contractul fara plata unei penalitati de incetare, in cazul in care serviciile nu sunt executate in conformitate cu contractul si acest fapt afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar agentia de turism organizatoare nu remediaza problema.

– Calatorii au de asemenea dreptul la o reducere a pretului si/sau la plata unor despagubiri pentru daune in cazul in care serviciile de calatorie nu sunt executate sau sunt executate in mod necorespunzator.

– Agentia de turism organizatoare trebuie sa ofere asistenta in cazul in care calatorul se afla in dificultate.

– In cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa, platile vor fi rambursate. In cazul in care agentia de turism organizatoare intra in insolventa dupa inceperea executarii pachetului, iar transportul este inclus in pachet, repatrierea calatorilor este garantata.

Calatorii pot contacta societatea de asigurari sau, dupa caz, autoritatea competenta, Ministerul Turismului – Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, Bucuresti, Poarta C, Telefon: 004 021 303 78 37, Fax: 004 021 303 78 93, E-mail: [registratura@mturism.ro](mailto:registratura@mturism.ro), in cazul in care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolventei agentie Crysma Travel.

In sensul prezentului formular prin agentie de turism organizatoare se intelege agentia de turism organizatoare stabilita pe teritoriul Romaniei sau agentia de turism intermediara stabilita pe teritoriul Romaniei, care cumpara in mod direct pachete de la o agentie de turism organizatoare care nu este stabilita in Romania, dupa caz, conform art. 14 din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018.

In cazul prevederilor referitoare la insolventa, agentia de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din Romania, dupa caz.

Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 este accesibila la urmatorul site:

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

ANEXA 2

## DECLARATIE DE CONSIMTAMAND PRIVIND PRELUAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

D-na/D-nul.....,cu domiciliul

în.....,legitimat

cu..... Seria..... NR. ...., CNP: ....., în calitate de titular de contract, prin prezenta declaratie îmi exprim consimtamântul în mod liber, în cunostinta de cauza si la obiect, pentru urmatoarele scopuri ale prelucrării datelor cu caracter personal:

**A.** - Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal pentru comunicari comerciale ale agentiei (oferte turistice).

**B.** - Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal pentru newsletter-uri (stiri, informatii diverse despre activitatea agentiei).

**C.** - În calitate de titular al autoritatii parintesti/ împluternicit al acestuia, sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal (nume, prenume, data nasterii) ale copilului/copiilor mei care au vârsta sub 16 ani, mentionati în rezervare, necesare pentru executarea contractului. (pct. C este obligatoriu pentru a se putea efectua rezervarea) .

1. Am luat cunostinta de faptul ca, în cazul în care am fost de acord cu pct. A si B datele mele si a persoanelor mentionate în rezervare, nume, prenume, adresa de email, se vor putea prelucra dupa executarea contractului pana la data de 31.12.2022.

2. Cunosc faptul ca am posibilitatea sa-mi retrag consimtamantul pentru pct. A si B, oricând, printr-o cerere transmisa la e-mail [crysmatravel@gmail.com](mailto:crysmatravel@gmail.com).

3. Sunt informat/a ca, în cazul în care nu sunt de acord cu pct. A si B, orice date cu caracter personal vor fi eliminate din baza de date de marketing a Agentiei.

4. Agentia m-a asigurat ca respecta noile norme impuse de prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 cu privire la protectia datelor cu caracter personal.
5. De asemenea, am luat la cunostinta ca prelucrarea datelor personale necesare pentru facturare (nume, prenume, data nasterii, CNP, C.I. sau pasaport, adresa, telefon, email si nationalitate) se vor pastra conform termenelor prevazute în legislatia financiar-contabila.
6. Am înteles ca prelucrarea datelor cu caracter personal mentionate în contract este realizata pentru furnizarea serviciilor turistice contractate, pe perioada de valabilitate a acestuia si pe perioada de arhivare.
7. Sunt de acord cu transferarea acestor date catre companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii contractuali ai Agentiei din tara si/sau din strainatate, implicati în desfasurarea serviciului turistic contractat.
8. Sunt informat/a de faptul ca, potrivit legislatiei în vigoare, datele personale vor fi furnizate catre autoritatile din domeniul juridic (politie, parchet, instate de judecata) doar la solicitarea expresa a acestora.
9. Agentia m-a asigurat de faptul ca datele mele nu vor fi facute publice, nu vor fi transmise unor terte parti.
10. Am fost informat/a ca am urmatoarele drepturi: de acces la date, de rectificare, de stergere a datelor (dreptul de a fi uitat), de restrictionare a prelucrării, de portabilitate a datelor si dreptul la opozitie. Pentru exercitarea acestor drepturi, voi putea trimite o cerere scrisa, la adresa de e-mail : [crysmartravel@gmail.com](mailto:crysmartravel@gmail.com). De asemenea, mi s-a comunicat si faptul ca am dreptul de a ma adresa Autoritatii Nationale de Supraveghere (<https://www.dataprotection.ro/>), precum si justitiei.
11. Declar ca am fost împuternicit de toate persoanele mentionate în rezervare sa furnizez Agentiei de Turism datele personale ale acestora necesare efectuării rezervării, iar accesul la aceste date se va acorda doar titularului de contract în urma unei cereri scrise.
12. Am înteles în intregime continutul declaratiei de mai sus, aceasta fiind conforma cu cele declarate si cu realitatea.

Titular de contract:

Data: