



Agenția Basilica Travel  
Str. Doamnei nr.20, Sector 3  
Tel/Fax: 021/316.35.03,  
www.basilicatravel.ro,  
office@basilicatravel.ro



CONT LEI – RO81RNCB0080097907720001  
CONT EURO – RO54RNCB0080097907720002  
B.C.R. – BCR SUC. LIPSCANI  
CUI: 23045133, RC: J40/300/11.01.2008

## CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE CĂLĂTORIE **INTERNE**

**NR. CONTRACT/COMANDA %%NR%% DIN DATA DE %%DATA%%**

### **Părțile contractante :**

**Societatea Comercială BASILICA TRAVEL SRL.** cu sediul în BUCUREȘTI, Str. Doamnei, nr.20, tel: 021/3163503; email:office@basilicatravel.ro; cod unic înregistrare RO 23045133; înregistrată la Registrul Comerțului sub numărul **J40/300/15.01.2008**; titulara a Licența de turism nr. **4776** pentru Agenția de turism organizatoare de Turism BASILICA TRAVEL cu sediul în BUCUREȘTI, Str. Doamnei, nr.20; reprezentată prin **Ing. LEONARD CIOFU**, în calitate de **ADMINISTRATOR** și **DIANA IORGA**, în calitate de **DIRECTOR AGENTIE DE TURISM ORGANIZATOARE**, denumită în continuare **AGENȚIE DE TURISM ORGANIZATOARE** și **CĂLĂTORUL / Reprezentantul CĂLĂTORULUI**,

**Nume și Prenume: %%NUME%%; CNP: %%CNR%%; Adresa: %%ADRESA%%; Telefon: %%TELEFON%%; data nasterii: %%N%%.**

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

**I .SERVICII CONTRACTATE /** număr de persoane: %%NP%% pax (%%NC%%)

**II1.PREȚUL TOTAL AL CONTRACTULUI ESTE %%TARIF%%/pax** și cuprinde costul serviciilor de călătorie efective, comisionul Agenției și T.V.A.

**2. AVANSUL** este de %%AVANS%%, **achitat cu .....** în data de..... **diferența plată .....** până la data de %%DP%%.

**3. Destinația și perioada:** %%DESTINATIA%%, %%PERIOADA%%

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

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

**6. Tip camera:** %%TIP\_CAMERA%%

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

**8. Durata programului(plecare/sosire):** %%PERIOADA%%

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

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

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

### **III. Încheierea Contractului**

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

a) în momentul semnării lui de către călător sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice;

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

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

**3.2.** În cazul în care prezentul contract este pus integral la dispoziția turistului sub formă de catalog, pliant, alte înscrisuri, site-ul Agenției sau alte mijloace de comunicare electronică (e-mail, fax etc.), obligația de informare a călătorului este considerată îndeplinită prin înscrierea acestei informații în oricare dintre documentele de călătorie sau documentele fiscale furnizate de Agenție, nefiind necesară încheierea în formă scrisă a contractului de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, respectiv dacă prezentul contract prezentat turistului în modalitățile prevăzute mai sus conține clauzele prevăzute la art. 7 **alin. (2)** din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 republicată privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie.

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

#### **IV. Modalitati de plată**

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

**4.2. Plata serviciilor de calatorie interne (cu locul de desfasurare in Romania)** se poate efectua si cu vouchere de vacanta. Plata serviciilor de calatorie se face respectand prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice si anexelor acesteia. In cazul in care calatorul renunta la pachetul de servicii de calatorie achizitionat cu vouchere de vacanta, Agentia ii poate oferi acestuia un pachet de servicii de calatorie la o valoare initiala, mai putin penalitatile aferente, calculate conform prevederilor pct. 7.1. sau ii poate oferi calatorului un pachet de servicii de calatorie la o valoare mai mare fata de pachetul achizitionat initial din care au fost scazute penalitatile aferente, cu plata diferentei de pret.

**4.3.** Depasirea termenului de plata determina aplicarea unei penalitati de 0,3% pentru fiecare zi de intarziere, procent aplicat la suma neachitata.

**4.4.** Conform OUG nr. 8/2009, in cazul **renuntarii definitive la pachetul de servicii de calatorie** de care calator, agentia de turism nu poate restitui calatorului voucherele de vacanta sau contravaloarea acestora in bani. Voucherele de vacanta pot fi restituite calatorului de catre agentia de turism, in cazul renuntarii definitive la pachetul de servicii de calatorie, doar daca acestea nu au fost expediate emitentului de vouchere de vacanta conform procedurii legale stabilite prin HG nr. 215/2009 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acordarea voucherelor de vacanta.

**4.5.** Pachetul de servicii de calatorie care poate fi achizitionat pe baza voucherelor de vacanta va cuprinde servicii de cazare (minim si obligatoriu), alimentatie publica, transport, tratament balnear, agrement, toate cu locul de desfasurare pe teritoriul Romaniei.

**4.6.** In cazul in care calatorul doreste sa efectueze plata catre agentie prin transfer bancar, pentru serviciile achizitionate, toate costurile bancare vor revenii partii care initiaza plata, respectiv calatorului.

## **V. Drepturile și obligațiile Agenției**

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

**5.2.** În cazul modificării uneia dintre prevederile esențiale ale contractului, cum ar fi: serviciile incluse în pachet, datele de călătorie, modificarea categoriei unității de cazare, Agenția are obligația de a informa călătorul cu cel puțin 20 zile înainte de data începerii călătoriei.

În cazurile prevăzute la pct. 5.7 lit. b) și c), informarea se va face în timp util pentru a permite turistului să decidă începerea călătoriei.

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

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

**5.5.** Agenția poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de preț ale contractului și numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi, a taxelor de călător ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat. Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate, în niciun caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

**5.6.** În cazul în care, după începerea călătoriei, o parte importantă din serviciile de călătorie prevăzute în contract nu este realizată sau Agenția constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

**a)** să ofere călătorului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei fără majorarea prețului, respectiv serviciile de călătorie oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;

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

**c)** în cazul în care nu pot fi oferite călătorului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al călătorului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

**5.7.** Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:

**a)** când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează călătorului;

**b)** când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări pe care nici Agenția, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fără a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrări sau reparații pe drumurile publice), neîndeplinirea grupului minim ca urmare a unor renunțări de ultimă oră sau a neobținerii vizelor pentru toți participanții. Agenția nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate călătorului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje și a altor împrejurări care revin exclusiv în sarcina transportatorului în temeiul actelor normative specifice;

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

**5.8.** Agenția are obligația să furnizeze în scris călătorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu călătorul (e-mail, fax, sms etc.), **cu minim 3 zile** înainte de data plecării orice modificare la următoarele informații:

**a)** orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de către călător în fiecare dintre mijloacele de transport incluse;

**b)** denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a intermediarului ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a intermediarului ;

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

**d)** obligațiile călătorului prevăzute la pct. 6.10, 6.11 și 6.13.

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

a) furnizarea de informații corespunzătoare privind serviciile de sănătate, autoritățile locale și asistența consulară;

b) efectuarea comunicărilor la distanță și sprijinirea călătorului în găsirea unor servicii de călătorie alternative.

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

**5.10** Agenția de turism organizatoare poate înceta contractul privind pachetul de servicii de călătorie și poate oferi călătorului rambursarea completă a tuturor plăților efectuate pentru pachet, dar nu este răspunzătoare pentru plata unor despăgubiri suplimentare, în unul dintre următoarele cazuri:

**a)** numărul de persoane înscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decât numărul minim stabilit în contract, iar agenția de turism organizatoare îl înștiințează pe călător cu privire la încetarea contractului în termenul stabilit în contract, dar nu mai târziu de:

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

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

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

b) anularea s-a datorat unui caz de forta majora (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricărui efort depus, în această nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unității de cazare) sau unor cauze dintre cele prevăzute la pct. 5.7 lit. b;

c) anularea s-a făcut din vina calatorului.

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

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

**5.13.** În cazul în care serviciile alternative propuse au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în prezentul contract, Agenția acordă călătorului o reducere adecvată a prețului. Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit prin prezentul sau reducerea de preț acordată este inadecvată.

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

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

## **VI. Drepturile și obligațiile călătorului**

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

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

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

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

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

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

**6.2.** Serviciile de calatorie achitate total sau partial cu vouchere de vacanta **nu pot fi cesionate in conformitate cu prevederile art.7 alin.1 din OUG nr.8/2009 privind acordarea voucherelor de vacanta.**

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

**6.4.** In cazul in care preturile stabilite in contract sunt majorate cu peste 8%, indiferent de motivele majorarii, calatorul poate:

**a)** sa accepte modificarea propusa,

**b)** sa rezilieze contractul, fara a plati vreo penalitate de reziliere.

In cazul in care reziliaza prezentul contract calatorul poate accepta un pachet de substitutie, atunci cand acesta este oferit de Agentie, daca este posibil, de o calitate echivalenta sau superioara.

**6.5** Calatorul este obligat sa comunice Agentiei, in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la pct. 5, pct. 5.2 privind modificarea prevederilor esentiale ale contractului sau in timp util inainte de inceperea calatoriei, in cazul in care se aplica clauzele prevazute la cap.5, pct. 5.7, lit. b) si c), hotararea sa de a opta pentru:

**a)** rezilierea / denuntarea unilaterală a contractului fara plata penaltatilor; sau

**b)** acceptarea noilor conditii ale contractului.

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

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

**a)** să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;

**b)** să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț, în sensul rambursării diferenței de preț dintre cele două pachete turistice, la momentul încheierii noului contract de prestare de servicii;

**c)** să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

**6.8.** In toate cazurile mentionate la pct. 6.7, calatorul are dreptul sa solicite Agentiei si o despagubire, al carei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al partilor sau in baza unei hotarari a instantei de judecata, pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care: a) anularea s-a facut datorita nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar Agentia a informat in scris calatorul cu cel putin:

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

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

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

**b)** anularea s-a datorat unui caz de forta majora (circumstante imprevizibile, independente de vointa celui care le invoca si ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, in aceasta nefiind incluse suprarezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unitatii de cazare) sau unor cauze dintre cele prevazute la pct. 5.7,lit. b,



c) anularea s-a facut din vina calatorului.

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

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

6.10. Turistul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat de Agenție (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament etc.), în vederea acordării serviciilor turistice. În cazul în care turistul beneficiază de bilete de odihnă și tratament, este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie și dovada plății contribuțiilor pentru asigurări sociale, la zi.

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

6.12. Dacă pentru efectuarea calatoriei este necesară îndeplinirea de către calator a unor formalități suplimentare (de ex. calatoria împreună cu minori, situația în care numele calatorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei, etc), calatorul are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția recomandă și consultarea site-ului <http://www.politiadefrontiera.ro>. De asemenea, în cazul calatoriei în anumite destinații care necesită obținerea unei vize, Agenția recomandă consultarea site-ului: <http://www.mae.ro/node/1422>, pentru informații complete privind regimul vizelor. În cazul în care calatorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării calatoriei, care nu sunt în sarcina Agenției (de ex. necesitatea obținerii vizei sau necesitatea de a avea pasaport sau/si carte de identitate sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării calatoriei.

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

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

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

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

## **VII. Renunțări, penalizări, despăgubiri**

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

- a.) 25% din prețul pachetului de servicii de călătorie, dacă renunțarea se face în intervalul 29 - 25 de zile calendaristice înainte de data plecării;**
- b.) 50% din prețul pachetului de servicii de călătorie, dacă renunțarea se face în intervalul 24 - 20 de zile calendaristice înainte de data plecării;**
- c.) 100% dacă anularea se face:**

- nu se prezinta la program;
- intr-un interval mai mic de 16 zile calendaristice inainte de data plecarii (ori in ziua plecarii);
- in cazul in care calatorul nu este lasat sa treaca una din frontierele de pe traseul excursiei, din motive care sunt legate exclusiv de persoana sa sau din motive care nu pot fi imputate Agentiei;
- in cazul in care calatorul nu respecta conditiile generale ale Agentiei, prezinta acte incomplete sau false, nu are pasaport sau nu achita integral excursia in termenele stipulate;

**Aceste penalizari se aplica la pretul contractului, mentionat la articolul II, in prezentul contract.**

7.2. Penalizarile echivalente cu pretul contractului 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 calatorie pentru ca documentele personale, necesare in vederea efectuarii calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasii teritoriului tarii fiind intors de catre politia de frontiera din alte motive ce tin de persoana acestuia.

7.3. In cazul in care plata pentru serviciile de calatorie interne a fost facuta cu, sau si cu vouchere de vacanta, penalizarea se va deduce in primul rand din valoarea voucherelor de vacanta. Daca penalizarea este mai mare decat valoarea voucherelor de vacanta, diferenta care depaseste valoarea voucherelor de vacanta se va retine din valoarea achitata prin alte instrumente de plata. In cazul in care valoarea voucherelor de vacanta este mai mare decat valoarea penalizarii, diferenta nu se restituie nici in vouchere de vacanta si nici in numerar in cazul in care calatorul nu doreste un alt serviciu turistic.

Daca calatorul isi manifesta dorinta de a achizitiona un alt serviciu turistic, pentru o perioada ulterioara, atunci diferenta dintre valoarea voucherelor si valoarea penalizarii se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul in care calatorul poate beneficia de noul pachet de servicii de calatorie este de **maxim 3 luni** de la data rezilierii contractului/renuntarea la serviciile de calatorie initiale si se ofera calatorului in functie de disponibilitatea agentiei de turism organizatoare. Optiunea calatorului pentru noua destinatie aleasa se mentioneaza de catre acesta in cererea si la data prezentarii cererii de reziliere / renuntare a serviciilor de calatorie. In cazul in care calatorul nu isi exprima optiunea in aceasta perioada, Agentia nu ii mai poate oferi acestuia nici un pachet de servicii de calatorie ulterior.

7.4. In cazul in care calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie cu Agentia si a achitat un avans, nu se prezinta in termenul specificat in bonul de comanda sau in termenul comunicat in scris pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat de drept, iar Agentia are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul calatorului, cu retinerea penalizarilor prevazute la pct.7.1.

7.5. 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.

7.6. 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 Agentie prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.

7.7. 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.

7.8. 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.

7.9. Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract, conform prevederilor pct. 6.8.



**7.10.** Agenția nu răspunde în situații de grevă, conflicte politice și de război, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou internațional, precum și în cazul în care companiile aeriene stabilesc limite de răspundere. Toate aceste situații care nu sunt imputabile niciunei părți se consideră situații de forță majoră și exonerează de răspundere Agenția.

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

## **VIII. Reclamații**

**8.1.** În cazul în care călătorul este nemulțumit de serviciile de călătorie primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fața locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii de călătorie contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agenției, cât și prestatorului de servicii de călătorie (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai turoperatorului).

- Datele de contact ale Agenției: **BASILICA TRAVEL S.R.L.**
- Telefon: **021/316.35.03**
- Fax: **021/316.35.03**
- E-mail: [office@basilicatravel.ro](mailto:office@basilicatravel.ro)

**8.2.** Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii de călătorie vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, călătorul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 de zile calendaristice, să comunice călătorului despăgubirile care i se cuvin, după caz.

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

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

## **IX. Asigurări**

**9.1.** Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvenței sau falimentului Agenției, la Societatea de Asigurare OMNIASIG – VIENNA INSURANCE GROUP S.A., cu sediul în București, Sector 3, Str. Halebilor, nr.7, tel : 021/311.02.63/64, fax: 021/312.58.60, polita seria I, nr. 29320, valabilă în perioada 01.01.2019 – 31.12.2019, și este afișată pe pagina web [www.pelerinaj.ro](http://www.pelerinaj.ro) / <https://www.pelerinaj.ro/wp-content/uploads/2018/12/Sscanare@ms18121216130.pdf>.

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

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

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

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

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

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

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

**9.2.6.** Documentele justificative constau în principal în:

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

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

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

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

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

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

***9.4. Călătorul poate încheia facultativ asigurarea STORNO, care asigură un eveniment incert și imprevizibil, survenit în perioada de asigurare și precizat în condițiile de asigurare, a cărui producere determină anularea călătoriei la inițiativa Asiguratului și în urma căruia Asiguratorul***

<i>acordă despăgubiri, în baza condițiilor de asigurare.</i>
<i>*Sunt de acord cu încheierea asigurării STORNO, primind condițiile de asigurare a anularii calatoriei, specificate la pag. 8 în broșura. (se completează de către călător)</i>
<input type="checkbox"/> <b><u>DA, doresc asigurarea STORNO*</u></b>
<i>*<b>(se încheie în momentul semnării contractului de către turist/pelerin, individual pentru fiecare persoană contractantă)</b></i>
<input type="checkbox"/> <b><u>NU, nu doresc asigurarea STORNO</u></b>

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

- a) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;
- c) cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale Agenției puse la dispoziția turistului, în format tipărit sau pe suport electronic la adresa [www.pelerinaj.ro](http://www.pelerinaj.ro).
- d) **Anexa 1** – așezare în cameră și autocar, **Anexa 2** – GPDR, **Anexa 3** – Formular cu informații standard cu informații standard privind pachetele de servicii de călătorie în alte situații decât cele care fac obiectul părții A.

#### **XI. Procedura de soluționare a litigiilor (SAL)**

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

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

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

**11.3** Cererea de aplicare SAL, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL, și legislația aplicabilă poate fi consultată aici - <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>

#### **XII. Dispoziții finale**

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

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

**12.3.** Toate unitățile de cazare, precum și mijloacele de transport sunt clasificate de către organismele abilitate ale țărilor de destinație, conform procedurilor interne și normativelor locale, acolo unde acestea există, care diferă de la o țară la alta și de la un tip de destinație la altul.

**12.4.** Turistul declară că Agenția de turism l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii turistice în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului **nr. 2 / 2018**, republicată. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii turistice, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, turistul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii turistice, în conformitate cu oferta agenției de turism.

- 12.5.** Conducatorul de grup isi rezerva dreptul de a modifica programul în functie de anumite situatii obiective ce pot interveni in timpul excursiei.
- 12.6.** Agentia de turism organizatoare nu raspunde în cazul refuzului autoritatilor de la punctele de frontiera de a primi turistul pe teritoriul propriu sau de a-i permite sa paraseasca teritoriul propriu.
- 12.7.** Clasificarea pe stele a unitatilor de cazare din program este cea atribuita de oficialitatile de resort din tarile ce vor fi vizitate conform standardelor proprii;
- 12.8.** Distributia camerelor la hotel se face de catre receptia acestuia; problemele legate de amplasarea sau aspectul camerei se rezolva de catre turist direct la receptie, asistat de insotitorul de grup.
- 12.9.** 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.
- 12.10.** Agentia de turism organizatoare nu se obliga sa gaseasca partaj persoanelor care calatoresc singure.
- 12.11.** Asezarea in autocar se face începând cu bancheta a doua, in ordinea inscrierilor, conform Anexei. Nr. 1 atasata prezentului contract.
- 12.12.** Îmbarcarea si debarcarea pelerinilor se face conform programului anexat.
- 12.13.** Conform dispozitiilor Legii nr. 677/2001 pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, SC BASILICA TRAVEL SRL este operator de date cu caracter personal inregistrat sub nr. 34403 si prelucrează datele cu caracter personal furnizate de dvs. prin acest document, avand ca scop colectarea datelor pentru emiterea biletelor de avion , furnizarea de servicii turistice si a serviciilor de cazare. Prin furnizarea datelor dumneavoastră personale, înțelegeți și sunteți de acord cu transferarea acestora către companiile afiliate sau colaboratoare, partenerii nostri contractuali din tara si/sau strainatate. Administrăm datele dumneavoastră personale pe durata necesară pentru furnizarea serviciilor de mai sus sau pentru o durata de 5 ani de la data incheierii contractului. Dacă, pe viitor, compania va fi achiziționată de o terță parte, este posibil ca datele să fie transmise pentru continuarea fără probleme a activității de afaceri. Furnizăm datele dumneavoastră autorităților competente și forurilor de judecată la cerere și în cazul in care acest lucru este solicitat de legislatia relevanta.
- 12.14.** Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente.
- 12.15.** Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

**Agenția de turism organizatoare**

**BASILICA TRAVEL**

*Nume și Prenume:*

**Călător/ reprezentant călător:**

*Nume și Prenume:*

%%NUME

S.C. BASILICA TRAVEL S.R.L.

ACORD DE CONSIMTIRE PENTRU CALATORI (PELERINI)

## ACORD

### PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL ALE CALATORILOR

Subsemnatul/a....., nascut/a la data de .....  
in localitatea.....Judetul/sectorul.....,  
CNP..... CI seria....., nr....., eliberat de .....,la  
data de ....., in calitate de calator al S.C. BASILICA TRAVEL S.R.L.

Confirm ca am fost informat/a de catre S.C. BASILICA TRAVEL S.R.L., cu prevederile *Regulamentului general privind protectia datelor RGPD ( GDPR, UE 679/27 aprilie 2016)*, pentru protectia datelor persoanelor fizice cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date si ca mi s-au adus la cunostinta drepturile si responsabilitatile mele privind protectia si prelucrarea datelor mele cu caracter personal.

Nume, prenume	Semnatura
	Data

Azi....., prin acest acord imi exprim in mod expres consimtamantul la utilizarea si prelucrarea, de catre personalul specializat S.C. BASILICA TRAVEL S.R.L., a datelor mele cu caracter personal pe toata durata contractuala cu scopul furnizarii de servicii turistice, in conditiile asigurarii limitarii accesului persoanelor neautorizate in spatiile destinate exclusiv salariatilor, precum si ulterior, in vederea arhivarii si pastrarii documentelor conform obligatiilor legale de arhivare aplicabile .

Nume, prenume	Semnatura
	Data

Prezentul acord a fost intocmit in 2(doua) exemplare:

Nume, prenume	Semnatura
	Data