

CONDITII GENERALE DE PARTICIPARE LA EXCURSIILE ORGANIZATE PRIN AGENTIA AGETUR

1. RAPORTURILE CONTRACTUALE

1.1. Prezentele CONDITII GENERALE se refera la raportul juridic dintre agentia de turism organizatoare AGETUR si CALATOR (persoana individuala sau colectiva) si se bazeaza pe reglementarile Ordonantei Guvernului nr. 2/2018 si sunt in conformitate cu politicile Uniunii Europene pentru protectia consumatorilor evidentiata si in Directiva 90/314/EEC.

1.2. CONDITIILE GENERALE devin valabile odata cu semnarea contractului de calatorie de catre calator, in care sunt specificate serviciile comandate. Contract de calatorie poate fi incheiat atat direct la agentia de turism AGETUR, cat si indirect prin agentii de turism intermediare aflate la momentul incheierii contractului in raport de colaborare cu agentia de turism AGETUR.

1.3. CONDITIILE GENERALE, impreuna cu Contractul de calatorie reprezinta acordul de vointa dintre agentia de turism organizatoare AGETUR si calator si are ca obiect cumpararea unor servicii de calatorie de catre calator si eliberarea de catre agentie a documentelor de plata si a documentelor de calatorie.

1.4. Serviciile de calatorie se refera efectiv la serviciile comandate de programul calatoriei si se regasesc in oferta generala a agentiei AGETUR. Aceasta este pusa la dispozitia calatorului prin materiale de prezentare de tipul cataloage, brosururi, pliante, internet sau alte oferte letrice. In cazul serviciilor la cerere, care nu se regasesc in oferta generala a agentiei, tipul si clasificarea acestora se raporteaza exclusiv la specificatiile din bonul de comanda si contractul calatoric, confirmate de agentia AGETUR.

1.5. Intra sub incidenta prezentelor CONDITII GENERALE atat calatorul titular de contract (cel care semneaza Contract de calatorie) cat si calatorii insotitori mentionati.

2. DREPTURILE SI OBLIGATIILE REGULI GENERALE

2.1. Calatorul are dreptul sa notifice in scris neindeplinirea sau indeplinirea partiala a clauzelor din contract direct prestatorului de servicii de calatorie sau reprezentantului agentiei, in momentul constatarii acestora, sau agentiei de turism in termen de 3 zile de la data incheierii programului calatoriei. Daca in urma analizei reclamatiei se constata ca agentia nu si-a indeplinit obligatiile asumate, aceasta va propune alternative de compensare sau va despagubi calatorii reclamanti cu c/v serviciilor neprestate sau incomplet prestate, in termen de 15 zile de la data depunerii reclamatiei. Agentia nu ia in considerare reclamatii sau notificari facute in nume colectiv. Reclamatii cu privire la calitatea serviciilor de cazare se vor face direct la hotel sau / si reprezentantilor locali ai agentiei AGETUR.

2.2. In situatia modificarii de catre agentie a unor clauze esentiale ale contractului (perioada sau durata excursiei, tipul serviciilor etc.), calatorul are dreptul:

a) sa rezilieze contractul, fara penalitati;

b) sa accepte noile conditii ale contractului sau

c) sa procedeze la inlocuirea excursiei cu una de valoare echivalenta, superioara sau inferioara, urmand a se regla diferentele de pret.

2.3. Calatorul se face direct raspunzator pentru consecintele ce decurg din nerespectarea programului excursiei, pierderea actelor de identitate sau a documentelor de calatorie, nerespectarea conditiilor vamale si a conditiilor impuse la frontierele tarilor in care calatoreste.

2.4. Calatorul este asigurat pentru riscul de insolvabilitate sau faliment al S.C. AGETUR S.R.L. la S.C. OMNIASIG S.A., avand polita de asigurare nr: 49678, valabila pana in data 11.10.2019; se reînnoieste anual.

2.5. Agentia este raspunzatoare de buna indeplinire a obligatiilor asumate prin contract, exceptand situatiile in care neindeplinirea sau indeplinirea defectuasa a acestor obligatii este atribuita: **a)** calatorului; **b)** unui tert care nu este parte in contract iar cauzele nerealizarilor nu puteu fi prevazute sau evitate; **c)** unor cauze de forta majora.

2.6. In cazuri speciale (defectiuni ale mijlocului de transport, greve, demonstratii, schimbari ale orarului de zbor sau ferry-boat, intazieri sau anulari a curselor aeriene sau navale, supra aglomerari ale unitatilor de cazare etc.) agentia poate opera modificari in structura si organizarea programului calatoriei, inaintea sau in timpul derularii acestuia, fara a afecta insa calitatea si / sau cantitatea serviciilor. De asemenea, in cazuri similare, agentia poate inlocui hotelul, restaurantul sau mijlocul de transport initial, asigurand servicii de calitate egala sau superioara, ambele situatii neconstituind motiv de anulare a excursiei. In situatii de exceptie (evenimente, congrese, conferinte, targuri etc.) agentia poate opera modificari in structura programului, fara a afecta vizitarea obiectivelor turistice.

2.7. In cazul in care, inaintea sau dupa inceperea calatoriei, o parte importanta din serviciile prevazute in contract nu poate fi realizata, agentia se obliga:

a) sa ofere calatorilor alternative, fara costuri suplimentare , in scopul continuarii excursiei sau

b) sa restituie calatorilor, daca este cazul, diferenta dintre c/v serviciilor achitate si c/v serviciilor efectiv prestate, conform analizei de pret.

2.8. Agentia AGETUR nu se poate face responsabila de situatii in care apar nemulțumiri ca urmare a sesizarii unor eventuale discordante dintre clasificarea oficiala a anumitor servicii de calatorie (hoteluri, transport, restaurante etc) si calitatea acestora. Clasificarea unitatilor de cazare din anumite tari vizitate, asa cum este prezentata in oferta, este cea oficiala acordata de ministerele de resort din tarile respective si poate sa nu corespunda intotdeauna cu clasificarea unitatilor de cazare din Romania. In anumite situatii, cand serviciile de cazare nu sunt oficial clasificate pe stele (exemplu in Grecia, Insulele Mauritius, Japonia etc) s-a procedat la clasificarea acestora prin echivalenta. Astfel, cat. D = 1 stea, cat. C (cat. Turist) = 2 stele, cat. B (cat. Standard / Superior) = 3 stele, cat. A (First class) = 4 stele, cat. Deluxe = 5 stele sau, daca acest lucru nu este relevant, s-a procedat la clasificarea acestora in functie de facilitati. De asemenea, clasificarea unitatilor de cazare poate sa difere de la o tara la alta sau chiar in interiorul aceleiasi tari, unele hoteluri putand avea anumite facilitati pe care altele nu le au. In general, hotelurile din statii beneficiara de mai multe facilitati decat hotelurile din orase, aceasta nu este insa o regula. Facilitatile minime pentru un hotel de 3 stele nu includ neaparat dotarea camerelor cu aer conditionat, televizor, frigider / mini bar, unele din aceste facilitati putand sa lipseasca. In cazul vilelor, apartamentelor, studiourilor, in general a serviciilor de cazare 'self catering' (regim de autogospodarie), facilitatile acestora difera fata de hoteluri (dotarea camerelor nu include de regula sapun, prosoape, hartie igienica). Anumite programe de calatorie includ si cazari pe ferry-boat. Cabinele de ferry-boat au de regula paturi suprapuse si nu au intotdeauna in dotare grup sanitar propriu, acesta fiind comun pentru mai multe cabine.

Pe durata croaziereilor toate platile efectuate (bauturi, cumparaturi, masaj etc) se inregistreaza pe cardul personal pe care fiecare turist il primeste la imbarcare. Micul dejun si pranzul se servesc in regim bufet iar cina se serveste ori in restaurantul bufet, ori a la carte (cu menu la alegere) fiecare pasager avand o anumita masa rezervata, de la inceputul pana la sfarsitul croazierei. Bagajele, atat la imbarcare cat si la debarcare, sunt transportate de personalul vasului. Seara, fiecare cabina primeste un buletin informativ cu toate activitatile care au loc a doua zi (excursii, spectacole etc). Cabinele pot sa difere din punct de vedere al confortului unele fata de altele, cu toate acestea diferenta de pret este data de pozitionarea acestora pe vas, cele aflate pe punctele superioare fiind de regula mai scumpe. Cabinele rezervate pentru grupuri sunt cabine interioare din categoria celor garantate (fara posibilitatea alegerii pozitiei pe o

anumita punte) si se nominalizeaza cu cel mult o saptamana inainte de plecare. Agentia nu se face responsabila in cazul in care apar nemulțumiri legate de acest aspect. De asemenea, linia de croaziera poate face un upgrade la una sau mai multe cabine (un schimb dintr-o categorie inferioara la o categorie superioara) fara o informare in prealabil si in mod aleatoriu iar agentia nu poate fi trasa la raspundere. In porturile in care opreste vasul, calatorii au posibilitatea sa cumpere excursii de la biroul de turism aflat la bord sau sa isi faca propriul program, insotitorul roman neavand obligativitatea de a-i insoti.

2.9. Camerele se preiau de regula la ora 14.00 si se elibereaza la ora 12.00. Calatorii au obligatia la eliberarea camerelor sa verifice si sa achite notele de plata pentru serviciile consumate (mini-bar etc).

2.10. In majoritatea statelor si mai ales in tarile arabe sau asiatice, bacsisurile reprezinta o importanta sursa de venit pentru multe categorii de oameni (soferi, hamali, ghizi etc). Acestea se platesc la fata locului, acolo unde nu sunt incluse in pretul programului calatoriei, sau odata cu achitarea intregului pachet de servicii, direct la agentie.

2.11. Mesele, acolo unde sunt precizate, se asigura in restaurante clasificate conform unitatilor de cazare din care fac parte iar in cazul meselor servite in alte restaurante decat cele care apartin de unitatile de cazare, acestea sunt clasificate conform normelor locale. Cinele festive (de Craciun, Revelion, Paste etc.) se desfasoara conform traditiilor din tarile respective, acestea putand sa nu corespunda din punct de vedere al imaginii, cantitatii sau calitatii cu cele din Romania. Fiecare tara are cutume si perceptii diferite asupra acestor evenimente care pot sa nu corespunda intodeauna cu asteptariile calatorilor straini. In general, preturile care se percep pentru cinele festive nu reflecta exclusiv contravaloarea meselor respective, ci sunt preturi conjuncturale care acopera si asa numita 'taxa pe eveniment'. Micul dejun difera, de asemenea, de la o tara la alta, acesta putand fi gen bufet, continental, american, englezesc etc. De regula, italienii si francezii nu pun accent deosebit pe micul dejun, cu toate acestea agentia AGETUR face eforturi de a contracta acele hoteluri care ofera si micul dejun consistent, gen bufet. Aceasta nu este insa o regula. In respectul fata de regulile internationale, este interzis a se scoate mancare / bautura din restaurante sau a se aduce mancare / bautura in restaurante pentru consum.

2.12. Transportul se asigura cu autocare si companii aeriene licentiate. In cazul transportului cu autocarul, se fac opriri regulat la intervale de 2,5 – 3 ore, pentru necesitati, servirea mesei etc. Toaletele din autocare nu se folosesc iar fumatul in autocare este interzis.

2.13. Excursiile optionale se refera la acele excursii care nu sunt incluse in costul pachetului de calatorie, acestea putand fi cumparate sau nu de catre calatori. Inscrierea si plata excursiilor optionale, in cazul organizarii acestora de catre AGETUR, se va face in tara, inainte de plecare iar in cazul excursiilor organizate de terti sau parteneri locali, acestea pot fi comandate si platite si la fata locului, direct reprezentantilor locali.

2.14. Pe durata circuitelor, tururile de oras se fac pietonal sau cu mijloacele de transport locale, daca in program nu este precizat altfel. Datorita restrictiilor de circulatie in marile orase, autocarele nu au voie sa intre in incinta sau in apropierea anumitor obiective turistice.

2.15. Agentia AGETUR foloseste ghizi autorizati in circuitele pe care le organizeaza. Conform legilor internationale, doar ghizii locali au dreptul sa ofere servicii in interiorul muzeelor, monumentelor, asezamintelor de cult etc. Astfel, ghizii romani vor oferi explicatii calatorilor doar in afara obiectivelor turistice, ghidajul cu ghizi autorizati locali, acolo unde nu sunt prevazuti in program, putand fi posibil doar daca grupul de calatori consimte la angajarea acestora, urmand ca ghidul roman sa efectueze traducerea. Vizitarea muzeelor, datorita intereselor si gusturilor diferite ale calatorilor, se face individual, cu stabilirea in prealabil de catre ghid a locului si orei de intalnire cu grupul. Anumite obiective turistice incluse in program pot sa-si modifice orarul de vizitare fara instiintare prealabila, in acest sens, agentia nu poate fi facuta raspunzatoare.

2.16. Pe durata circuitelor, sosirea la cazare se face de regula seara, putand aparea intarzieri datorita conditiilor de trafic, vreme, etc. Orele de sosire la cazare variaza de la o zi la alta, in functie de programul calatoriei. Agentia nu se face raspunzatoare pentru nerespectarea sau intarzierea programului calatoriei datorita conditiilor de trafic (ambuteiaje, inchiderea sau schimbarea anumitor sectoare de drum etc), a vremii, a vamilor sau a indisciplinei calatorilor.

2.17. Agentia poate anula, reprograma sau recalcula o actiune turistica daca grupul minim necesar nu s-a realizat, acolo unde acest lucru este specificat in programul calatoriei, avand obligatia de a informa calatorii cu minimum 15 zile inaintea plecarii. Majorarea pretului excursiei, cu maximum 10% din valoarea sa, datorita neintrunirii numarului minim de participanti, nu constituie motiv de anulare a excursiei. In cazul reprogramarii excursiei, ca urmare a aceluasi caz, calatorii au posibilitatea de a accepta noua data de plecare, respectiv noul pret sau de a se retrage fara penalizari. De asemenea, agentia poate anula o excursie in cazul neobtinerii vizelor necesare realizarii acesteia.

2.18. Agentia poate sa modifice pretul contractului, in sensul majorarii sau micșorarii, dupa caz, numai daca modificarea are loc ca urmare a variatiilor costurilor de transport, ale redeventelor si ale taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/imbarcare in porturi si aeroporturi si ale taxelor de turist ori ale cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii de calatorie contractat.

2.19. Taxele de aeroport si securitate pot fi modificate de catre companiile de zbor fara instiintare prealabila, agentia urmand a informa calatorii despre aceste modificari.

2.20. Agentia nu se poate face raspunzatoare pentru nerespectarea programului calatoriei din vina calatorilor (intarzieri la program, atitudini ofensatoare sau ostile fata de ghid sau conducatorii auto etc).

2.21. Raspunderea privind pierderea, furtul, deteriorarea bagajelor, a obiectelor personale sau a actelor de calatorie este in sarcina calatorilor. Pe durata transportului bagajele calatorilor sunt asigurate de catre firma transportatoare. In cazul pierderii bagajelor sau a furtului din bagaje pe durata transportului cu avionul, calatorul isi va adresa plangerea direct companiei aeriene.

2.22. Ocuparea locurilor in autocar, in cazul circuitelor, se face in functie de data inscrierii. Locurile sunt confirmate de catre agentie la data incheierii contractului de calatorie. Alocarea locurilor in cazul transportului cu avionul, se face doar la birourile de check in.

2.23. Agentia nu are obligatia alocarii unui anumit tip de camere la hotelurile pentru care s-a facut rezervarea, decat daca acest lucru s-a precizat in contractul de calatorie, altfel camerele se alocata la receptia hotelului. Oferta generala a agentiei este bazata de regula pe camere standard, daca nu este altfel precizat, multe hoteluri percepand taxe suplimentare pentru alocarea preferentiala a anumitor tipuri de camere.

2.24. Pentru a evita cat mai mult riscul anularii anumitor excursii datorita neintrunirii numarului minim de participanti, unele programe au fost construite juxtapis, cumulandu-se unul sau doua programe cu traseu identic, pe aceleasi date de plecare. In astfel de cazuri, calatorii vor fi instiintati ca in anumite situatii ghidul roman nu ii va insoti in anumite zile in care este prevazut program liber sau pe anumite transferuri la plecare sau la intoarcere (de ex. ghidul va astepta grupul la destinatie).

2.25. Pentru calatorii care opteaza la inscriere pentru partaj in camera cu o alta persoana iar pana la data plecarii in excursie nu se gaseste partaj disponibil, agentia nu are obligatia sa asigure cazare in regim de single. Calatorul are obligatia sa achite suplimentul de single conform ofertei.

2.26. Pentru programele care presupun obtinerea vizei inainte de plecare, calatorii au obligatia sa trimita toate documentele solicitate agentiei in termenul prevazut de aceasta pentru a evita orice risc de a nu se obtine viza datorita timpului scurt pana la plecare. In cazul in care obtinerea vizei este conditionata de prezenta fizica a calatorilor pentru interviu, acestia au obligatia de a se prezenta la data si ora la

care s-a facut programarea. Refuzul autoritatilor consulare de a acorda viza, din orice motiv care nu poate fi inputat agentiei AGETUR, exonereaza agentia de la orice raspundere. Calatorilor carora li s-a refuzat acordarea vizei li se va returna intreaga suma achitata in avans, mai putin anumite costuri percepute de partenerii locali / companii aeriene pentru anulara excursiei, costurile variind in functie de data anularii serviciilor. Taxa de viza perceputa de Ambasade pentru procesarea vizelor nu se ramburseaza. In cazul in care calatorul isi planifica mai multe vacante succesive si nu trimite documentele la timp / nu se prezinta personal pentru obtinerea vizei, agentia nu poate fi trasa la raspundere iar calatorul are obligatia de a-si obtine singur viza necesara calatoriei.

2.27. 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.

la capitolul Drepturile si obligatiile calatorului

2.28. Excursiile optionale mentionate in program se organizeaza sub conditia intrunirii numarului minim de participanti.

2.29. Calatorii au obligatia de a verifica conditiile de calatorie (ex. vize, valabilitate act de identitate) pentru destinatiile pe care urmeaza sa le tranziteze sau sa le viziteze, verificand periodic site-ul www.mae.ro pentru acuratetea informatiilor. Obligatia de verificare a valabilitatii actului de identitate, conform cerintelor statului/statelor in care urmeaza sa fie efectuata calatoria, revine exclusiv calatorilor.

2.30. Copiii minori pot calatori doar:

a. insotiti de ambii parinti;

b. insotiti de unul din parinti care sa aibe acordul notarial al parintelui care nu calatoreste (sau incredintare prin hotarare judecatoreasca definitiva, certificat de deces);

c. insotiti de un adult cu certificat de cazier judiciar in original si acordul notarial al ambilor parinti.

2.31. Forta majora exonereaza agentia de la orice raspundere.

3. CONDITII DE INSCRIERE SI DE PLATA

3.1. Rezervarile se confirma la momentul inscrierii sau in termen de cel mult 5 zile de la inscriere. Inscrierea presupune achitarea de catre calator a unui avans de cel putin 40% din contravaloarea serviciilor comandate. Diferenta de plata se va face cel mai tarziu cu 30 zile inainte de inceperea excursiei. In cazul croazierelor, diferenta de plata se va face cel mai tarziu cu 60 de zile inainte de inceperea excursiei.

3.2. Rezervarile care beneficiaza de Early Booking se confirma la momentul inscrierii sau in termen de cel mult 3 zile de la inscriere. Inscrierea presupune achitarea unui avans de cel putin 50% din contravaloarea serviciilor comandate. Diferenta de plata se va face cel mai tarziu cu 30 zile inainte de inceperea excursiei. In cazul croazierelor, diferenta de plata se va face cel mai tarziu cu 60 de zile inainte de inceperea excursiei.

3.3. Plata serviciilor de calatorie externe aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract sau in RON la cursul bancii Raiffeisen Bank, in ziua emiterii facturii.

3.4. In cazuri speciale, agentia poate majora pretul excursiei cu cel mult 10 % din valoare, din motive independente de vointa sa, acesta neconstituind motiv de anulare a excursiei.

3.5. Transferarea contractului unui alt turist se poate face doar daca exista posibilitatea reala a acestui transfer si nu mai tarziu de 14 zile inaintea plecarii, astfel calatorul care a preluat contractul urmand sa plateasca eventualele taxe suplimentare care pot aparea in asemenea cazuri (ex: anulari bilete de avion, modificari de nume etc).

4. CONDITII DE RETRAGERE

4.1. 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:

4.1.1. In cazul serviciilor de calatorie externe (cu locul de desfasurare in afara Romaniei) penalizarile sunt de:

a. Penalizari pentru cazari turistice in pensiuni sau hoteluri, inchirieri auto(rent-a-car):

a.1. maximum 30% pentru anulari pana cu 60 zile inainte de data primei zile de sejur;

a.2. maximum 50% pentru anulari intre 59 zile si 31 zile inainte de data primei zile de sejur;

a.3. 100% pentru anulari cu mai putin de 30 zile inainte de data primei zile de sejur sau pentru neprezentare la program;

b. Penalizari pentru cazari turistice in apartamente sau case de vacanta; **circuite** cu transport inclus; pachete de calatorie cu transport inclus pe zboruri de linie; pachete care includ bilete de intrare la evenimente culturale, de divertisment si sportive:

b.1. maximum 30% pentru anulari pana cu 60 zile inainte de inceperea derularii serviciilor;

b.2. maximum 75% pentru anulari intre 59 si 31 zile inainte de inceperea derularii serviciilor;

b.3. 100% pentru anulari cu mai putin de 30 zile inainte de inceperea derularii serviciilor sau pentru neprezentare la program

c. Penalizari pentru croaziere sau pachete de calatorie care includ croaziere pe mari si fluvii:

c.1. 10% daca retragerea se face pana in 76 de zile inaintea inceperii excursiei;

c.2. maximum 40% pentru anulari intre 75 zile si 60 zile inainte de inceperea derularii serviciilor;

c.3. maximum 75% pentru anulari intre 59 zile si 31 zile inainte de inceperea derularii serviciilor;

c.4. 100% pentru anulari cu mai putin de 30 zile inainte de inceperea derularii serviciilor sau pentru neprezentare la program.

d. Penalizari pentru servicii sau pachete de servicii de calatorie cu transport inclus, altele decat cele de la punctele a, b, c de mai sus (inscrieri cu reduceri de Early Booking, pachete speciale: Paste / Craciun / Revelion):

d.1. maximum 50% pentru anulari pana cu 60 zile inainte de inceperea derularii serviciilor;

d.2. maximum 80% pentru anulari intre 59 de zile si 31 zile inainte de inceperea derularii serviciilor;

d.3. 100% pentru anulari cu mai putin de 30 zile inainte de inceperea derularii serviciilor sau pentru neprezentare la program

e. 100% din pretul serviciilor de calatorie/pachetului de servicii de calatorie tip charter in cazul in care calatorul a achizitionat serviciile de calatorie/pachetul de servicii de calatorie in cadrul programului special cu aceasta conditie de penalizare(de ex Early booking, oferte speciale nerambursabile), indiferent de data la care calatorul solicita renuntarea.

4.1.2. In cazul serviciilor de calatorie interne (cu locul de desfasurare in Romania) penalizarile sunt de:

a. 50% din pretul pachetului de servicii daca renuntarea se face cu mai mult de 15 zile calendaristice inainte de data inceperii sejurului;

b. 100 % din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 15 zile calendaristice inainte de data inceperii sejurului sau pentru neprezentarea la program;

c. 100% din pretul serviciilor de calatorie/pachetului de servicii de calatorie, in cazul in care calatorul a achizitionat serviciile de calatorie / pachetul de servicii de calatorie din cadrul programului special cu aceasta conditie de penalizare (de exemplu "Early Booking, Inscrieri Timpurii, oferte speciale nerambursabile etc.), indiferent de data la care calatorul solicita renuntarea.

4.2. In cazul in care calatorul care a contractat un pachet 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. 4.1

4.3. 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.

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

4.5. Penalizarile echivalente cu cele indicate la pct. 4.1.1 lit. a.3, b.3, c.3, d.4 sau e, respectiv 4.1.2 lit. b sau c 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 imposibilitate de a parasi teritoriul tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia.

4.6. 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.

4.7. 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 România si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, calatorul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

4.8. Agentia va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.

4.9. Agentia 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.

4.10. Toate sumele mentionate la pct. 4.1, 4.2, 4.4 si 4.5 se vor retine de catre Agentie din avansul sau pretul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

4.2. Pentru evitarea situatiilor de a pierde bani datorita retragerii, calatorii au posibilitatea sa incheie asiguarerea storno, prin care, in baza clauzelor prevazute in polita de asigurare, li se vor restitui sumele achitate catre agentie.

4.3. Retragerea sumelor din casierie se va face in termen de 5 zile lucratoare de la data depunerii cererii.

5. 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 calatoriei, in cazul actiunilor turistice; **c.** cataloagele/pliante/oferte/alte inscrieri etc. ale agentiei puse la dispozitia calatorului in format tiparit sau pe suport electronic; **d.** anexele cu informatii utile (afisate si pe site-ul agentiei); **e.** nota privind nr. minim de persoane necesar pentru realizarea programului ; **f.** conditiile generale de participare la excursiile organizate prin agentia Agetur.

6. Dispozitii finale

6.1. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face in conformitate cu prevederile prezentului contract si cu respectarea prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 2/2018.

6.2. Contractul poate fi prezentat si sub forma unui catalog, pliant sau alt inscriu, daca calatorul este informat despre aceasta si daca documentul contine informatiile prevazute de art. 10 alin. (2) din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018.

Agentia,	Calatorul, Numele: Prenumele:
Reprezentantul: Stampila	Semnatura