

Anexa 1. la contractul de comercializare a pachetelor de servicii turistice

Nr. din

Calatorul/reprezentantul calatorului, domnul/doamna, domiciliat/domiciliata in a fost oferit cu urmatoarele:, declara ca Agentia de turism organizatoare Infinite Travel, respectiv societatea SC INFINITE TRAVEL ROMANIA SRL, cu sediul in Str. Gral. C. Simonescu, nr. 13, Campulung, Arges, inregistrata in Registrul Comertului sub nr. J03/1384/2011, tel. +40 372 898 939, e-mail office@infinite-travel.ro, titular al licentei de turism nr. 225/03.12.2018, i-a facut, inainte de incheierea contractului de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, informarea de mai jos si i-a transmis toate celelalte date necesare pentru incheierea contractului in deplina cunostinta de cauza, dupa cum urmeaza:

Combinatia de servicii de calatorie pusa la dispozitia dumneavoastra este un pachet in intelesul Ordonantei Guvernului nr. 2/2018. Prin urmare, veti beneficia de toate drepturile UE care se aplica pachetelor turistice. Societatea SC INFINITE TRAVEL ROMANIA SRL in calitate de Agentie de turism organizatoare (ATO), va fi pe deplin responsabila pentru executarea corespunzatoare a pachetului in ansamblu. In plus, conform legislatiei, agentia de turism organizatoare 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. 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, in conditiile stabilite in acordurile incheiate de Infinite Travel cu furnizorii sai.

- 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 rambursare 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.

- 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 adecvate si justificabile.

- 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 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. Agentia de turism organizatoare (ATO) Infinite Travel are polita de asigurare pentru caz de insolabilitate, seria I nr. 57817/27.12.2022 valabila pana la data de 31.12.2023 emisa de catre Societatea de asigurare-reasigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SRL cu sediul in str. Aleea Alexandru, nr.51, sector 1, Bucuresti tel. +400214057420, e-mail office@omniasig.ro. Documentele sunt afisate si pe pagina web a agentiei de turism Infinite Travel (<https://www.infinite-travel.ro/documente-agentie>) Calatorii pot contacta aceasta entitate sau, dupa caz, autoritatea competenta - Ministerul Turismului - Adresa: Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, Bucuresti, Telefon: 004 021 303 78 37, Fax: 004 021 303 78 93, email: registratura@mturism.ro, in cazul in care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolventei agentiei de turism organizatoare.

In sensul prezentului formular prin agentie de turism organizatoare se intelege agentia de turism organizatoare stabilita pe teritoriul Romaniei sau agentia de turism organizatoare 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 pe site-ul web: <http://legislatie.just.ro/Public/DetaliuDocument/204233>

Deasemenea, turistul a primit de la Agentia de turism organizatoare si urmatoarele informatii:

a) Principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie:

- destinatia (destinatiile) calatoriei, itinerariul si perioadele sejurului, cu datele corespunzatoare si, in cazul in care cazarea este inclusa, numarul de nopti incluse, mijloacele de transport, caracteristicile si categoriile acestora, locurile, datele si orele de plecare si de intoarcere. In cazul in care nu este inca stabilita ora exacta, agentia de turism organizatoare si, dupa caz, agentia de turism organizatoare informeaza calatorul cu privire la ora aproximativa de plecare si de intoarcere. Orele de plecare si de intoarcere sunt orientative si pot suferi modificari determinate de cauze externe vointei sau controlului agentiei de turism organizatoare precum obtinerea autorizatiilor de zbor, de aterizare/decolare, de trecere a frontierei, evenimente neprevazute pe parcursul calatoriei (imbolnaviri, accidente ale turistilor, proceduri de control la trecerea frontierei etc.).

- locatia, principalele caracteristici si, dupa caz, categoria turistica a unitatilor de cazare conform normelor din tara de destinatie

- serviciile de masa oferite

- vizitele, excursiile sau alte servicii incluse in pretul total convenit al pachetului

- daca nu este clar din context, faptul ca oricare dintre serviciile de calatorie vor fi furnizate calatorului ca parte a unui grup si, in acest caz, in masura posibilului, dimensiunea aproximativa a grupului

- daca posibilitatea calatorului de a beneficia de alte servicii turistice depinde de comunicarea orala efectiva, limba in care vor fi furnizate serviciile respective

- situatia in care calatoria sau vacanta este adaptata in general pentru persoanele cu mobilitate reduca si, la cererea calatorului, informatii precise privind gradul de adecvare a calatoriei sau vacantei, luand in considerare nevoile calatorului

- numarul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet sa poata fi executate si termenul prevazut la art. 13 alin. (5) lit. e) din OG nr. 2/2018 inainte de inceperea executarii pachetului pana la care este posibila incetarea contractului, daca nu se intruneste acest numar;

- detaliile serviciilor de asigurare care pot fi incluse in pachetul de calatorie.

Toate aceste detalii se pot regasi in detaliile pachetului comercializat, in contract, in programul detaliat sau orice alta anexa aferenta produsului comercializat.

b) Pretul total al pachetului de servicii de calatorie este de

c) Conditii si modalitatile de plata.

Conditii de plata difera in functie de tipul pachetului de servicii turistice, de tipul de oferta si vor fi specificate in fiecare rezervare, in rezumatul contractului sau in anexa aferenta produsului comercializat.

Turistul are obligatia sa achite 30% din pretul total al pachetului de servicii la incheierea prezentului contract, iar restul sumei trebuie achitata pana cel tarziu cu 31 de zile inainte de plecarea in calatoria turistica/inceperea programului turistic. Daca prezentul contract este incheiat cu mai putin de 31 zile, pretul total va fi

achitat integral la data semnării contractului. Acestea sunt condițiile standard însă vor fi înlocuite de cele comunicate mai sus, întotdeauna aplicându-se condițiile cele mai restrictive (oferte speciale, last minute, early-booking, black-friday, targuri de turism etc.).

Nerespectarea de către turist a termenelor de plată da dreptul Agenției de turism organizatoare să rezilieze contractul fără notificare în prealabil și să solicite despăgubiri pentru daunele suferite.

Dacă în momentul rezervării nu se achită avansul aferent, ci doar se blochează locurile în vederea achitării acestuia în maxim 48 de ore (2 zile lucrătoare), unde este posibil, se percepe o taxă de 10 euro pentru fiecare persoană platitoare.

În cazul în care rezervarea devine fermă, prin achitarea avansului în maxim 48 de ore (2 zile lucrătoare) de la efectuarea acesteia, taxa de rezervare se scade din costul total al pachetului. În caz contrar, dacă nu se achită contravaloarea avansului aferent în 48 de ore (2 zile lucrătoare) lucratoarele rezervarea va fi anulată automat fără posibilitatea returnării taxei de rezervare.

d) Informații generale despre cerințele legate de pasaport și vize: în funcție de destinație este necesară prezentarea unui pasaport valabil minimum 6 luni de la ieșirea din țară. Întrucât sunt posibile în orice moment modificări ale condițiilor de călătorie sau de trecere a frontierelor, Turistul are obligația de a verifica informațiile actualizate pe site-ul Ministerului Afacerilor Externe al României (www.mae.ro) și de a îndeplini toate cerințele la data călătoriei. Atenție! Minorii cu vârste mai mici de 14 ani au nevoie de pasaport valabil minimum 6 luni de la ieșirea din țară. Minorii cu vârste cuprinse între 14 și 18 ani se supun legislației adulților.

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

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

g) Documente necesare minorilor: imputernicire notarială de accept pentru parăsirea țării din partea părinților care nu îl însoțesc și cazier judiciar al celui care însoțește minorul fără părinți.

Prezenta anexă face parte integrantă din contract.

Client Semnatura	Data
------------------------------	---------------

Anexa 2. la contractul cadru de comercializare a pachetelor de servicii turistice Nr. din

DECLARAȚIE PRIVIND CONȘIMTĂMANTUL ACORDAT PENTRU PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL ÎN SCOP DE MARKETING

Turistul,, își exprimă conșimțământul pentru prelucrarea de către Agenția organizatoare și de către partenerii acesteia, respectiv INFINITE TRAVEL ROMANIA S.R.L. cu sediul în Str. Gral. C. Simonescu, nr. 13, Campulung, Argeș, înregistrată în Registrul Comerțului sub nr. J03/1384/2011, CUI RO 29216640, a datelor sale cu caracter personal furnizate prin intermediul sau în legătură cu executarea obiectului contractului, respectiv nume și prenume, adresa de e-mail, număr de telefon, adresa de corespondență, atât în scopul executării contractului, cât și în scop de marketing.

Turistul își poate retrage oricând conșimțământul acordat, prin adresarea unei cereri către Agenție, INFINITE TRAVEL ROMANIA S.R.L.

Executarea contractului cadru nu este condiționată în niciun fel de semnarea prezentei declarații de conșimțământ, valabilitatea contractului nefiind afectată în situația în care turistul nu își exprimă conșimțământul, doar în cazul în care pentru efectuarea rezervării serviciilor turistice și/sau prestării acestora nu sunt necesare date cu caracter personal.

- Îmi exprim conșimțământul
 Nu îmi exprim conșimțământul

Client Semnatura client	Data
-------------------------------------	---------------

CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE
Nr. din data de

I. Partile contractante

Societatea INFINITE TRAVEL ROMANIA S.R.L. cu sediul în Str. Gral. C. Simonescu, nr. 13, Campulung, Argeș, înregistrată în Registrul Comerțului sub nr. J03/1384/2011, CUI RO 29216640, cont bancar RO86BTRL04101202104993XX - LEI deschis la Banca Transilvania - Agenția Campulung, tel.+40372 898 939, e-mail office@infinitetravel.ro, denumită în continuare Agenția de turism organizatoare (ATO)

și

turistul/reprezentantul turistului, domnul/doamna domiciliat/domiciliată în posesor/-oare al/a buletinului/cartii de identitate seria și nr., CNP e-mail, telefon denumit în continuare Turist/Călător, au convenit la încheierea prezentului contract.

II. Obiectul contractului

2.1. Îl constituie vânzarea de către agenția de turism organizatoare (ATO) a pachetului de servicii de călătorie compus din mai multe servicii turistice înscrise în anexele prezentului contract și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

2.2 Rezumatul contractului

NUME TITULAR:	CI:
ADRESA EMAIL:	TELEFON:
ADRESA :		
PREȚ TOTAL:	AVANS:
REST DE PLATA:	DATA SCADENTA A PLATII:
NUME TURISTI:		
SERVICIILOR:		
AGENT DE TURISM:		

2.3 Titularul contractului a fost informat cu privire la posibilitatea incheierii unui pachet de polite de asigurare (storno, medicale). Titularul contractului reprezinta cu puteri depline toti turistii inscrisi in contract si semneaza in numele sau si al acestora. Acesta isi manifesta urmatoarele optiuni asumandu-si integral consecintele, prin completarea rubricilor de mai jos , scrierea numelui in clar si semnatura sa:

NU doresc sa inchei

- asigurare storno
- asigurare medicala
- asigurare travel

DORESC sa inchei asigurare

- storno, pentru turistii:
- medicala, pentru turistii:
- travel, pentru turistii:

Semnatura

III. Pretul si modalitatile de plata

3.1 Pretul total al pachetului de servicii de calatorie descrise mai sus este de

3.2 Pretul mentionat include toate taxele, comisioanele, tarifele si taxa de rezervare (10% din valoarea contractului) cu exceptia costurilor care nu pot fi calculate in mod rezonabil anterior incheierii contractului. Astfel de costuri suplimentare pot fi, spre exemplu, penalitati de incetare, care urmeaza sa fie stabilite atunci cand este cazul pe baza prevederilor din cuprinsul prezentului contract, a anexelor aferente si a legislatiei aplicabile. De asemenea, tariful nu include pretul asigurarilor, excursiilor optionale, taxelor de statiune si a celor de traversare cu ferry-boat-ul, cu exceptia situatiilor in care in programele anexa sau continutul pachetului (descrierea pachetului turistic) este mentionat altceva; enumerarea este doar exemplificativa.

3.3 Taxa de rezervare reprezinta acoperirea costurilor Agentiei generate de activitatea desfasurata pentru activitatile de analiza, negociere, ofertare, contractare etc. In scopul oferirii pachetului turistic catre turist si este adusa la cunostinta titularului contractului conform prevederilor articolului 3.2; Taxa de rezervare va fi retinuta de Agentie inclusiv la incetarea contractului in ipoteza unui caz de forta majora/circumstantele inevitabile si extraordinare conform prevederilor Art.6, alineatul 2 coroborate cu Art.13, alineatul 4 din O.G. 2/2018 Art.1341, alineatul 1 si Art.1635, alineatul 1 din Codul Civil.

3.4 Plata serviciilor turistice aferente contractului se poate efectua in valuta specificata in contract sau in RON la cursul de referinta a BNR+2% din ziua platii.

3.5 Modalitati de plata. Plata se poate face in EUR sau in RON, cash sau cu card la un sediu Infinite Travel.

Pachetele se pot achita:

- prin banca - depunere directa sau transfer bancar, in unul din conturile mentionate pe factura
- link de plata - PayU

Plata serviciilor turistice interne se poate efectua si cu vouchere de vacanta. Pachetul de servicii turistice 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.

VI. Termene de plata

4.1 Conditii de plata difera in functie de tipul pachetului de servicii turistice, de tipul de oferta si vor fi specificate in fiecare rezervare, in rezumatul contractului sau in anexa aferenta produsului comercializat.

4.2 Conditii standard sunt: la inscriere se achita un avans de 30% din pretul pachetului, urmand ca plata finala sa se faca cu pana la 31 de zile inainte de plecarea. Insa acestea vor fi inlocuite de cele derogatorii de la regula generala, comunicate conform art. 4.1 de mai sus, intotdeauna aplicandu-se conditiile derogatorii, ori de cate ori acestea sunt mentionate in oferta, rezumatul sau anexele contractului intotdeauna aplicandu-se conditiile cele mai restrictive pentru turist (aceste conditii speciale/derogatorii pot fi mentionate in materiale precum: oferte speciale, early-booking, black-friday, targuri de turism, etc.).

4.3 Nerespectarea de catre Turist a termenelor de plata da dreptul Agentiei de turism organizatoare sa rezilieze contractul fara notificare in prealabil si sa solicite despagubiri pentru daunele suferite.

V. Conditii Generale

Agentia de turism organizatoare Infinite Travel are licenta de turism nr. 225/03.12.2018 si polita de asigurare pentru caz de insolvabilitate, seria I nr. 57817/27.12.2022 valabila pana la data de 31.12.2023 emisa de catre Societatea de Asigurare - Reasigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP SA cu sediul in str. Aleea Alexandru, nr. 51, sector 1, Bucuresti, tel. 021/405 7420, e-mail office@omniasig.ro. Documentele sunt afisate si pe pagina web a agentiei de turism Infinite Travel (<https://www.infinite-travel.ro/documente-agentie>).

VI. Drepturile si obligatiile Agentiei de turism organizatoare

6.1 Agentia de turism organizatoare se obliga sa depuna toate eforturile pentru asigurarea serviciilor contractate in conditii normale si la timp.

6.2 Agentia de turism organizatoare se obliga sa informeze turistul corect si complet cu privire la toate elementele esentiale prevazute de legislatia aplicabila.

6.3 Agentia de turism organizatoare isi rezerva dreptul sa modifice sau sa anuleze programul turistic in anumite cazuri: calamitati naturale, epidemii/pandemii, miscari sociale, greve, razboaie, schimbari politice, intarzieri, anulari sau inchideri temporare ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, fara a notifica turistii daca acestea intervin intr-un interval de timp prea scurt pentru a anunta toti participantii. Aceleasi situatii pot determina schimbarea tipului sau categoriei mijloacelor de transport ori a unitatilor de cazare. Pentru modificarile sau anularile facute de agentia de turism organizatoare din aceste motive, nu se datoreaza turistului nicio despagubire. Deasemenea, in situatia in care turistul renunta la calatorie dupa ce agentia de turism organizatoare a fost nevoita din cauzele mai sus enumerate exemplificativ, sa modifice tipul sau categoria mijloacelor de transport, ori unitatile de cazare, acesta datoreaza agentiei de turism penalitati, conform art. 9.3 de mai jos si altor prevederi contractuale speciale, derogatorii de la norma contractuala generala.

Neprezentarea la imbarcare, refuzul de imbarcare sau alte asemenea situatii nu dau dreptul turistului de a cere restituirea pretului platit.

In cazul anularii calatoriei de catre agentia de turism organizatoare din motive precum cele enumerate exemplificativ mai sus, sau cand turistul renunta la calatorie, dupa ce agentia organizatoare l-a informat asupra modificarilor intervenite, agentia de turism organizatoare va restitui suma platita de turist retinand o taxa de serviciu de 10% din valoarea contractului, care reprezinta contravaloarea muncii depuse pana la acel moment in beneficiul turistului (cautarea variantelor de vacanta, contactarea partenerilor interni sau externi, discutii, negocieri, inclusiv cu turistul, intocmirea si semnarea contractului si a documentelor de calatorie, operatiuni de incasare si de plati etc.).

Restituirea pretului catre turist se va face in termen de 14 zile de la data la care se recupereaza sumele platite furnizorilor de servicii turistice (hoteluri, transportatori etc), aferente pachetului turistic respectiv.

In cazul anularii calatoriei turistice din cauze de forta majora sau caz fortuit (calamitati naturale, epidemii/pandemii, miscari sociale, greve, razboaie, schimbari politice, inchideri temporare totale sau partiale ale traficului rutier, feroviar, aerian sau naval, instituirea de restrictii de calatorie de catre autoritatile nationale romane sau straine ori de cele internationale etc.), agentia de turism organizatoare va putea, alternativ restituirii sumei platite de turist (In conditiile mentionate mai sus), sa ofere acestuia vouchere valorice (note de credit) pe intreaga suma achitata, care sa poata fi folosite pentru cumpararea altor produse turistice ale agentiei turistoare. Deasemenea, tot alternativ, turistul va putea opta pentru schimbarea perioadei de calatorie si mentinerea celorlalte caracteristici ale pachetului turistic, in functie de conditiile stabilite de furnizorul de servicii turistice (hotel, transportator, alt furnizor) ori disponibilitatea acestuia, ori eventuale diferente de pret.

6.4 Agentia de turism organizatoare este raspunzatoare pentru executarea corespunzatoare a tuturor serviciilor de calatorie incluse in contract. In situatia in care programul turistic a fost realizat, nu se pot pretinde daune sau penalizari si nici rambursarea pretului.

6.5 Agenția de turism organizatoare nu este răspunzătoare pentru erorile de rezervare imputabile calatorului sau cauzate de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

6.6 Înainte de începerea executării pachetului de servicii, Agenția de turism organizatoare poate modifica în mod unilateral și alte clauze ale contractului privind pachetul de servicii de calatorie decât cele legate de pret, atunci când modificarea este nesemnificativă și calatorul a fost informat în scris cu privire la modificare. Nu este considerată modificare a contractului indicarea de către Agenție a unității de cazare sau modificarea ulterioară a acesteia în ipoteza în care turistul a încheiat contractul pentru un pachet de servicii turistice care descria generic unitatea de cazare și categoria sa (spre exemplu: cazare în hotel 4* litoral Antalya).

6.7 În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, Agenția de turism organizatoare este constransă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie ce fac obiectul prezentului contract sau nu poate îndeplini cerințele speciale ale turistului, pe care în prealabil le acceptase, sau propune să mărească pretul pachetului cu mai mult de 8%, va informa calatorul, în scris, cu privire la modificările propuse și impactul acestora asupra pretului pachetului, iar turistul are posibilitatea ca, într-un termen de 48 de ore să accepte modificarea propusă sau să înceteze contractul fără a plăti vreo penalitate de încetare. Totuși, în astfel de cazuri, agenția de turism organizatoare este în drept să retina o taxă de serviciu de 10% din valoarea contractului, care reprezintă contravaloarea muncii depuse până la acel moment în beneficiul turistului (cautarea variantelor de vacanță, contactarea partenerilor interni sau externi, discuții, negocieri, inclusiv cu turistul, întocmirea și semnarea contractului și a documentelor de calatorie, operațiuni de încasare și de plăți etc.). Atunci când e cazul, Agenția de turism organizatoare va comunica turistului și pachetul de substituire oferit și pretul acestuia. În cazul în care modificările aduse contractului privind pachetul de servicii de calatorie au drept consecință scăderea calității sau a costului pachetului, turistul are dreptul la o reducere corespunzătoare a pretului. Dacă modificarea intervine după începerea calatoriei, informarea se va face în cel mai scurt timp de la momentul când a fost cunoscută de Agenția de turism organizatoare.

Turistul are la dispoziție un termen de 48 de ore de la primirea informației de a anunța Agenția de turism organizatoare despre decizia sa. În cazul lipsei unui răspuns în termenul menționat mai sus, se consideră că turistul a acceptat modificările propuse de Agenția de turism organizatoare și nu mai poate înceta contractul sau solicita vreo despăgubire.

6.8 În cazul în care turistul optează pentru încetarea contractului, Agenția de turism organizatoare rambursează toate plățile efectuate de către sau pe seama turistului, în aceeași valută, cash sau prin OP în termen de 14 zile de la data încetării contractului, cu condiția recuperării sumelor plătite de agenția de turism organizatoare furnizorilor de servicii turistice. De asemenea, vor fi aplicabile prevederile art. 6.7 de mai sus privind taxa de serviciu.

6.9 În cazul în care turistul acceptă modificările propuse nu poate pretinde ulterior daune, penalizări și returnări.

6.10 Agenția de turism organizatoare nu răspunde pentru amănările sau întârzierile de orice fel determinate de îndeplinirea formalităților solicitate de reprezentanții țarilor de destinație sau tranzitate, cum ar fi eliberarea vizelor cu întârziere și nu datorează daune pentru eventualele prejudicii produse turistului de aceste întârzieri.

6.11 Agenția de turism organizatoare nu răspunde pentru întârzierile înregistrate în timpul derulării programului turistic din motive ce nu-i sunt imputabile, cum ar fi întârzierea curselor aeriene, neacordarea autorizațiilor de zbor/de decolare/de aterizare, condiții meteorologice nefavorabile, accidente, formalități vamale, nevoi medicale/fiziologice ori urgente ale unor turiști etc. Este exclusă răspunderea agenției organizatoare pentru eventualele daune rezultate ca urmare a pierderii legaturilor, întâlnirilor comerciale etc.

6.12 Agenția are obligația să furnizeze în scris turistului sau prin orice mijloc de comunicare electronică convenite în scris cu turistul următoarele tipuri de informații:

- de confirmare/modificare hotel, dacă pachetul contractat nu este cu confirmare imediată
- de orice modificare ulterioară survenită asupra pachetului inițial
- de plecare: orarele, locurile stopurilor tehnice, punctele de imbarcare, unitățile de cazare, persoanele de contact, etc.

Informările de plecare se transmit automat din sistem înainte de începerea pachetului turistic.

În înțelesul prezentului contract se consideră comunicare făcută în scris inclusiv comunicarea făcută prin posta electronică (e-mail).

VII. Drepturile și obligațiile turistului

7.1 Turistul are dreptul la o informație corectă și completă cu privire la pachetul de servicii oferit de Agenția de turism organizatoare, inclusiv cu privire la pretul acestuia, astfel încât să nu fie posibile interpretări echivoce. Prin semnarea prezentului contract turistul declară că a primit aceste informații în perioada precontractuală.

7.2 Pretul, conținutul și programul pachetului de servicii pot fi descrise și în pliante, broșuri, programe detaliate etc., anexate acestui contract sau afișate pe website-ul Agenției. Agenția de turism organizatoare nu răspunde pentru prestarea defectuoasă a serviciilor specificate în secțiunea "Pretul nu include", acestea fiind opționale și prestate de către partenerii locali ai Agenției de turism organizatoare sau de către alți prestatori.

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

7.4 Turistul are dreptul să poată încheia asigurări facultative storno sau pentru asistentă în caz de boală, accident, etc. Pretul, modalitățile de încheiere și particularitățile sunt diferite în funcție de societatea de asigurare și vor fi prezentate de către reprezentanții agenției.

7.5 Turistul are dreptul să facă cunoscut Agenției de turism organizatoare solicitările sale speciale în perioada precontractuală, urmând a fi incluse în contract, dacă sunt acceptate de agenția organizatoare. Nicio cerință specială a turistului nu se consideră acceptată dacă nu este înscrisă în contract.

În cazul în care turistul este o persoană cu mobilitate redusă trebuie să anunțe agenția de turism organizatoare înainte de achiziționarea pachetului, iar agenția trebuie să îi ofere informații precise privind gradul de adecvare a calatoriei sau vacanței, luând în considerare nevoile acestuia.

7.6 Turistul poate transfera pachetul unei alte persoane, în urma unei instiințări efectuate în mod rezonabil și eventual a plății unor costuri suplimentare, dacă este posibil și în condițiile stabilite de furnizorii serviciilor turistice incluse în pachetul turistic.

7.7 Turistul poartă întreaga răspundere pentru respectarea prevederilor legale privind regimul vizelor, al documentelor de calatorie, regimul vamal, sanitar etc. ale țarilor de destinație sau tranzitate.

7.8 Dacă pentru efectuarea calatoriei este necesară îndeplinirea de către turist a unor formalități suplimentare (de ex. calatoria împreună cu minori, situația în care numele turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei, efectuarea unor vaccinuri, etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale.

7.9 Turistul are obligația să verifice documentele de calatorie (bilete, vouchere, asigurări etc.) precum și alte documente eliberate de Agenția de turism organizatoare și să retina toate informațiile furnizate de reprezentanții agenției, indiferent de forma prezentării (scris sau verbal). Agenția de turism organizatoare nu va fi responsabilă de nicio sesizare ulterioară semnării documentelor și confirmării produselor cu privire la corectitudinea celor comunicate mai sus și, nicio modificare, anulare nu va fi acceptată, decât în condițiile contractuale.

7.10 Turistul are obligația să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenția de turism organizatoare. Acestea sunt menționate în programele anexe și diferă în funcție de clasificarea hotelului și de destinație.

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

7.12 Agenția de turism organizatoare transmite informarea de plecare pe e-mail sau telefon, înainte de plecare. Turistul se obligă să anunțe agenția de turism organizatoare dacă și-a modificat datele de contact confirmate în momentul încheierii prezentului contract, și anume e-mail și telefon

Acestea sunt singurele canale de comunicare cu clientul și vor fi folosite de către Agenția de turism organizatoare pentru transmiterea diferitelor informații ce țin de rezervarea efectuată.

VIII. Modificarea pretului contractului

8.1 Pretul pachetului de servicii turistice este stabilit prin contract.

Orice modificare, referitoare la schimbarea unitatii de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea persoanelor titulare de contract sau orice element principal ce face obiectul contractului, la cererea titularului din contract se taxeaza de catre Agentia de turism organizatoare cu o suma ce va fi comunicata turistului dupa solicitarea modificarii, iar modificarea se va face numai daca exista aceasta posibilitate si daca nu intra in contradictie cu penalizarile de anulare a pachetului.

Turistul trebuie sa depuna in scris cererea de renuntare/modificare la pachetul de servicii turistice la Agentia la care a achitat serviciile.

In caz contrar, cererea nu este luata in considerare.

8.2 Dupa incheierea contractului privind pachetul de servicii de calatorie, preturile pot fi marite unilateral de Agentia de turism organizatoare. Cresterile de preturi sunt posibile numai ca o consecinta directa a schimbarilor legate de cel putin unul dintre urmatoarele aspecte: (i) pretul transportului de pasageri care rezulta din costul carburantilor sau al altor surse de energie, (ii) 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; si (iii) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

In ipoteza unei cresteri de pret, Agentia de turism organizatoare va trimite turistului o notificare in scris privind aceasta crestere, insotita de o justificare a cresterii respective si de un calcul, cu cel putin 15 zile inainte de inceperea executarii pachetului.

IX. Modificari, retrageri, anulari

9.1 Turistul poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie in orice moment inainte de inceperea acestuia. In cazul in care turistul inceteaza contractul privind pachetul de servicii de calatorie, acesta va plati Agentiei de turism organizatoare o penalitate de incetare adecvata si justificabila.

9.2 Orice modificare, referitoare la schimbarea unitatii de cazare, data de plecare, nume sau schimbarea persoanei titular de contract sau orice alt element principal ce face obiectul contractului, la cererea titularului acestuia, se poate face numai daca exista aceasta posibilitate si daca nu intra in contradictoriu cu penalizarile de anulare a pachetului. Toate solicitarile de modificare sau anulare se accepta doar in scris si se solutioneaza conform conditiilor aferente fiecarui program/produs.

9.3 Conditile de anulare (penalitatea care va fi platita de catre turist) difera in functie de tipul pachetului de servicii turistice comercializat, de tipul de oferta si vor fi specificate in fiecare rezervare, in rezumatul contractului sau in anexa aferenta produsului vandut.

Penalitatile standard sunt:

- 30% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 31 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- 50% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 16-30 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 16 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- 100% din pretul pachetului de servicii, in cazul in care turistul a achizitionat pachetul de servicii turistice din cadrul programelor speciale de tip Early Booking, Black Friday, Last Minute, sau alte programe similare indiferent de data la care turistul solicita renuntarea.

Penalitatile standard vor fi inlocuite de cele speciale/derogatorii, mentionate mai sus, la Art.2.2 Rezumatul Contractului, sau prezentate in oferta prezentata anterior semnarii contractului; in orice caz, intotdeauna se vor aplica conditiile de penalizare cele mai restrictive.

9.4 Agentia de turism organizatoare poate inceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie si poate oferi calatorului rambursarea completa a tuturor platilor efectuate pentru pachet (cu exceptia taxei de serviciu), dar nu este raspunzatoare pentru plata unor despagubiri suplimentare, in unul dintre urmatoarele cazuri:

- numarul de persoane inscrise pentru participarea la pachetul respectiv este mai mic decat numarul minim stabilit in contract, iar Agentia de turism organizatoare il instiinteaza pe calator cu privire la incetarea contractului in termenul stabilit in contract, dar nu mai tarziu de:
 - 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai mult de sase zile;
 - 7 saptate zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza intre doua si sase zile;
 - 48 de ore inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai putin de doua zile;
- Agentia de turism organizatoare 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. Restituirea sumelor platite de turist, in ipoteza lit.b) de mai sus se va face avandu-se in vedere toate prevederile cap.VI.

9.5 Pe parcursul desfasurarii programului turistic sau prestarii serviciilor turistice, turistul poate renunta total sau partial la serviciile oferite; in acest caz el nu are dreptul la nicio rambursare sau despagubire.

9.6 Daca o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata asa cum s-a convenit in contract, Agentia de turism organizatoare va oferi, fara costuri suplimentare pentru turist, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea 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. In cazul schimbarii cazarii, se va oferi o alta unitate de cazare in aceeasi locatie sau zona, in cea mai apropiata varianta fata de cea initiala, disponibila la momentul respectiv. Atunci cand serviciile alternative propuse de Agentia de turism organizatoare au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decat cea specificata in contractul privind pachetul de servicii de calatorie, calatorul va beneficia de o reducere adecvata a pretului, stabilita de agentie.

Turistul poate respinge serviciile alternative numai daca acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit in contract sau daca reducerea de pret acordata este inadecvata.

9.7 In cazul in care din motive independente de Agentia de turism organizatoare, turistul nu va beneficia de unul dintre serviciile incluse in pachet, Agentia de turism organizatoare va returna maxim contravaloarea serviciului respectiv.

X. Reclamatii si litigii, asistenta calatilor si raspunderea contractuala

10.1 In cazul in care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, 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 turistice contractat, ce se va transmite prompt atat reprezentantului Agentiei de turism organizatoare, cat si prestatorului de servicii turistice (conducerii hotelului, restaurantului, reprezentantilor locali ai turoperatorului).

10.2 Atat Agentia de turism organizatoare ca si prestatorul de servicii turistice vor actiona imediat pentru solutionarea sesizarii. In cazul in care sesizarea nu este solutionata sau este solutionata partial, turistul poate depune la sediul Agentiei de turism organizatoare o reclamatie in scris, in termen de maximum 5 zile calendaristice de la incheierea calatoriei, Agentia urmand ca, in termen de 30 zile calendaristice, sa comunice turistului raspunsul punctual, referitor la situatia semnalata. Nu se vor accepta sesizari care sunt depuse peste termenul admis. Vor fi luate in considerare numai reclamatii facute in nume personal. Nu vor fi acceptate reclamatii facute in numele mai multor persoane la finalul programului, despre care Infinite Travel nu a fost informata in scris la data producerii evenimentului.

10.3 In cazul in care unul din serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu contractul privind pachetul de servicii turistice, Agentia de turism organizatoare, daca a fost informata imediat de calator, remediază neconformitatea, cu exceptia unuia din urmatoarele cazuri: a) neconformitatea nu poate fi remediată; b) remediarea implica cheltuieli disproportionat, tinand cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

In cazul in care, pentru astfel de motive, Agentia de turism organizatoare nu remediază neconformitatea, turistul are dreptul la o reducere de pret. Daca Agentia de turism organizatoare nu remediază neconformitatea intr-un termen rezonabil, calatorul poate face el insusi acest lucru si poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare.

10.4 Agentia de turism organizatoare este absolvita de orice raspundere pentru neconformitatile despre care nu a fost informata imediat de catre turist.

10.5 Turistul nu are dreptul la despagubiri pentru daune in cazul in care neconformitatea apare intr-una din urmatoarele situatii: a) este imputabila calatorului; b) 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 imprezibila sau inevitabila; c) este cauzata de circumstante inevitabile si extraordinare.

10.6 Turistul înțelege și acceptă ca unitățile de cazare sunt clasificate de autoritățile competente din țările în care sunt situate, conform normelor aplicabile în țările respective. Eventualele neconcordanțe între clasificarea oficială a unității de cazare (cu tot ceea ce presupune aceasta: dimensiuni camere, dotări, facilități hotel, servicii suplimentare etc.) și așteptările turistului nu pot duce în nici o circumstanță și pentru niciun motiv la suportarea de despăgubiri de către Agenție și nici nu pot servi turistului ca motiv de reziliere a contractului; în ipoteza în care, totuși, turistul reziliază contractul din astfel de motive, Agenția nu poate fi obligată la restituirea pretului și/sau la plata vreunei penalități/despăgubiri.

10.7 Prin prezentul contract părțile, de comun acord, convin ca despăgubirea care trebuie plătită de Agenția de turism organizatoare, atunci când aceasta este datorată turistului, nu poate depăși valoarea contractuală a serviciilor turistice prestate necorespunzător și al cărui beneficiar este acesta.

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

10.9 Litigiile care nu pot fi soluționate pe cale amiabilă vor fi soluționate pe cale judecătorească, instanța competentă fiind cea de la locul încheierii contractului, respectiv sediul Agenției de turism organizatoare.

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

10.11 Pentru contactarea Agenției de turism organizatoare, inclusiv pentru a solicita asistență atunci când se află în dificultate sau să reclame orice neconformitate sesizată în timpul executării pachetului, turistul poate folosi următoarele date de contact:

Agentia organizatoare: telefon +40 372 89 89 39, e-mail: relatii.clienti@infinitravel.ro

XI. Clauze finale

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

Subsemnatul declar pe proprie răspundere că am luat la cunoscință toate clauzele prevăzute în Contract și Anexele la Contract (programul turistic, detaliile serviciilor turistice, condițiile de plată și anulare, alte informații) și sunt de acord cu ele integral și necondiționat.

11.2 În interesul prezentului contract, atunci când obiectul acestuia îl constituie un pachet de servicii de călătorie, termenii de mai jos sunt echivalenți și au înțelesul prevăzut în OG nr. 2/2018, după cum urmează:

- turist = calator = orice persoană care dorește să încheie un contract sau care are dreptul să călătorească pe baza unui contract încheiat în condițiile prezentei ordonanțe

- turoperator = agenție de turism organizatoare = agenția de turism care desfășoară activitatea de organizare

- agenție detailistă = agenție intermediară = agenția de turism care desfășoară activitatea de intermediere.

Agentia de turism
Infinite Travel
Reprezentant agentie
.....

Turist
.....
Semnatura