

Anexa 1. la contractul de comercializare a pachetelor de servicii turistice Nr. ##BOOKING_CODE## din ##BOOKING_DATE##

Calatorul/reprezentantul calatorului, domnul/doamna ##CLIENT_NAME##, domiciliat/domiciliata in ##CLIENT_ADDRESS## a fost oferit cu urmatoarele: ##BOOKING_ITEMS_DETAILED_LIST## ,declara ca Agentia de turism intermediara (ATI) Infinite Travel, respectiv societatea SC INFINITE TRAVEL CAMPULUNG SRL, cu sediul in Str. Mr. Giurascu, nr. 18, Campulung, Arges, inregistrata in Registrul Comertului sub nr. J03/20/2023,tel.+40 372 898 939, e-mail office@infinite-travel.ro, titular al licentei de turism nr.2719/05.09.2023, 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 CAMPULUNG SRL in calitate de Agentie de turism intermediara (ATI), nu isi asuma responsabilitatea pentru executarea corespunzatoare a pachetului in ansamblu. Agentia de turism organizatoare (ATO), in numele careia Agentia de turism intermediara (ATI) comercializeaza pachetul turistic, va fi pe deplin responsabila pentru acest lucru. Aceasta se va asigura ca sunt indeplinite toate indatoririle specifice activitatilor contractate de catre beneficiar. In plus, conform legislatiei, Agentia de turism organizatoare (ATO) 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 intermediara 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 Agentia de turism organizatoare (ATO).
- 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 intermediara si/sau 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) ##DETALII_TO##

In sensul prezentului formular prin agentie de turism intermediara (ATI) se intelege agentie de turism intermediara stabilita pe teritoriul Romaniei, cum este definite in art. 3 din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018, care cumpara in mod direct pachete de la o agentie de turism organizatoare care este stabilita in Romania; agentie de turism organizatoare (ATO) se intelege agentia de turism organizatoare stabilita pe teritoriul Romaniei sau agentia de turism intermediara stabilita pe teritoriul Romaniei, care cumpara in mod direct pachete de la o agentie de turism organizatoare care nu este stabilita in Romania, dupa caz, conform art. 14 din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 si este accesibila pe site-ul web: <http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233>

Deasemenea, turistul a primit de la Agentia de turism intermediara (ATI) 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 prin intermediul agentiei de turism intermediare 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

- situatia in care calatoria sau vacanta este adaptata in general pentru persoanele cu mobilitate redusa 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 ##BOOKING_TOTAL## ##BOOKING_CURRENCY##.

c) Conditii si modalitatile de plata.

Conditiiile 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, in factura 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 semnarii contractului. Acestea sunt conditiile standard insa vor fi inlocuite de cele comunicate mai sus, intotdeauna aplicandu-se conditiile cele mai restrictive (oferte speciale, last minute, early-booking, black-friday, targuri de turism etc.).

Nerespectarea de catre turist a termenelor de plata da dreptul Agentiei de turism intermediare (ATI) sa rezilieze contractul fara notificare in prealabil si sa solicite despagubiri pentru daunele suferite.

Daca in momentul rezervarii nu se achita avansul aferent, ci doar se blocheaza locurile in vederea achitarii acestuia in maxim 48 de ore (2 zile lucratoare), unde este posibil, se percepe o taxa de 10 euro pentru fiecare persoana platitoare.

In cazul in care rezervarea devina ferma, prin achitarea avansului in maxim 48 de ore (2 zile lucratoare) de la efectuarea acesteia, taxa de rezervare se scade din costul total al pachetului. In caz contrar, daca nu se achita contravaloarea avansului aferent in 48 de ore (2 zile lucratoare) lucratoare rezervarea va fi anulata automat fara posibilitatea returnarii taxei de rezervare.

d) Informatii generale despre cerintele legate de pasaport si vize: in functie de destinatie este necesara prezentarea unui pasaport valabil minimum 6 luni de la iesirea din tara. Intrucat sunt posibile in orice moment modificari ale conditiilor de calatorie sau de trecere a frontierelor, Turistul are obligatia de a verifica informatiile actualizate pe site-ul Ministerului Afacerilor Externe al Romaniei (www.mae.ro) și de a indeplini toate cerintele la data calatoriei. Atentie! Minorii cu varste mai mici de 14 ani au nevoie de pasaport valabil minim 6 luni de la iesirea din tara. Minorii cu varste cuprinse intre 14 si 18 ani se supun legislatiei adultilor.

e) Informatii privind posibilitatea calatorului de a inceta contractul oricand inainte de inceperea executarii pachetului, cu plata unei penalitati de incetare corespunzatoare sau, dupa caz, a penalitatilor de incetare standardizate solicitate de agentia de turism intermediare.

f) Informatii privind asigurarea facultativa sau obligatorie care sa acopere costurile incetarii contractului de catre calator sau costurile de asistenta, inclusiv taxele de repatriere, in caz de accident, de boala sau de deces.

g) Documente necesare minorilor: imputernicire notariala de accept pentru parasirea tarii din partea parintilor care nu il insotesc si cazier judiciar al celui care insoteste minorul fara parinti.

Prezenta anexa face parte integranta din contract.

Client

Data

##CLIENT_NAME##

##BOOKING_DATE##

Semnatura

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

DECLARATIE PRIVIND CONSIMTAMANTUL ACORDAT PENTRU PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER
PERSONAL IN SCOP DE MARKETING

Turistul, ##CLIENT_NAME##, isi exprima consimtamantul pentru prelucrarea de catre Agentia intermediara si de catre partenerii acesteia, respectiv INFINITE TRAVEL CAMPULUNG S.R.L. cu sediul in Str. Mr. Giurascu, nr. 18, Campulung, Arges, inregistrata in Registrul Comertului sub nr. J03/20/2023, CUI RO 47410660, a datelor sale cu caracter personal furnizate prin intermediul sau in legatura cu executarea obiectului contractului, respectiv nume si prenume, adresa de e-mail, numar de telefon, adresa de corespondenta, atat In scopul executarii contractului, cat și in scop de marketing.

Turistul isi poate retrage oricand consimtamantul acordat, prin adresarea unei cereri catre Agentie, INFINITE TRAVEL CAMPULUNG S.R.L.

Executarea contractului cadru nu este conditionata in niciun fel de semnarea prezentei declaratii de consimtamant, valabilitatea contractului nefiind afectata in situatia in care turistul nu isi exprima consimtamantul, doar in cazul in care pentru efectuarea rezervarii serviciilor turistice și/sau prestarii acestora nu sunt necesare date cu caracter personal.

Imi exprim consimtamantul

Nu imi exprim consimtamantul

Client

Data

##CLIENT_NAME##

##BOOKING_DATE##

Semnatura client

CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE

Nr. ##BOOKING_CODE## din data de ##BOOKING_DATE##

I. Partile contractante

Societatea INFINITE TRAVEL CAMPULUNG S.R.L. cu sediul in Str. Mr. Giurascu, nr. 18, Campulung, Arges, inregistrata in Registrul Comertului sub nr. J03/20/2023, CUI RO 47410660, cont bancar RO18BTRLRONCRT0CK2391701- LEI deschis la Banca Transilvania - Agentia Campulung, tel.+40372 898 939, e-mail office@infiniteavrel.ro, denumita in continuare Agentia de turism intermediara (ATI)

si

turistul/reprezentantul turistului, domnul/doamna ##CLIENT_NAME## domiciliat/domiciliata in ##CLIENT_ADDRESS## posesor/-oare al/a buletinului/cartii de identitate seria si nr. ##CLIENT_ID##, CNP ##CLIENT_PERSONAL_ID## e-mail ##CLIENT_EMAIL##, telefon ##CLIENT_PHONE## denumit in continuare Turist/Calator, au convenit la incheierea prezentului contract.

II. Obiectul contractului

2.1. Il constituie vanzarea de catre Agentia de turism intermediara (ATI) a pachetului de servicii de calatorie al Agentiei de turism organizatoare (ATO) ##DETALII_TO##, compus din mai multe servicii turistice inscrise in anexele prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie .

2.2 Rezumatul contractului

NUME TITULAR:	##CLIENT_NAME##	CI:	##CLIENT_ID##
ADRESA EMAIL:	##CLIENT_EMAIL##	TELEFON:	##CLIENT_PHONE##
ADRESA :	##CLIENT_ADDRESS##		
PRET TOTAL:	##BOOKING_TOTAL## ##BOOKING_CURRENCY##	AVANS:	##BOOKING_BALANCE_DUE_DATES## ##BOOKING_CURRENCY##
REST DE PLATA:	##BOOKING_BALANCE_DUE_AMOUNT## ##BOOKING_CURRENCY##	DATA SCADENTA A PLATII:	##BOOKING_BALANCE_DUE_DATE##
NUME TURISTI:	##PAX_NAMES_LIST##		
SERVICII:	##BOOKING_ITEMS_LIST##		
AGENT DE TURISM:	##BOOKING_OPERATOR##		

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 inscrise 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 ##BOOKING_TOTAL## ##BOOKING_CURRENCY##.

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 statii 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 ATI 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 ATI 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.
- prin banca – depunere directa sau transfer bancar, in unul din conturile mentionate pe factura
- cu cardul pe site-ul agentiei www.infinitetravel.ro
- 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 Conditiiile 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, pe factura, sau in anexa aferenta produsului comercializat.

4.2 Conditiiile 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 plecare. 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 intermediare (ATI) sa rezilieze contractul fara notificare in prealabil si sa solicite despagubiri pentru daunele suferite.

V. Conditii Generale

Agentia de turism intermediara Infinite Travel are licenta de turism nr. 2719/05.09.2023

VI. Drepturile si obligatiile Agentiei de turism organizatoare (ATO) si agentiei de turism intermediare (ATI)

Agentia de turism intermediara (ATI) vinde sau ofera spre vanzare, in calitate de intermediar, pachete combinate de catre Agentie de turism organizatoare (ATO)

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 (ATO) se obliga sa informeze turistul prin intermediul Agentiei de turism intermediare (ATI) corect si complet cu privire la toate elementele esentiale prevazute de legislatia aplicabila.

6.3 Agentia de turism organizatoare (ATO) 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 și 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 (ATO) din motive precum cele enumerate exemplificativ mai sus, sau cand turistul renunta la calatore, dupa ce agentia organizatoare l-a informat asupra modificarilor intervenite, agentia de turism organizatoare (ATO) va restitui suma platita de turist, prin intermediul Agentiei de turism intermediara (ATI) cea din urma 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, 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 Agentiei de turism organizatoare (ATO), 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 international, etc), agentia 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 turopatoare. Deasemenea, tot alternativ, turistul va putea opta pentru schimbarea perioadei de calatorie și mentinerea celorlalte caracteristici ale pachetului turistic, in functie și de conditiile stabilite de Agentia de turism organizatoare, 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 Agentia de turism organizatoare (ATO) si/sau Agentia de turism intermediara (ATI) nu este raspunzatoare pentru erorile de rezervare imputabile calatorului sau cauzate de circumstante inevitabile si extraordinare.

6.6 Inainte de inceperea executarii pachetului de servicii, Agentia de turism organizatoare (ATO) poate modifica in mod unilateral si alte clauze ale contractului privind pachetul de servicii de calatorie decat cele legate de pret, atunci cand modificarea este nesemnificativa si calatorul a fost informat in scris cu privire la modificare prin intermediul Agentiei de turism intermediare (ATI). Nu este considerata modificare a contractului indicarea de catre Agentie a unitatii de cazare sau modificarea ulterioara a acesteia in ipoteza in care turistul a incheiat contractul pentru un pachet de servicii turistice care descria generic unitatea de cazare si categoria sa (spre exemplu: cazare in hotel 4* litoral Antalya).

6.7 In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, Agentia de turism organizatoare (ATO) este constransa sa modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie ce fac obiectul prezentului contract sau nu poate indeplini cerintele speciale ale turistului, pe care in prealabil le acceptase, sau propune sa mareasca pretul pachetului cu mai mult de 8%, va informa calatorul, prin intermediul Agentiei de turism intermediare (ATI), in scris, cu privire la modificarile propuse si impactul acestora asupra pretului pachetului, iar turistul are posibilitatea ca, intr-un termen de 48 de ore sa accepte modificarea propusa sau sa inceteze contractul fara a plati vreo penalitate de incetare. Totuși, In astfel de cazuri, agentia de turism intermediara (ATI) este in drept sa retina 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.). Atunci cand e cazul, Agentia de turism organizatoare (ATO) va comunica turistului prin intermediul Agentiei de turism intermediare (ATI) si pachetul de substitutie oferit si pretul acestuia. In cazul in care modificarile aduse contractului privind pachetul de servicii de calatorie au drept consecinta scaderea calitatii sau a costului pachetului, turistul are dreptul la o reducere corespunzatoare a pretului. Daca modificarea intervine dupa inceperea calatoriei, informarea se va face in cel mai scurt timp de la momentul cand a fost cunoscuta de Agentia de turism organizatoare.

Turistul are la dispozitie un termen de 48 de ore de la primirea informarii de a anunta Agentia de turism organizatoare (ATO), prin intermediul Agentiei de turism intermediare (ATI) despre decizia sa. In cazul lipsei unui raspuns in termenul mentionat mai sus, se considera ca turistul a acceptat modificarile propuse de Agentia de turism organizatoare si nu mai poate inceta contractul sau solicita vreo despagubire.

6.8 In cazul in care turistul opteaza pentru incetarea contractului, Agentia de turism intermediara (ATI), ramburseaza toate platile efectuate de catre sau pe seama turistului, in aceeasi valuta, cash sau prin OP in termen de 14 zile de la data incetarii contractului, cu conditia recuperarii sumelor platite de Agentia de turism intermediara (ATI) Agentiei de turism organizatoare (ATO). Deasemenea, vor fi aplicabile prevederile art. 6.7 de mai sus privind taxa de serviciu.

6.9 In cazul in care turistul accepta modificarile propuse nu poate pretinde ulterior daune, penalizari si returnari.

6.10 Agentia de turism organizatoare (ATO) si/sau Agentia de turism intermediara (ATI) nu raspunde pentru amanarile sau intarzierile de orice fel determinate de indeplinirea formalitatilor solicitate de reprezentantele tarilor de destinatie sau tranzitate, cum ar fi eliberarea vizelor cu intarzieri si nu datoreaza daune pentru eventualele prejudicii produse turistului de aceste intarzieri.

6.11 Agentia de turism organizatoare (ATO) si/sau Agentia de turism intermediara (ATI) nu raspunde pentru intarzierile inregistrate in timpul derularii programului turistic din motive ce nu-i sunt imputabile, cum ar fi intarzierea curselor aeriene, neacordarea autorizatiilor de zbor/de decolare/de aterizare, conditii meteorologice nefavorabile, accidente, formalitati vamale, nevoi medicale/fiziologice ori urgente ale unor turiști etc. Este exclusa raspunderea agentiei organizatoare (ATO) si/sau Agentiei de turism intermediare (ATI) pentru eventualele daune rezultate ca urmare a pierderii legaturilor, intalnirilor comerciale etc.

6.12 Agentia de turism intermediara (ATI) are obligatia sa furnizeze in scris turistului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu turistul urmatoarele tipuri de informatii primite de la Agentia de turism organizatoare (ATO):

- de confirmare/modificare hotel, daca pachetul contractat nu este cu confirmare imediata
- de orice modificare ulterioara survenita asupra pachetului initial
- de plecare: orarele, locurile stopurilor tehnice, punctele de imbarcare, unitatile de cazare, persoanele de contact, etc.

Informatiile de plecare se transmit inainte de inceperea pachetului turistic si sunt puse la dispozitie turistilor de catre Agentia de turism intermediara (ATI).

In intelesul prezentului contract se considera comunicare facuta in scris inclusiv comunicarea facuta prin posta electronica (e-mail) sau mesaje (Whatsapp, Messenger sau SMS).

VII. Drepturile si obligatiile turistului

7.1 Turistul are dreptul la o informatie corecta si completa cu privire la pachetul de servicii oferit de Agentia de turism organizatoare, inclusiv cu privire la pretul acestuia, astfel incat sa nu fie posibile interpretari echivoce, de catre Agentia de turism intermediara (ATI). Prin semnarea prezentului contract turistul declara ca a primit aceste informatii in perioada precontractuala.

7.2 Pretul, continutul si programul pachetului de servicii pot fi descrise si in pliante, brosure, programe detaliate etc, anexate acestui contract sau afisate pe website-ul Agentiei de turism intermediare (ATI). Agentia de turism intermediara (ATI) nu raspunde pentru prestarea defectuoasa a serviciilor specificate in sectiunea "Pretul nu include", acestea fiind optionale si prestate de catre partenerii locali ai Agentiei de turism organizatoare (ATO) sau de catre alti prestatori.

7.3 In cazul in care o singura persoana angajeaza servicii pentru un numar mai mare de turisti, conditiile contractuale se extind in mod automat asupra intregului grup pentru care au fost achitate serviciile.

7.4 Turistul are dreptul sa poata incheia asigurari facultative storno sau pentru asistenta in caz de boala, accident, etc. Pretul, modalitatile de incheiere si particularitatile sunt diferite in functie de societatea de asigurare si vor fi prezentate de catre reprezentantii agentiei.

7.5 Turistul are dreptul sa faca cunoscut Agentiei de turism organizatoare (ATO) prin intermediul Agentiei de turism intermediare (ATI) solicitarile sale speciale in perioada precontractuala, urmand a fi incluse in contract, daca sunt acceptate de agentia organizatoare (ATO). Nicio cerinta speciala a turistului nu se considera acceptata daca nu este inscrisa in contract.

In cazul in care turistul este o persoana cu mobilitate redusa trebuie sa anunte agentia de turism intermediara (ATI) inainte de achizitionarea pachetului, iar agentia trebuie sa ii ofere informatii precise privind gradul de adecvare a calatoriei sau vacanatei, luand in considerare nevoile acestuia.

7.6 Turistul poate transfera pachetul unei alte persoane, in urma unei instiintari efectuate in mod rezonabil si eventual a platii unor costuri suplimentare, daca este posibil și in conditiile stabilite de furnizorii serviciilor turistice incluse in pachetul turistic.

7.7 Turistul poarta intreaga raspundere pentru respectarea prevederilor legale privind regimul vizelor, al documentelor de calatorie, regimul vamal, sanitar etc. ale tarilor de destinatie sau tranzitate.

7.8 Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre turist a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele turistului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, efectuarea unor vaccinuri, etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale.

7.9 Turistul are obligatia sa verifice documentele de calatorie (bilete, vouchere, asigurari etc.) precum si alte documente eliberate de Agentia de turism intermediara (ATI) si sa retina toate informatiile furnizate de reprezentantii agentiei, indiferent de forma prezentarii (scris sau verbal). Agentia de turism organizatoare (ATO) si/sau Agentia de turism intermediara (ATI) nu va fi responsabila de nicio sesizare ulterioara semnarii documentelor si confirmarii produselor cu privire la corectitudinea celor comunicate mai sus si, nicio modificare, anulare nu va fi acceptata, decat in conditiile contractuale.

7.10 Turistul are obligatia 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 Agentia de turism organizatoare (ATO) si/sau Agentia de turism intermediara (ATI). Acestea sunt mentionate in programele anexe si difera in functie de clasificarea hotelului si de destinatie.

7.11 Turistul ia la cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza fara ca acestea sa faca parte din contractul cu agentia de turism, sunt in stricta responsabilitate a prestatorului local, sunt guvernate de legislatia tarii de destinatie, iar agentia de turism nu are nici o responsabilitate asupra prestatiilor in cauza.

7.12 Agentia de turism intermediara (ATI) transmite informarea de plecare pe e-mail sau telefon, inainte de plecare. Turistul se obliga sa anunte agentia de turism intermediara daca si-a modificat datele de contact confirmate in momentul incheierii prezentului contract, si anume e-mail ##CLIENT_EMAIL## si telefon ##CLIENT_PHONE##

Acestea sunt singurele canale de comunicare cu clientul si vor fi folosite de catre Agentia de turism intermediara (ATI) pentru transmiterea diferitelor informatii ce tin de rezervarea efectuata.

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 (ATO) prin intermediul Agentiei de turism intermediara (ATI) 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 (ATO) si aduse la cunostinta clientului prin intermediul Agentiei de turism intermediara (ATI). 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 comisiunelor 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 (ATO) va trimite turistului prin intermediul Agentiei de turism intermediara (ATI) 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 intermediara 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, pe factura sau in anexa aferenta produsului vandut.

Penalitatea standard sunt:

- a) 30% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face cu mai mult de 31 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- b) 50% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in intervalul 16-30 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- c) 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face intr-un interval mai mic de 16 zile calendaristice inainte de data plecarii;
- d) 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.

Penalitățile standard vor fi înlocuite de cele speciale/derogatorii, menționate mai sus, la Art.2.2 Rezumatul Contractului, sau prezentate în oferta prezentată anterior semnării contractului; în orice caz, întotdeauna se vor aplica condițiile de penalizare cele mai restrictive.

9.4 Agenția de turism organizatoare poate înceta contractul privind pachetul de servicii de calatorie și poate oferi calatorului rambursarea completă a tuturor plăților efectuate pentru pachet (cu excepția taxei de serviciu), 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 (ATO) prin intermediul Agenției de turism intermediare (ATI) îl instiintează pe calator cu privire la încetarea contractului în termenul stabilit în contract, dar nu mai târziu de:

- 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul calatoriilor care durează mai mult de șase zile;
- 7 săptămâni înainte de începerea executării pachetului, în cazul calatoriilor care durează între două și șase zile;
- 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul calatoriilor care durează mai puțin de două zile;

b) Agenția de turism organizatoare (ATO) nu poate executa contractul din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare și instiintează calatorul prin intermediul agenției intermediare (ATI) cu privire la încetarea contractului, fără întârziere și înainte de începerea executării pachetului. Restituirea sumelor plătite de turist, în ipoteza lit.b) de mai sus se va face avându-se în vedere toate prevederile cap.VI.

9.5 Pe parcursul desfășurării programului turistic sau prestării serviciilor turistice, turistul poate renunța total sau parțial la serviciile oferite; în acest caz el nu are dreptul la nicio rambursare sau despăgubire.

9.6 Dacă o parte semnificativă din serviciile de calatorie nu poate fi executată așa cum s-a convenit în contract, Agenția de turism organizatoare va oferi, fără costuri suplimentare pentru turist, 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 calatorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit. În cazul schimbării cazării, se va oferi o altă unitate de cazare în aceeași locație sau zonă, în cea mai apropiată variantă față de cea inițială, disponibilă la momentul respectiv. Atunci când serviciile alternative propuse de Agenția de turism organizatoare au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în contractul privind pachetul de servicii de calatorie, calatorul va beneficia de o reducere adecvată a pretului, stabilită de agenție.

Turistul poate respinge serviciile alternative numai dacă acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contract sau dacă reducerea de pret acordată este inadecvată.

9.7 În cazul în care din motive independente de Agenția de turism organizatoare (ATO), turistul nu va beneficia de unul dintre serviciile incluse în pachet, Agenția de turism organizatoare va returna maxim contravaloarea serviciului respective prin intermediul Agenției de turism intermediare (ATI).

X. Reclamații și litigii, asistența calatilor și răspunderea contractuală

10.1 În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice 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 turistice contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agenției de turism intermediare (ATI), cât și prestatorului de servicii turistice (conducătorului hotelului, restaurantului, reprezentanților locali ai turoperatorului).

10.2 Atât Agenția de turism organizatoare ca și prestatorul de servicii turistice vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul poate depune la sediul Agenției de turism intermediare (ATI) o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea calatoriei, Agenția urmând ca, în termen de 30 zile calendaristice, să comunice turistului răspunsul punctual, oferit de Agenția de turism organizatoare (ATO), referitor la situația semnalată. Nu se vor accepta sesizări care sunt depuse peste termenul admis. Vor fi luate în considerare numai reclamațiile făcute în nume personal. Nu vor fi acceptate reclamațiile făcute în numele mai multor persoane la finalul programului, despre care Infinite Travel nu a fost informată în scris la data producerii evenimentului.

10.3 În cazul în care unul din serviciile de calatorie nu se execută în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii turistice, Agenția de turism organizatoare, dacă a fost informată imediat de Agenția de turism intermediară (ATI) sau calator, remediază neconformitatea, cu excepția unuia din următoarele cazuri: a) neconformitatea nu poate fi remediată; b) remedierea implică cheltuieli disproportionale, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

În cazul în care, pentru astfel de motive, Agenția de turism organizatoare nu remediază neconformitatea, turistul are dreptul la o reducere de pret. Dacă Agenția de turism organizatoare nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil, calatorul poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare.

10.4 Agenția de turism organizatoare (ATO) și/sau Agenția de turism intermediară (ATI) este absolvită de orice răspundere pentru neconformitățile despre care nu a fost informată imediat de către 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 intelege și accepta ca unitatile de cazare sunt clasificate de autoritatile competente din tarile in care sunt situate, conform normelor aplicabile in tarile respective. Eventualele neconcordante intre clasificarea oficiala a unitatii de cazare (cu tot ceea ce presupune aceasta: dimensiuni camere, dotari, facilitati hotel, servicii suplimentare etc.) și așteptările turistului nu pot duce in nicio circumstanta și pentru niciun motiv la suportarea de despagubiri de catre Agentie și nici nu pot servi turistului ca motiv de reziliere a contractului; in ipoteza in care, totuși, turistul reziliaza contractul din astfel de motive, Agentia nu poate fi obligata la restituirea pretului și/sau la plata vreunei penalitati/despagubiri.

10.7 Prin prezentul contract partile, de comun acord, convin ca despagubirea care trebuie platita de Agentia de turism organizatoare, atunci cand aceasta este datorata turistului, nu poate depasi valoarea contractuala a serviciilor turistice prestate necorespunzator si al caror beneficiar este acesta.

10.8 In cazul unor divergente in legatura cu incheierea sau executarea prezentului contract, partile vor depune toate eforturile pentru rezolvarea amiabila a litigiului. Deasemenea, pot utiliza și mecanisme de solutionare alternativa a litigiilor, denumite SAL, in conformitate cu Ordonanta Guvernului nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti, cu modificarile ulterioare.

10.9 Litigiile care nu pot fi solutionate pe cale amiabila vor fi solutionate pe cale judecatoreasca, instanta competenta fiind cea de la sediul Agentiei de turism organizatoare (ATO).

10.10 Agentia de turism intermediara (ATI) si/sau Agentia de turism organizatoare (ATO) acorda asistenta calatorului aflat in dificultate prin (i) furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara si (ii) efectuarea comunicarii la distanta si sprijinirea turistului in gasirea unor servicii de calatorie alternative. Atunci cand turistul este cel care a provocat situatia de dificultate in mod intentionat sau din propria neglijenta, Agentia de turism intermediara (ATI) are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta.

10.11 Pentru contactarea Agentiei de turism intermediare (ATI), inclusiv pentru a solicita asistenta atunci cand se afla in dificultate sau sa reclame orice neconformitate sesizata in timpul executarii pachetului, turistul poate folosi urmatoarele date de contact:

Agentia intermediara: telefon +40 372 89 89 39, e-mail: rezervari@infinite-travel.ro

XI. Clauze finale

11.1 Contractul corespunde prevederilor legale in vigoare la data redactarii. Acesta poate suferi modificari impuse de noua legislatie.

Subsemnatul declar pe proprie raspundere ca am luat la cunostinta toate clauzele prevazute in Contract si Anexele la Contract (programul turistic, detaliile serviciilor turistice, conditiile de plata si anulare, alte informatii) ca sunt rezultatul negocierilor si sunt de acord cu ele integral si neconditionat.

11.2 In interesul prezentului contract, atunci cand obiectul acestuia il constituie un pachet de servicii de calatorie, termenii de mai jos sunt echivalenti si au intelesul prevazut in OG nr. 2/2018, dupa cum urmeaza:

- turist = calator = orice persoana care doreste sa incheie un contract sau care are dreptul sa calatoreasca pe baza unui contract incheiat in conditiile prezentei ordonante

- turoperator = agentie de turism organizatoare = agentia de turism care desfasoara activitatea de organizare

- agentie detailista = agentie intermediara = agentia de turism care desfasoara activitatea de intermediere.

Agentia de turism intermediara
Infinite Travel
Reprezentant agentie
##BOOKING_OPERATOR##

Turist
##CLIENT_NAME##
Semnatura