

CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE Nr.

Partile contractante: **HAPPY TRIP S.R.L.**, Sediul social: Str. Col. Iosif Albu nr. 88, bl. B, sc. 1, et. 13, ap. 103, Sector 3, Bucuresti, Punct de lucru: ENERGI-CO Business Center, Str. Matei Voievod nr. 29, sc. A, et. 1, biroul 1.4, Sector 2, cod postal 021451, Bucuresti, CUI 33450460, Nr. Registrul Comertului J40/9125/2014, Licenta 769/23.01.2019, IBAN RON: RO05BRDE441SV20433564410; EURO: RO98BRDE441SV20433644410, BRD - Banca Română pentru Dezvoltare, Asigurare insolventa: Societatea de Asigurare CITY INSURANCE SA, cu sediul în Bucuresti, Str. Emanoil Porumbaru nr. 93-95, parter, et. 1, 2, 4 si 5, Sector 1, Polița de asigurare Seria BN, Nr. 000001573, valabilitate: 01.01.2020 – 31.12.2020, in valoare de 50.000 Euro si este afișată pe pagina web a agenției de turism www.happy-trip.ro, Capital Social: 25.200 lei, Telefon: 021.642.76.04, Mobil: 0787.806.898; 0724.932.719 (WhatsApp), E-mail: office@happy-trip.ro, reprezentată prin Precup Vasilica în calitate de administrator, denumită în continuare Agenție ORGANIZATOARE si turistul/reprezentantul turistului, au convenit la încheierea prezentului contract, în condițiile de mai jos:

Tarif:	
Transport autocar	Locuri:

I. Obiectul contractului

1.1 Il constituie vânzarea de catre Organizator a pachetului de servicii de calatorie / a unui serviciu de calatorie in scris in voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, alt in scris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

1.2 Caracteristicile pachetului de servicii de calatorie sunt prezentate in oferta, iar aceasta este parte integranta a acestui contract.

II. Incheierea contractului

2.1. Contractul se incheie dupa caz in oricare din urmatoarele situatii:

a) in momentul semnarii lui de catre calator sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii de calatorie inclusiv in cazul celor achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice;

b) in momentul in care calatorul primeste confirmarea scrisa a rezervarii de la Organizator, in cel mult 60 de zile calendaristice de la data intocmirii bonului de comanda. Este responsabilitatea agentiei de turism de a informa calatorul prin orice mijloace convenite in scris cu acesta (telefon, mail, fax etc.) daca rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervari de servicii, organizatorul poate solicita un avans cuprins intre 30 - 50 % din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, in functie de data la care calatorul solicita serviciile. Daca inscrierea intervine cu mai putin de 30 zile inaintea plecarii, pachetul turistic se va achita integral. In cazul nerespectarii termenelor de plata, Organizatorul isi rezerva dreptul de a anula rezervarea.

1. In cazul in care continutul bonului de comanda nu difera de continutul confirmarii calatoriei turistice si confirmarea s-a efectuat in termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnarii bonului de comanda, calatorul care decide sa renunte la calatoria turistica, datoreaza agentiei penalitati conform cap. VI din prezentul contract.

2. In cazul in care continutul bonului de comanda difera de continutul confirmarii calatoriei turistice primite in scris de la agentie sau daca aceasta confirmare nu s-a facut in termenul de 60 de zile calendaristice de la data semnarii bonului de comanda, calatorul poate considera ca voiajul nu a fost rezervat si are dreptul la rambursarea imediata a tuturor sumelor deja platite, daca acesta nu opteaza pentru o variant alternativa

c) in momentul eliberarii documentelor de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, bilet de excursie, etc.), inclusiv in format electronic, in cazul in care pachetele de servicii de calatorie fac parte din oferta standard a agentiei de turism sau exista deja confirmarea de rezervare din partea altor prestatori.

2.2. In cazul in care prezentul contract este pus integral la dispozitia calatorului sub forma de catalog, pliant, alte inscrieri, site-ul agentiei sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, fax, etc.), obligatia de informare a calatorului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii in oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate de agentie, nefiind necesara incheierea in forma scrisa a contractului cadru de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, respectiv daca prezentul contract prezentat calatorului in modalitatile prevazute mai sus, contine informatiile prevazute la art. 7 alin. (3) din Ordonanta Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de calatorie si serviciile de calatorie asociate, precum si pentru modificarea unor acte normative. Fotografiile prezentate in cataloagele, ofertele speciale, site-urile, materialele publicitare sunt orientative si au caracter informativ, fara insa a afecta calitatea si cantitatea serviciilor contractate de calator.

2.3. Contractul inceteaza de drept odata cu finalizarea prestarii efective a pachetului de servicii de calatorie inscris in documentele de calatorie.

2.4. Informatiile privind statele pe teritoriul carora, la data incheierii prezentului contract, este decretata stare de urgenta ori in privinta carora Ministerul Afacerilor Externe a formulat alerte de calatorie, sub forma de avertismente sau attentionari, sunt publice si pot fi consultate accesând www.mae.ro/travel-alerts. Prin urmare, Calatorul intelege sa contracteze serviciile ce fac obiectul prezentului contract fiind informat asupra acestor avertizari, attentionari sau alerte.

III. Pretul contractului si modalitati de plata

3.1. Pretul total al pachetului/serviciului de calatorie este in cuantum de, inclusiv toate taxele, comisioanele, tarifele si alte costuri suplimentare suportate de Organizator. Daca pretul nu este specificat in prezentul contract, atunci acesta este specificat in bonul de comanda (daca exista), alte documente de calatorie, cataloage, pliante, alte inregistrari puse la dispozitie calatorului, site-ul Organizatorului, alte mijloace de comunicare electronica si/sau pe factura.

In situatia contractarii serviciilor de calatorie in regim early booking, reducerea este inclusa in pachet, iar procentul precizat se aplica numai serviciilor de cazare. In acest caz, orice modificare a contractului, solicitata de calator, determina anularea rezervarii cu penalizari si refacerea acesteia la pretul si conditiile din momentul reinscrierii. De asemenea, nerespectarea conditiilor de plata aplicate rezervarilor tip EB determina modificarea pretului pachetului conform ofertei standard.

3.2. Modalitati de plata:

3.2.1. La incheierea contractului se achita:

a) un avans in suma de _____ din pretul contractului diferenta de _____ se va achita pâna la data de _____

b) plata integrala a contravalorii pachetului de servicii de calatorie.

Depasirea termenului de plata determina aplicarea unei penalitati de 0,3% pentru fiecare zi de intarziere, procent aplicat la suma scadenta si neachitata, daca Organizatorul nu opteaza pentru rezilierea contractului

3.2.2. In cazul in care la incheierea contractului s-a perceput un avans, plata finala se va face astfel:

a) pentru serviciile de calatorie care necesita confirmare din partea prestatorilor, conform termenelor de plata comunicate de agentie in scris prin bonul de comanda sau alte mijloace de comunicare.

b) pentru serviciile de calatorie care nu necesita confirmare din partea prestatorilor, dupa cum urmeaza:

A. termene de plata oferta STANDARD

30% din pretul pachetului de calatorie la inscriere;

70% din pretul pachetului de calatorie cu minim 30 zile inaintea plecarii.

B. termene de plata oferta EARLY BOOKING

100% din pretul pachetului de calatorie la inscriere;

Conditii de plata de mai sus (oferta standard si oferta early booking) se aplica in toate cazurile, cu exceptia celor in care programul valorificat/ confirmat are propriile reguli de achitare (vezi conditiile ofertei sau ale programului turistic).

3.3. Plata serviciilor de calatorie interne (cu locul de desfasurare in România) se poate efectua si cu vouchere de vacanta. Plata serviciilor de calatorie se face respectând prevederile OUG nr. 8/2009, a normelor metodologice si anexelor acesteia.

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

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

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

3.7. Plata serviciilor de calatorie externe aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract sau in RON la cursul de vânzare (BNR +2%) in ziua emiterii facturii, conform art. 290 alin 2 Cod Fiscal.

3.8. Agentia de turism organizatoare nu are dreptul sa solicite calatorului efectuarea platii finale cu mai mult de 30 zile inainte de data la care aceasta transmite calatorului documentele de calatorie in baza carora calatorul poate efectua serviciile de calatorie achizitionate.

IV. Drepturile si obligatiile Organizatorului

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

4.2. In cazul in care, inainte de inceperea executarii pachetului, agentia de turism organizatoare este contrânsa sa modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie (de exemplu; serviciile incluse in pachet, datele de calatorie, modificarea categoriei unitatii de cazare), precum si cerintele speciale ale calatorului acceptate in prealabil de organizator, calatorul are posibilitatea ca, intr-un termen de 5 zile sa accepte modificarea propusa sau sa inceteze contractul fara a plati vreo penalitate de incetare.

4.3. Organizatorul poate modifica pretul contractului in sensul majorarii sau diminuarii, dupa caz, aratând totodata modul de calcul al majorarilor sau diminuearilor de pret ale contractului si numai daca modificarea are loc ca urmare a schimbarilor legate de:

- (a) pretul transportului de pasageri care rezulta din costul carburantilor sau al altor surse de energie;
- (b) 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;
- (c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

Preturile stabilite in contract nu pot fi majorate, in niciun caz, in cursul celor 15 de zile calendaristice care preced data plecarii.

4.4. Organizatorul este raspunzator de executarea serviciilor de calatorie incluse in prezentul contract, indiferent daca aceste servicii urmeaza sa fie furnizate de organizator sau de un alt furnizor de servicii de calatorie, cu exceptia urmatoarelor cazuri:

- a) când neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza calatorului;
- b) când neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unor cauze de forta majora sau unor imprejurari pe care nici Organizatorul, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita, inclusiv, dar fara a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, întârzieri in traficul mijloacelor de transport, defectarea mijlocului de transport, accident, blocaje, lucrari sau reparatii pe drumurile publice), neindeplinirea grupului minim ca urmare a unor renuntari de ultima ora sau a neobtinerii vizelor pentru toti participantii. Organizatorul nu este raspunzator pentru prejudiciile cauzate calatorului ca urmare a întârzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje si a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice;
- c) când neindeplinirea obligatiilor se datoreaza unui tert care nu are legatura cu furnizarea serviciilor prevazute in contract, iar cauzele care au determinat neindeplinirea obligatiilor au un caracter imprevizibil si inevitabil.

4.5. Organizatorul are obligatia sa furnizeze in scris calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite in scris cu calatorul (e-mail, fax, sms etc.), cu cel putin 3 zile inainte de data plecarii, urmatoarele informatii:

- a) orarele, locurile escalelor si legaturile, precum si, dupa caz, locul ce urmeaza sa fie ocupat de calator in fiecare dintre mijloacele de transport incluse;
- b) denumirea, sediul/ adresa, numerele de telefon si de fax, adresele de e-mail ale reprezentantei locale a organizatorului si/ sau a detailistului ori, in lipsa acestora, un numar de apel de urgenta care sa ii permita contactarea organizatorului si/ sau a detailistului;
- c) pentru calatoriile minorilor neinsotiti de parinti, informatii care sa permita parintilor stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazarii copilului;
- d) obligatiile calatorului prevazute la 5.10, 5.12 si 5.13.

4.6. Organizatorul acorda asistenta adecvata fara întârzieri nejustificate calatorului aflat in dificultate, in cazul situatiilor de forta majora sau al unui eveniment pe care nici organizatorul, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu il puteau prevedea sau evita, in special prin:

(a) furnizarea de informatii corespunzatoare privind serviciile de sanatate, autoritatile locale si asistenta consulara; si

(b) acordarea de asistenta calatorului in ceea ce priveste efectuarea comunicariilor la distanta si sprijinirea acestuia in gasirea unor servicii de calatorie alternative.

Organizatorul are posibilitatea de a pretinde un comision rezonabil pentru o astfel de asistenta in cazul in care calatorul este cel care a provocat situatia de dificultate in mod intentionat sau din propria neglijenta. Comisionul nu depaseste in niciun caz costurile efective suportate de Organizator.

4.7. Organizatorul este obligat sa informeze persoana care transfera contractul (cedentul), in conformitate cu art. 5.1. din prezentul contract, cu privire la costurile efective ale transferului.

4.8. Atunci când o parte semnificativa din serviciile de calatorie nu poate fi executata astfel cum s-a convenit prin prezentul contract, Organizatorul ofera, fara costuri suplimentare pentru calator, servicii alternative corespunzatoare pentru continuarea derularii pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai buna calitate decât cele specificate in contract, inclusiv in cazul in care intoarcerea calatorului la locul de plecare nu este asigurata astfel cum s-a convenit.

4.9. In cazul in care serviciile alternative propuse au drept consecinta un pachet de o calitate mai scazuta decât cea specificata in prezentul contract, Organizatorul acorda calatorului o reducere adecvata a pretului.

Calatorul poate respinge serviciile alternative propuse doar in cazul in care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit prin prezentul contract sau reducerea de pret acordata este inadecvata.

4.10. Daca este imposibil sa se furnizeze servicii alternative sau calatorul respinge serviciile alternative propuse in conformitate cu art. 4.8 al doilea paragraf din prezentul contract, calatorul are dreptul, dupa caz, la reducerea pretului si/sau la despagubiri fara a rezilia contractul de servicii privind pachetul de calatorie.

4.11. Daca pachetul include transportul de pasageri, Organizatorul asigura de asemenea, in cazurile mentionate la p. 4.9 si 4.10 din prezentul contract, repatrierea calatorului cu transport echivalent fara întârzieri nejustificate si fara costuri suplimentare pentru calator.

4.12. Excursiile optionale se efectueaza la fata locului cu agentii locale, care poarta intreaga responsabilitate pentru organizarea si desfasurarea acestor excursii. Sumele aferente excursiilor optionale nu se incaseaza in numele si pentru Happy Trip. Preturile excursiilor optionale pot fi mai mari decât cele cumparate de la receptia hotelurilor, având in vedere ca turistii vor avea la dispozitie mijloace de transport de la hotel la obiective si retur, ghid etc. Pretul excursiilor se calculeaza in general, pentru grupuri de aproximativ 25 de persoane. In cazul neintrării acestui numar minim, fie tarifele pot fi majorate proportional, fie excursia poate fi anulata, calatorii putând opta pentru achizitionarea excursiei de la receptia hotelului in functie de disponibilitati.

4.13. In cazul achizitionarii unui pachet de servicii de calatorie având in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, transportatorul aerian, fara a cere acordul agentiei de turism care deruleaza programul turistic, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Organizatorul nu este raspunzator pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decât cea inscrisa in programul de calatorie. Pentru aceste întârzieri, compania aeriana este obligata sa asiste calatorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European si Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune in materie de compensare si de sistentă a pasagerilor in eventualitatea refuzului la imbarcare si anularii sau întârzierii prelungite a zborurilor si de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1912/2006. Orice problema privind operarea zborului si actiunile adiacente acestuia intra in competenta si responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul intre pasager si transportator. In cazul acestor pachete de servicii turistice, ziua de plecare si ziua de sosire nu sunt considerate zile turistice, acestea fiind destinate transportului.

4.14. In situatia achizitionarii unui produs de tip croaziera, linia de croaziera poate modifica, din motive ce tin de siguranta navigarii, numarul cabinei si amplasarea acesteia pe puncti (o punte inferioara, una superioara, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabina de aceeasi categorie ca cea rezervata initial, caz in care calatorul nu va fi despagubit in niciun mod având in vedere ca este vorba de acelasi tip de cabina ca si cel rezervat.

V. Drepturile si obligatiile calatorului

5.1. In cazul in care calatorul nu poate sa participe la calatoria turistica, indiferent de motive, acesta poate sa ceseze contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii de calatorie contractat, cu obligatia de a anunta in scris Agentia cu cel putin 7 zile inaintea datei de plecare. Intre calatorul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si agentia de turism (debitor cedat) urmeaza a se incheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de calatorie contractate si cesionate.

Pentru calatoriile individuale, in cazul in care mijlocul de transport este avionul, cesiunea contractului poate fi efectuat numai daca exista posibilitatea transferarii locului de zbor. De asemenea, pentru calatoriile care necesita indeplinirea unor conditii speciale, ex: obtinerea vizelor turistice, se va tine seama de acestea pentru cesiunea contractului. Responsabilitatea incheierii contractului de cesiune revine dupa caz fie cedentului, fie cesionarului, si niciodata Organizatorului (debitorului cedat). Calatorul care cedeaza pachetul sau de servicii, precum si cesionarul, sunt responsabili in mod solidar la plata pretului calatoriei si a eventualelor costuri suplimentare aparute cu ocazia acestei cedari.

5.2. In cazul sejururilor de odihna si/sau de tratament cu locul de desfasurare in România, calatorul are obligatia sa respecte urmatorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face de regula la ora 18,00 a zilei de intrare si se termina de regula la ora 12,00 a zilei de iesire inscrise pe documentele de calatorie (voucher, bilet de odihna si/sau tratament, bilet de excursie, etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spatiilor de cazare pâna cel târziu la orele specificate mai sus cad in sarcina exclusiva a calatorului. In functie de destinatie, orele de intrare, respectiv iesire, se pot modifica si sunt decise de unitatea hoteliera.

5.3. In cazul in care pretul contractului este majorat cu peste 8%, indiferent de motivele majorarii, conform art. 4.3., calatorul poate inceta contractul, având insa dreptul la rambursarea imediata de catre Organizator a sumelor platite, inclusiv comisionul.

5.4. Calatorul este obligat sa comunice Organizatorului, in termen de 5 zile calendaristice de la primirea instiintarii prevazute la cap. IV pct. 4.2 privind modificarea prevederilor esentiale ale contractului sau in timp util inainte de inceperea calatoriei, in cazul aplicarii clauzelor prevazute in cap. IV pct. 4.74. literele b) si c), hotarârea sa de a opta pentru:

- a) incetarea contractului fara plata penalitatilor sau
- b) acceptarea noilor conditii ale contractului.

5.5. In cazul in care calatorul decide sa participe la calatoria asupra careia s-au operat modificari in conditiile cap. IV pct. 4.2. se considera ca toate modificarile au fost acceptate si calatorul nu poate solicita despagubiri ulterioare datorate modificarilor de acest tip.

5.6. In cazul in care calatorul inceteaza contractul in temeiul 5.4 sau Organizatorul anuleaza calatoria turistica inaintea datei de plecare, calatorul are dreptul:

- a) sa accepte la acelasi pret un alt pachet de servicii de calatorie de calitate echivalenta sau superioara, propus de Organizator;
- b) sa accepte un pachet de servicii de calatorie de calitate inferioara propus de Organizator, cu rambursarea diferentei de pret, in sensul rambursarii diferentei de pret dintre cele doua pachete de calatorie, la momentul incheierii noului contract de prestare de servicii;
- c) sa i se ramburseze toate sumele achitate in virtutea contractului.

5.7. In toate cazurile mentionate la 5.6., calatorul are dreptul sa solicite Organizatorului si o despagubire, al carei quantum poate fi stabilit prin acordul comun al partilor sau in baza unei hotarâri a instantei de judecata, pentru neindeplinirea prevederilor contractului initial, cu exceptia cazurilor in care:

- a) anularea s-a facut din cauza nerealizarii numarului minim de persoane mentionat in contract, iar Organizatorul a informat in scris calatorul cu cel putin:
 - (i) 15 de zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai mult de sase zile;
 - (ii) 7 zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza intre doua si sase zile;
 - (iii) 5 zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai putin de doua zile;
- b) anularea a intervenit din cauza unui caz de forta majora (circumstante imprevizibile, independente de vointa celui care le invoca si ale caror consecinte nu au putut fi evitate in ciuda oricaror eforturi depuse, in aceasta nefiind incluse supraz rezervarile, caz in care responsabilitatea revine companiei aeriene sau unitatii de cazare) sau unor cauze dintre cele prevazute la cap. IV pct. 4.4. lit. b);
- c) anularea s-a facut din vina calatorului.

5.8. Calatorul are dreptul sa inceteze in orice moment, in tot sau in parte, contractul, iar in cazul in care incetarea ii este imputabila este obligat sa despagubeasca Organizatorul pentru prejudiciul creat acestuia, conform prevederilor Cap. VI din prezentul contract. Despagubirea se poate ridica la maximum pretului pachetului de servicii de calatorie contractat.

5.9. Prin exceptie de la punctul 5.8., calatorul are dreptul sa inceteze contractul privind pachetul de servicii de calatorie inainte de inceperea executarii pachetului, fara a plati vreo penalitate de incetare in cazul unor circumstante inevitabile si extraordinare care se produc la locul de destinatie sau in vecinatatea imediata a acestuia si care afecteaza in mod semnificativ executarea pachetului sau care afecteaza semnificativ transportul pasagerilor la destinatie, circumstante survenite dupa incheierea contractului si dovedite prin inscrisuri emise de Ministerul Afacerilor Externe, aviz emis de Camera de Comert si Industrie a României sau orice alt mijloc de proba.

5.10. In cazul incetarii contractului privind pachetul de servicii de calatorie, in conditiile art. 5.9., calatorul are dreptul la o rambursare completa a oricarei plati efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despagubire suplimentara.

5.11. In cazul in care calatorul alege sa se mute la un alt hotel decât cel contractat initial si achitat, responsabilitatea financiara a renuntarii ii apartine. Organizatorul va rezolva cerintele calatorului in limita posibilitatilor, eventualele diferente de pret urmând a fi suportate de catre calator.

In situatia in care calatorul solicita nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricarora dintre servicii, aceasta echivaleaza cu incetarea contractului, cu aplicarea penalitatilor prevazute la Cap. VI din prezentul contract la momentul respectiv si incheierea unui nou contract.

5.12. Calatorul este obligat sa achite la receptia unitatii hoteliere taxa de statiune, taxa de salubritate, precum si alte taxe locale, fara a putea pretinde despagubiri sau returnarea sumelor de la Organizator.

5.13. Calatorul este obligat sa prezinte la receptia unitatii hoteliere actele sale de identitate, precum si documentul de calatorie eliberat de agentie (voucher, bilet de odihna si/sau de tratament, etc.), in vederea acordarii serviciilor de calatorie. In cazul in care calatorul beneficiaza de bilete de odihna si tratament, este obligat sa prezinte la receptia

unitatii hoteliere bilet de trimitere de la medicul de familie si dovada platii contributiilor pentru asigurari sociale, la zi.

5.14. Calatorul ia 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 organizatorul nu are nici o responsabilitate asupra prestatiilor in cauza.

5.15. Daca pentru efectuarea calatoriei este necesara indeplinirea de catre calator a unor formalitati suplimentare (de ex. calatoria impreuna cu minori, situatia in care numele turistului este schimbat ca urmare a casatoriei/desfacerii ei, etc.), acesta are obligatia de a indeplini toate cerintele legale. Pentru o informare optima, Organizatorul recomanda si consultarea site-ului Politiei de Frontiera. In cazul in care calatorul nu isi respecta obligatia de a se informa cu privire la formalitatile suplimentare necesare in vederea efectuarii calatoriei care nu sunt in sarcina Organizatorului (de ex. in cazul calatoriei cu minori, imputernicire din partea parintelui sau reprezentantului legal ce nu il insoteste, cazier judiciar, sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativa), Organizatorul este exonerat de orice raspundere in cazul imposibilitatii efectuarii calatoriei.

5.16. Organizatorul recomanda calatorilor contactarea acestuia cu 24 ore inainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de imbarcare (orar de zbor, loc imbarcare, etc.).

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

5.18. Calatorul este obligat sa foloseasca mijloacele de transport, camera de hotel si bunurile din dotarea acestuia ca un bun proprietar si potrivit destinatiei lor. Organizatorul nu se face vinovat de eventualele pagube produse sau vatamari suferite de calator ca urmare a nerespectarii acestui alineat.

5.19. Calatorul are obligatia sa respecte locul, data si ora plecarii atât la dus cât si la intors, precum si locurile, datele si orele stabilite pe parcursul programului de calatorie contractat. Toate cheltuielile si daunele produse ca urmare a nerespectarii de catre calator a prevederilor privind locurile de întâlnire si orarele, vor fi suportate de catre acesta.

5.20. In cazul in care calatorul care a intrat pe teritoriul statului in care se realizeaza pachetul de servicii de calatorie refuza sa se mai intoarca in România si autoritatile din tara respectiva fac cheltuieli de orice natura cu acesta, calatorul respectiv are obligatia de a suporta toate aceste cheltuieli.

VI. Renuntari, penalizari, despagubiri. Limitarea raspunderii

6.1. In cazul in care calatorul renunta la pachetul de servicii de calatorie care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Organizatorului penalizari dupa cum urmeaza:

6.1.1. In cazul serviciilor de calatorie externe/ interne:

A. Conditii de anulare/ penalizari oferta STANDARD

- **60% din pretul pachetului de servicii daca renuntarea se face cu mai mult de 40 de zile calendaristice inainte de plecare;**

- **80 % din pretul pachetului de servicii daca renuntarea se face in intervalul 40-30 zile calendaristice inainte de plecare;**

- **100% din pretul pachetului de servicii daca renuntarea se face in intervalul 30-0 zile calendaristice inainte de plecare.**

B. Conditii de anulare/ penalizari oferta EARLY BOOKING

a) 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face dupa confirmarea/ plata serviciilor turistice;

b) modificarea sau diminuarea sejurului nu permite rambursarea noptilor neutilizate;

c) nu sunt premise modificarile de nume dupa momentul confirmarii.

6.1.2 Conditii de anulare/penalizare indicate la art. 6.1.1. sunt standard si se aplica in toate cazurile, cu exceptia celor in care programul valorificat/ confirmat are propriile reguli de anulare/ penalizare (vezi conditiile ofertei sau ale programului turistic – exemple: programe de Revelion, turism individual, turism intern, croaziere, destinatii exotice, sistemele germane de rezervari Dertour si TUI etc). Pe lânga penalitatile indicate mai sus, calatorul va suporta si eventualele taxe (ex: taxa pentru obtinerea vizelor), daca acestea nu sunt incluse in valoarea contractului.

6.2. In cazul in care calatorul care a contractat un pachet de servicii de calatorie cu Organizatorul si a achitat un avans nu se prezinta in termenul specificat in bonul de comanda sau in termenul comunicat in scris, pentru a achita ratele aferente sau restul de plata, contractul se considera reziliat de drept, iar Organizatorul are dreptul de a anula rezervarile efectuate in beneficiul calatorului cu retinerea penalizarilor prevazute la art. 6.1. din prezentul contract.

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

In situatia in care calatorul isi manifesta dorinta de a achizitiona un alt serviciu turistic, pentru o perioada ulterioara, atunci diferenta dintre valoarea voucherelor si valoarea penalizarii se va utiliza pentru acest nou serviciu. Termenul in care calatorul poate solicita noul pachet de servicii de calatorie este de maxim 2 luni de la data rezilierii contractului/renuntarea la serviciile de calatorie initiale. In cazul in care calatorul nu isi exprima optiunea in aceasta perioada, Agentia nu ii mai poate oferi acestuia niciun pachet de servicii de calatorie ulterior.

6.4. Pentru biletele de odihna si/sau de tratament cumparate prin organizatii sindicale, Organizatorul va face restituiri numai in baza cererilor de renuntare contrasemnate si stampilate de reprezentantul organizatiei sindicale.

6.5. In cazul in care o ambasada refuza sa acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, calatorului i se vor retine toate taxele datorate de Organizator prestatorilor directi, precum si cheltuielile de operare proprii acesteia.

6.6. Organizatorul/Intermediarul este exonerat de orice raspundere in cazul in care dupa inceperea calatoriei, serviciul de granicieri/politia de frontiera sau alta autoritate competenta refuza sa acorde calatorului dreptul de iesire/tranzit/intrare pe teritoriul unui stat, necesar pentru efectuarea serviciilor de calatorie. Calatorului i se va retine in aceasta situatie contravaloarea totala a pachetului de servicii de calatorie.

6.7. Penalizarile echivalente cu cele indicate la punctul 6.1.1. lit. c) sau d), respectiv 6.1.2. lit. b) sau c) se aplica si in cazul in care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinatie, daca nu poate pleca in calatorie pentru ca documentele personale necesare in vederea efectuarii calatoriei nu sunt conforme normelor legale sau este in imposibilitatea de a parasi teritoriului tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia.

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

6.9. Organizatorul va acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.

6.10. Organizatorul nu raspunde in situatii de greva, conflicte politice si de razboi, catastrofe, de pericol public, atac terorist, embargou international, precum si in cazul in care companiile aeriene stabilesc limite de raspundere. Toate aceste situatii care nu sunt imputabile nici unei parti se considera situatii de forta majora si exonereaza de raspundere Organizatorul.

6.11. Toate sumele mentionate la pct. 6.1., 6.2., 6.5., 6.6. si 6.7. din prezentul contract, se vor retine de catre Organizator din avansul sau pretul total al pachetului de servicii de calatorie achitat de calator, fara a fi necesara interventia instantelor de judecata.

6.12. In cazul in care turistul a achitat contravaloarea excursiei cu VOUCHERE DE VACANTA/ CARD VOUCHERE VACANTA, iar agentia a transmis voucherele pentru incasarea contravalorii acestora si excursia nu se realizeaza din cauza numarului redus de turisti inscrisi, suma achitata NU se restituie. Se poate opta pentru o alta excursie (sau mai multe) in functie de tarif/ perioada/ locuri disponibile cu achitarea diferentei (daca este cazul).

VII. Reclamatii

7.1. Calatorul il informeaza fara intârzieri nejustificate pe Organizator, tinând cont de circumstantele cazului, in legatura cu orice neconformitate pe care o constata pe parcursul executarii unui serviciu de calatorie inclus in prezentul contract.

Datele de contact ale Organizatorului pentru asistenta: Telefon: 021.642.76.04, Mobil: 0787.806.898, 0724.932.719, E-mail: office@happy-trip.ro; Web: www.happy-trip.ro

7.2. Daca oricare dintre serviciile de calatorie nu se executa in conformitate cu cerintele prezentului contract, Organizatorul remediază neconformitatea, cu exceptia cazului in care:

(a) este imposibil;

(b) implica cheltuieli disproportionale, tinând cont de anvergura neconformitatii si de valoarea serviciilor de calatorie afectate.

Daca Organizatorul, in conformitate cu primul paragraf litera (a) sau (b) din prezentul alineat, nu remediază neconformitatea, calatorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzatoare a pretului pentru orice perioada in care a existat o neconformitate, cu exceptia cazului in care Organizatorul dovedeste ca neconformitatea este imputabila calatorului.

7.3. In cazul in care neconformitatea afecteaza in mod substantial executarea pachetului, iar Organizatorul a omis sa o remedieze intr-un termen rezonabil stabilit de catre calator, calatorul poate rezilia contractul privind pachetul de servicii de calatorie fara plata unor penalitati de reziliere si, dupa caz, poate sa ceara reducerea pretului si/sau despagubiri.

VIII. Asigurari

8.1. Conform prevederilor OG nr. 2/2018 si ale Ordinului 156/2019 emis de Ministerul Turismului, calatorul este asigurat pentru rambursarea sumelor achitate de acesta in legatura cu pachetele de servicii de calatorie, in cazul insolventei agentiei de turism organizatoare si in legatura cu serviciile de calatorie asociate, cum sunt definite la art. 3 pct. 16 din OG nr. 2/2018, in masura in care Organizatorul faciliteaza servicii de calatorie asociate, la **Societatea de Asigurare CITY INSURANCE SA, cu sediul în Bucuresti, Str. Emanoil Porumbaru nr. 93-95, parter, et. 1, 2, 4 si 5,**

Sector 1, Polița de asigurare POLITA Seria BN / nr: 000001573, valabilă în perioada: 1.01.2020 – 31.12.2020, în valoare de 50.000 euro, este afișată pe pagina web a agenției de turism www.happy-trip.ro

8.2. Dacă în prezentul contract este inclus transportul de pasageri, garanția prevăzută la art. 8.1. include repatrierea calătorilor, indiferent dacă executarea pachetului este afectată de insolvența Organizatorului sau calătorul se află în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare sau la locul convenit de partii.

8.3. Valoarea despăgubirii:

8.3.1. În cazul în care călătoria nu a început, valoarea despăgubirii este egală cu valoarea sumelor achitate efectiv de calător în baza prezentului contract, în măsura în care serviciile relevante nu sunt furnizate ca urmare a insolvenței Organizatorului.

8.3.2. Dacă în prezentul contract este inclus transportul de pasageri și calătorul se află în imposibilitatea întoarcerii la locul de plecare, din cauza insolvenței Organizatorului, despăgubirea este egală cu contravaloarea serviciilor de călătorie neprestate calătorului și achitate de acesta în baza acestui contract, la care se adaugă costul repatrierii.

8.3.3. În cazul în care calătorul a beneficiat de repatriere în condițiile art. 8.2.:

a) Calătorul nu mai beneficiază de nicio altă despăgubire de la Asigurator, în situația în care repatrierea intervine ca urmare a nerespectării de către Organizator a obligațiilor contractuale față de partenerii săi;

b) Calătorul beneficiază de rambursarea contravalorii serviciilor de călătorie neprestate și achitate de acesta în baza prezentului contract, fără a se scădea cheltuielile cu repatrierea efectuate de Asigurator, în cazul insolvenței Organizatorului.

8.3.4. Asiguratorul poate propune calătorului o ofertă de servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, în condițiile prevăzute de Ordinul nr. 156/2019 emis de Ministerul Turismului. În situația în care calătorul acceptă oferta propusă, acesta nu beneficiază de nicio despăgubire suplimentară.

8.4. Condițiile de despăgubire:

8.4.1. Calătorul va anunța imediat Asiguratorul prin telefon sau fax în cazul în care Organizatorul aflat în stare de insolvență nu efectuează repatrierea sa.

8.4.2. În cazul în care calătorul solicită de la Organizator rambursarea sumelor achitate și/sau a costului repatrierii, acesta transmite documentele justificative, în copie, către Organizator, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire având obligația să păstreze documentele justificative, în original.

8.4.3. Calătorul poate solicita Organizatorului aflat în stare de insolvență, rambursarea sumelor achitate de acesta și/sau a costului repatrierii astfel:

a) în termen de maximum 30 de zile de la data declarării insolvenței Organizatorului, dacă aceasta a survenit ulterior datei încheierii pachetului neexecutat/executat parțial;

b) în termen de 15 zile lucrătoare de la data încheierii executării pachetului în situația în care declararea insolvenței este anterioară acesteia.

8.4.4. În situația în care se dispune radierea Organizatorului ca urmare a falimentului, calătorul va transmite solicitarea de rambursare a sumelor plătite direct Asiguratorului în termen de 15 zile lucrătoare de la data radierii.

8.4.5. În situația prevăzută la alin. 8.3.2., calătorul poate solicita Organizatorului rambursarea costului repatrierii, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în termen de 15 zile lucrătoare de la data repatrierii.

8.4.6. În termen de 5 zile lucrătoare de la data transmiterii solicitării conform art. 8.4.3, 8.4.4. sau 8.4.5., după caz, Calătorul notifică în scris Asiguratorul în legătură cu solicitarea adresată Organizatorului privind rambursarea sumelor achitate de acesta și/sau a costului repatrierii.

8.4.7. În termen de 15 zile lucrătoare de la data confirmării de primire a notificării de la art. 8.4.1. sau 8.4.4., după caz, calătorul transmite Asiguratorului, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative care cuprind cel puțin următoarele:

a) contractul de comercializare a pachetului de servicii de călătorie;

b) confirmările de primire precizate la art. 8.4.2. sau 8.4.5., după caz;

c) copiile documentelor care atestă achitarea serviciilor (de ex. chitanțe, ordine de plată), în cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de calător;

d) copiile documentelor de transport și cazare, după caz, în cazul cererilor de rambursare a costului repatrierii.

8.4.8. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii de către Asigurator a documentelor justificative de la calător.

8.4.9. În cazul în care, după plata despăgubirii, Organizatorul plătește sumele datorate calătorului, acesta restituie Asiguratorului despăgubirea primită, în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii sumelor de la Organizator.

8.5. Facultativ, calătorul are posibilitatea încheierii unui contract de asigurare, care să acopere taxele de transfer sau a unui contract de asistență care să acopere taxele de repatriere în caz de accidente, de boală sau deces, a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinație ori a unei asigurări storno sau altor tipuri de asigurări de călătorie. Organizatorul/Intermediarul recomandă încheierea unei asigurări storno pentru acoperirea eventualelor penalități de anulare. Calătorul se poate informa în agenții despre

cazurile acoperite de asigurarea storno, aceasta putând fi încheiată în agenția de turism de unde acesta a achiziționat pachetul de servicii de călătorie, dacă agenția oferă acest tip de serviciu.

8.6. Organizatorul nu se face vinovat de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare contractate prin intermediul Organizatorului, deoarece aceasta este doar intermediar între călător și asigurator.

IX. Documentele contractului se constituie ca anexa la acesta și sunt următoarele:

a) voucherul, biletul de odihnă/tratament, biletul de excursie, bonul de comandă, după caz;

b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice;

c) cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale Organizatorului puse la dispoziția călătorului, în format tipărit sau pe suport electronic.

X. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

10.1 Datele cu caracter personal prelucrate de Happy Trip S.R.L.

Prelucrarea datelor cu caracter personal reprezintă orice operațiune sau set de operațiuni care se efectuează asupra datelor dumneavoastră cu caracter personal.

Happy Trip S.R.L. poate prelucra următoarele date cu caracter personal: nume, prenume, număr telefon, adresa domiciliu, adresa de e-mail, serie și nr. carte de identitate, serie și nr. pasaport, CNP, data nașterii, vârsta copiilor, apartenența la sindicate, locul de muncă, numele companiei (dacă este aplicabil), numărul de înregistrare TVA (dacă este cazul).

10.2 Persoanele vizate: călători/turisti/beneficiari ai serviciilor de călătorie sau turistice, reprezentanți/imputerniciți/persoane de contact (parteneri contractuali) din cadrul companiilor sau instituțiilor/autorităților publice.

10.3 Scopurile colectării datelor cu caracter personal

Prelucram datele cu caracter personal, colectate în baza prezentului contract, în următoarele scopuri:

- Rezervarea, intermedierea, ofertarea și/sau comercializarea serviciilor și/sau pachetelor de servicii de călătorie, altor servicii turistice, evenimente culturale/sportive sau de altă natură, servicii de agrement sau călătorii de afaceri, executarea contractelor – respectiv în vederea îndeplinirii obligațiilor contractuale pe care ni le asumăm față de dvs.;

- În vederea îndeplinirii obligațiilor legale stabilite în sarcina noastră.

10.4. Destinatarii datelor dumneavoastră cu caracter personal

Happy Trip S.R.L. va considera toate informațiile colectate de la dumneavoastră ca fiind confidențiale și nu le va partaja cu terți (cu excepția acelor persoane fizice și/sau juridice implicate în prestarea serviciilor rezervate sau achiziționate de dumneavoastră, respectiv partenerilor Happy Trip S.R.L. de afaceri, inclusiv partenerilor din afara Uniunii Europene, în cazul în care fără partajarea datelor dumneavoastră nu ați putea beneficia de servicii achiziționate) fără consimțământul dumneavoastră expres și anterior.

De asemenea, vom putea furniza datele dvs. cu caracter personal către autorități publice centrale și locale, autorități judecătorești, poliție, parchet (în limitele prevederilor legale și/sau ca urmare a unor cereri întemeiate și expres formulate), etc .

10.5. Durata prelucrării datelor cu caracter personal

Happy Trip S.R.L. va prelucra datele dumneavoastră cu caracter personal până la finalizarea scopului pentru care au fost colectate sau ulterior, conform obligațiilor legale stabilite în sarcina noastră.

Ulterior, dacă dumneavoastră sau reprezentantul legal/imputernicit nu veți exercita dreptul de opoziție/de ștergere, conform legii, aceste date vor fi arhivate de către Happy Trip S.R.L. pe durata de timp prevăzută în procedurile interne sau vor fi distruse.

10.6. Drepturile persoanelor vizate. Conform prevederilor legale aplicabile, beneficiați de următoarele drepturi: dreptul de a fi informat, dreptul de acces, dreptul la rectificare, dreptul de ștergere a datelor ("dreptul de a fi uitat"), dreptul la restricționarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opoziție și drepturi legate de procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri.

De asemenea, va este recunoscut dreptul de a depune o plângere în fața unei autorități de supraveghere și de a introduce o cale de atac judiciară. În acest scop, în România, autoritatea de supraveghere este: www.dataprotection.ro

10.7. Exercițarea drepturilor dumneavoastră. Pentru exercițarea acestor drepturi va puteți adresa Happy Trip S.R.L. prin transmiterea unei cereri scrise, datate și semnate la adresa: Punct de lucru: ENERGI-CO Business Center, Str. Matei Voievod nr. 29, sc. A, et. 1, biroul 1.4, Sector 2, cod postal 021451, București, Telefon: 021.642.76.04, Mobil: 0787.806.898; 0724.932.719, E-mail: office@happy-trip.ro.

10.8. Prin semnarea prezentului contract, dumneavoastră confirmați că ați citit, ați fost informat(a) corect, complet, ați luat cunoștința de conținutul acestui document, îl înțelegeți pe deplin și sunteți de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal ale dvs și ale persoanelor pentru care faceți rezervarea, de către Happy Trip S.R.L.

10.9. CONSIMTĂMÂNTUL PARENTAL ÎN CONTEXTUL PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL ALE MINORILOR (se va completa doar dacă vor exista minori - beneficiari indirecti ai serviciilor contractate)

