

CONTRACT DE COMERCIALIZARE A PACHETULUI DE SERVICII DE CALATORIE

NR. _____ din data de _____

PARTILE CONTRACTANTE

Părțile contractante:

Societatea HAI TAI TRAVEL SRL, cu sediul în strada Calafat nr 8, bl. 11, sc D, Et. 2, ap. 59, localitatea Medias, jud. Sibiu, punct de lucru în Medias, Str. I.G. Duca Nr 21, număr de înregistrare la registrul comerțului J32/1557/2017, cod de înregistrare fiscală RO38349360, conturi bancare RO14BTRLRONCRT0418415501 (LEI) și RO61BTRLEURCRT0418415501 (EUR), deschise la Banca TRANSILVANIA – Agenția Medias, titulară a **Licenței de turism nr. 84/06.11.2018**, pentru **Agencia de Turism HAI TAI, de tipul agentie de turism organizatoare**, Brevet Turism nr 19952/ 25.11.2011, tel/fax 0369802070, e-mail: travel@hai-tai.ro, polita de asigurare privind protecția în caz de insolviența a agenției de turism organizatoare, seria I nr 54978, emisă de către OMNIASIG Suc. Sibiu, reprezentată prin **POPȘOR IOAN VASILE**, în calitate de Administrator, denumită în continuare **Agencia Organizatoare** și

CALATOR / REPREZENTANTUL AL CALATORULUI

[Titular rezervare] NUME:..... PRENUME:....., ADRESA, CNP:, Telefon, E-mail, numit în continuare **Calator**, au convenit încheierea la încheierea prezentului contract.

CAPITOLUL 1 OBIECTUL CONTRACTULUI

1.1. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către **Agencia de Turism Organizatoare** a pachetului de servicii de calatorie înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie sau alt înscris anexat prezentului contract (programul excursiei) și eliberarea documentelor de plată și călătorie.

1.2 AGENTIA comercializeaza urmatorul pachet de servicii de calatorie, conform programului excursiei publicat în materialele de prezentare: cataloage, broșuri, pliante și alte oferte letrice sau pe site-ul agenției www.hai-tai.ro, considerat anexa la prezentul contract.

Pachet de servicii de calatorie: [nume pachet]: Ex. [Thailanda Circuit Bangkok și Sejur Phuket], Destinație: [destinație], Perioada: [interval], Numar persoane: [total pax], Pasageri: [nume pasageri/lista pasageri], Tip camera: [camera]

Serviciile vor fi furnizare CĂLĂTORULUI ca parte a unui grup. Numarul minim de persoane necesar pentru constituirea grupului și la care s-au calculate tarifele, este indicat în programul excursiei, anexat la prezentul contract. Termen limită de constituire a grupului este de 20 de zile înainte de începerea executării pachetului pentru calatoriile care dureaza mai mult de sase zile, 7 zile înainte de începerea executării pachetului pentru calatoriile care dureaza între doua și sase zile, respective 48 de ore înainte de începerea executării pachetului în cazul calatoriilor care dureaza mai puțin de doua zile.

CAPITOLUL 2 INCHEIEREA CONTRACTULUI

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

(a) în momentul semnării lui de către **Calator** sau prin acceptarea condițiilor contractuale de servicii de calatorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice; în cazul pachetelor de servicii de calatorie achiziționate la distanță, se considera acceptare a condițiilor contractuale următoarele:

- Exprimarea acordului calatorului prin transmiterea către Agenția de Turism Organizatoare a unei mesaj electronic (e-mail, fax, etc) de pe adresa de e-mail declarată de calator ca adresa de corespondență și contact
- Exprimarea acordului prin achitarea de către calator a contravalorii pachetului de servicii de calatorie în baza facturii emisă de către Agenția de Turism Organizatoare

(b) în momentul în care **Calatorul** primește confirmarea scrisă a rezervării de la **Agencia de Turism Organizatoare**. Este responsabilitatea agenției de turism organizatoare de a informa Calatorul prin orice mijloace convenite în scris cu acesta (telefon, sms, email, fax etc.) dacă rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervări de pachet de servicii de calatorie, Agenția de turism organizatoare poate solicita un avans de până la 50% din prețul pachetului sau plata integrală a contravalorii pachetului, în funcție de data la care calatorul solicită serviciile.

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

2.2. În cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, astfel cum sunt definite la art. 2 pct. 8 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, aprobată cu modificări prin Legea nr. 157/2015, se furnizează călătorului un exemplar sau confirmarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie pe suport hârtie sau, în cazul în care călătorul este de acord, pe un alt suport durabil.

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

CAPITOLUL 3 PREȚUL CONTRACTULUI ȘI MODALITĂȚI DE PLATĂ

3.1. Prețul contractului este de [REDACTAT] EUR și se compune din costul serviciilor de calatorie efective, comisionul Agenției de turism organizatoare și TVA. Dacă prețul nu este specificat în prezentul contract, atunci acesta este specificat în bonul de comandă (dacă există), alte documente de călătorie, cataloage, pliante, alte înscrisuri puse la dispoziție calatorului, site-ul Agenției, alte mijloace de comunicare electronică și/sau pe factură.

3.2. Modalități de plată:

3.2.1. La încheierea contractului se percepe un avans de 50% din prețul stabilit sau, după caz, plata integrală a contravalorii pachetului de servicii de calatorie.

S-a achitat un avans de: [REDACTAT] EUR, iar plata finala se va face pana la data de:

3.2.2. În cazul în care la încheierea contractului s-a perceput un avans, plata finală se va face pana cel tarziu cu 31 de zile calendaristice inainte de data plecării.

În situația în care Calatorul solicita servicii de calatorie suplimentare la programele din oferta standard, care necesită confirmare din partea prestatorilor, plata acestora se va face conform termenelor de plată comunicate de Agenția de Turism Organizatoare în scris sau alte mijloace de comunicare;

3.3. Plata serviciilor de calatorie aferente contractului se poate efectua într-o singură monedă, în valuta specificată în contract (EURO) sau echivalentul în RON.

CAPITOLUL 4 DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE AGENȚIEI

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

4.2. Înainte de începerea executării pachetului, Agenția de turism organizatoare are dreptul să modifice în mod unilateral alte clauze ale contractului privind pachetul de servicii de călătorie decât cele legate de preț, dacă aceste modificări sunt neesențiale și să îl informeze pe CĂLĂTOR cu privire la modificare într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, pe un suport durabil, cu cel puțin 24 de ore înainte de data începerii calatoriei. În cazul în care Agenția de Turism Organizatoare este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului (majorarea prețului cu mai mult de 8%, neîndeplinirea cerințelor speciale ale turistului, principalele caracteristici ale serviciilor de calatorie, modificarea locului de cazare, etc), aceasta are obligația să informeze Calatorul cu cel puțin 20 de zile înainte de data plecării.

4.3. În cazul achiziționării unui pachet de servicii de calatorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul agenției de turism care derulează programul de calatorie, are dreptul de a modifica orele de zbor.

4.4. În situația achiziționării unui produs de tip croazieră, linia de croazieră poate modifica, din motive ce țin de siguranța navigării, numărul cabinei și locația acesteia pe punți (o punte inferioară, una superioară, mai spre pupa sau spre prova etc.), doar cu o cabină de aceeași categorie ca cea rezervată inițial, caz în care Calatorul nu va fi despăgubit în niciun mod având în vedere că este vorba de același tip de cabină ca și cel rezervat. În mod similar, în cazul în care transportul are loc cu autocarul, transportatorul poate modifica, din motive ce țin de siguranța pasagerilor prezenți la bord, locul rezervat inițial de Călător, cu un alt loc din aceeași categorie, caz în care Călătorul nu va fi despăgubit în niciun mod.

4.5. După încheierea contractului, Agenția de Turism Organizatoare poate modifica prețul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, arătând totodată modul de calcul al majorărilor sau micșorărilor de preț ale contractului și numai dacă modificarea este o consecință directă a schimbărilor legate de cel puțin unul dintre următoarele aspecte:

(a) prețul transportului de pasageri care rezultă din costul carburanților sau al altor surse de energie;

(b) nivelul taxelor sau al comisioanelor aplicabile serviciilor de călătorie incluse în contract, impuse de părți terțe care nu sunt direct implicate în executarea pachetului, inclusiv taxele turistice, taxele de aterizare sau comisiunile de îmbarcare sau debarcare în porturi și aeroporturi;

(c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

Creșterea de preț va fi notificată călătorului, în clar și inteligibil, notificarea fiind însoțită de o justificare a creșterii respective și de un calcul, pe suport durabil, cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea executării pachetului.

În cazul unei reduceri de preț, Agenția de Turism Organizatoare are dreptul să deducă cheltuielile administrative efective din rambursarea datorată călătorului. La cererea călătorului, Agenția va prezenta dovezi ale cheltuielilor administrative respective.

4.6 Agenția este răspunzătoare pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract.

4.7 În cazul în care, după începerea executării pachetului, o parte semnificativă din serviciile de calatorie prevăzute în contract nu poate fi executată astfel cum s-a convenit în contract, Agenția de Turism Organizatoare ofera, fara costuri suplimentare pentru Calator, servicii alternative corespunzatoare in vederea continuarii derularii pachetului, pe cat posibil echivalente sau de mai buna calitate decat cele specificate in contract, inclusiv in cazul in care intoarcerea Calatorului la locul de plecare nu este asigurata astfel cum s-a convenit.

4.8 În cazul în care serviciile alternative propuse, conform art. 4.7, au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în prezentul Contract, Agenția de Turism Organizatoare acordă Călătorului o reducere adecvată a prețului.

4.9 Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse conform art. 4.7, doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contract sau reducerea de preț acordată este inadecvată.

4.10 În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Agenția de Turism Organizatoare a omis să o remedieze într-un termen rezonabil, calatorul poate înceta contractul fără plata unei penalități de încetare și, după caz, poate să ceară, reducerea prețului și/sau despăgubiri.

4.11 Dacă este imposibil să se furnizeze servicii alternative sau Călătorul respinge serviciile alternative propuse, Călătorul are dreptul, după caz, la reducerea prețului și/sau la despăgubiri, fără a înceta contractul de servicii privind pachetul de călătorie.

4.12 Dacă pachetul include transportul de pasageri, Agenția asigură de asemenea, în cazurile prevăzute la art. 4.10 și 4.11, repatrierea călătorului cu transport echivalent, fără întârzieri nejustificate și fără costuri suplimentare pentru Călător.

4.13 În măsura în care este imposibil să se asigure întoarcerea Călătorului astfel cum s-a convenit în contract din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, Agenția de Turism Organizatoare suportă costul cazării necesare, pe cât posibil de categorie echivalentă, pentru o perioadă care nu depășește trei nopți pe călător. Dacă în legislația specifică privind drepturile pasagerilor, sunt prevăzute perioade mai lungi aplicabile mijloacelor de transport relevante pentru întoarcerea călătorului, se aplică perioadele respective.

4.14 Limitarea costurilor prevăzută la art. 4.13 nu se aplică persoanelor cu mobilitate redusă, astfel cum sunt definite la art. 2 lit. (a) din Regulamentul (CE) nr.1.107/2006 al Parlamentului European și al Consiliului din 5 iulie 2006 privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei pe calea aerului, și însoțitorilor acestora.

4.15 Limitarea costurilor prevăzută la art. 4.13 nu se aplică femeilor însărcinate și minorilor neînsoțiți și nici persoanelor care au nevoie de asistență medicală specială, cu condiția ca agenția de turism organizatoare să fi fost informată cu privire la nevoile speciale ale acestora cu cel puțin 48 de ore înainte de începerea executării pachetului.

4.16 Agenția de Turism Organizatoare are obligația să furnizeze în scris Calatorului sau prin orice mijloace de comunicare electronice convenite în scris cu Calatorul (e-mail, fax, sms etc.), cu 5 zile înainte de data plecării, următoarele informații: (a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de Calator în fiecare dintre mijloacele de transport incluse; (b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax, adresele de e-mail ale reprezentanței locale a Agenției de Turism Organizatoare ori, în lipsa acestora, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea Agenției de Turism Organizatoare; (c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului; (d) obligațiile Calatorului prevăzute la pct. 5.11, 5.12 și 5.14.

4.17 Agenția de Turism Organizatoare parte în contract este obligată să acorde prompt asistență Calatorului aflat în dificultate, în cazul situațiilor de forță majoră sau al unui eveniment pe care nici agenția de turism organizatoare, nici furnizorul sau prestatorul de servicii, cu tot efortul depus, nu îl puteau prevedea sau evita.

CAPITOLUL 5 DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CALATORULUI

5.1. În cazul în care calatorul nu poate să participe la călătoria turistică independent de motivele care stau la baza imposibilității de participare, acesta poate să transfere contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii de calatorie contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția de Turism Organizatoare cu cel puțin 7 zile înaintea datei de incepere a executării contractului. În acest caz, între calatorul care nu poate participa la călătoria turistică contractată (cedentul), terța persoană (cesionarul) și agenția de turism organizatoare (debitor cedat) urmează a se încheia un contract de cesiune cu privire la pachetul de servicii de calatorie contractate și cesionate. Responsabilitatea încheierii contractului de cesiune revine, după caz, fie cedentului, fie cesionarului, și niciodată agenției de turism organizatoare (debitorului cedat). Calatorul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei (soldului), a tuturor comisioanelor, tarifelor și a eventualelor costuri suplimentare generate de acest transfer.

5.2. În cazul sejururilor de odihnă și/sau de tratament cu locul de desfășurare în România, calatorul are obligația să respecte următorul program de acordare a serviciilor: cazarea se face, de regulă, la ora 18,00 a zilei de intrare și se termină, de regulă, la ora 12:00 a zilei de ieșire înscrise pe documentele de călătorie (voucher, bilet de odihnă și/sau tratament, bilet de excursie etc.). Eventualele costuri suplimentare generate de neeliberarea spațiilor de cazare până cel târziu la orele specificate mai sus cad în sarcina exclusivă a calatorului.

5.3. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, Agenția de Turism Organizatoare este constrânsă să modifice semnificativ oricare dintre principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie prevăzute la art. 5 alin (1) lit. a) din OG nr. 2/2018 sau nu poate onora cerințele speciale ale Călătorului pe care Agenția le-a acceptat sau propune să mărească prețul pachetului cu mai mult de 8% în situațiile prevăzute la art. 4.5 de mai sus, Calatorul are posibilitatea ca, în termenul rezonabil specificat de Agenție, să accepte modificarea propusă sau să înceteze contractul fără a plăti vreo penalitate de încetare. Se consideră a fi modificare semnificativă inclusiv schimbarea locului de cazare, caz în care se va oferi Călătorului cea mai apropiată variantă din locația respectivă de o calitate echivalentă sau superioară.

5.4 În cazul în care încetează contractul, Călătorul poate accepta un alt pachet, atunci când acesta este oferit de Agenția de Turism Organizatoare, dacă este posibil, de o calitate echivalentă sau superioară.

5.5 În cazul în care modificările aduse contractului prevăzute la 5.3 sau pachetului prevăzute la 5.4 au drept consecință scăderea calității sau a costului pachetului, Călătorul are dreptul la o reducere corespunzătoare a prețului.

5.6 Agenția informează Călătorul, fără întârzieri nejustificate și într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat, pe un suport durabil, cu privire la:

- a) modificările propuse prevăzute la art. 5.3 și 5.4 de mai sus și, după caz, și în conformitate cu art. 5.5 de mai sus, impactul acestora asupra prețului pachetului;
- b) un termen rezonabil în care călătorul trebuie să informeze Agenția cu privire la decizia sa în temeiul art. 5.3 de mai sus;
- c) consecințele lipsei reacției Călătorului în termenul prevăzut la lit. b), cu respectarea prevederilor legale în vigoare;
- d) după caz, pachetul de substituție oferit și prețul acestuia.

5.7 În cazul în care Calatorul decide să participe la călătoria asupra căreia s-au operat modificări în condițiile art. 5.3 de mai sus, se consideră că toate modificările au fost acceptate și Calatorul nu poate solicita despăgubiri ulterioare datorate modificărilor de acest tip.

5.8 În cazul în care contractul este încetat în temeiul art. 5.3 de mai sus și Călătorul nu acceptă un alt pachet, Agenția de Turism Organizatoare rambursează toate plățile efectuate de către sau pe seama Călătorului, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data încetării contractului, cu respectarea prevederilor art. 15 alin. (2)-(6) din OG nr. 2/2018.

5.9 Calatorul are dreptul să denunțe unilateral Contractul, în orice moment, înainte de începerea executării pachetului, caz în care este obligat să despăgubească Agenția de Turism Organizatoare pentru prejudiciul creat acesteia, conform prevederilor capitolului 6.

5.10 În cazul în care Calatorul alege să se mute la un alt hotel decât cel contractat inițial și achitat, responsabilitatea financiară a renunțării îi aparține. Agenția de Turism organizatoare va rezolva cerințele Calatorului în limita posibilităților, eventualele diferențe de preț urmând a fi suportate de către Calator. Dacă Calatorul solicită nemotivat schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăror dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea/denunțarea unilaterală a contractului, cu aplicarea penalităților prevăzute la capitolul 6 la momentul respectiv și încheierea unui nou contract.

5.11 Calatorul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenția de Turism Organizatoare.

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

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

5.14 Dacă pentru efectuarea călătoriei este necesară îndeplinirea de către Calator a unor formalități suplimentare (de exemplu, călătoria împreună cu minori, situația în care numele Calatorului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc.), acesta are obligația de a îndeplini toate cerințele legale. Pentru o informare optimă, Agenția de Turism Organizatoare recomandă și consultarea site-ului Poliției de Frontieră (www.politiadefrontiera.ro) și al Ministerului Afacerilor Externe (www.mae.ro/travel-conditions). În cazul în care Calatorul nu își respectă obligația de a se informa cu privire la formalitățile suplimentare necesare în vederea efectuării călătoriei care nu sunt în sarcina Agenției (de exemplu, în cazul călătoriei cu

minori, împuternicire din partea părintelui sau reprezentantului legal ce nu îl însoțește sau orice alte documente suplimentare - enumerarea fiind exemplificativă), Agenția de Turism Organizatoare este exonerată de orice răspundere în cazul imposibilității efectuării călătoriei.

5.15 Agenția de turism recomandă turiștilor contactarea acesteia cu 24 de ore înainte de plecare pentru reconfirmarea detaliilor de îmbarcare (orar de zbor, loc de îmbarcare etc.).

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

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

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

5.19 În cazul în care Calatorul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii de călătorie refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, Calatorul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli.

5.20 Calatorul are următoarele obligații: (a) să se asigure că documentele de călătorie, CARTEA DE IDENTITATE SAU PASAPORTUL, nu prezintă urme de deteriorare a elementelor de siguranță și sunt valabile în conformitate cu condițiile de călătorie specifice țării/țarilor de destinație, condiții care pot fi consultate pe site-ul Ministerului de Externe www.mae.ro/travel-conditions (b) îndeplinește toate cerințele de viza, vama, sanitate ale autorităților din țara (țările) în care călătorește și să nu încalce legile statului (statelor) pe al cărui teritoriu călătorește; (c) să respecte programul (orarul) de călătorie, precum și orele de îmbarcare, după caz.

CAPITOLUL 6 RENUNȚĂRI, INCETĂRI, PENALIZĂRI

6.1. Calatorul poate înceta contractul în orice moment, înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care Calatorul renunță din vina sa la pachetul de servicii de călătorie care face obiectul prezentului contract, el datorează Agenției penalizări după cum urmează:

- (a) 10% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face cu mai mult de 60 de zile calendaristice înainte de începerea executării pachetului (data plecării);
- (b) 50% din prețul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul de 60-31 zile înainte de începerea executării pachetului (data plecării);
- (c) 100% din prețul pachetului de servicii dacă renunțarea se face cu mai puțin de 31 de zile înainte de începerea executării pachetului (data plecării) sau nu se prezintă la program.
- (d) 100% din prețul pachetului de servicii, în cazul în care Calatorul a achiziționat pachetul de servicii de călătorie din cadrul programului special de tip Early Booking, indiferent de data la care Calatorul solicită renunțarea.

6.2. În cazul în care calatorul care a contractat un pachet de servicii de călătorie cu Agenția de Turism Organizatoare și a achitat un avans nu se prezintă în termenul comunicat în scris în prezentul contract, pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se consideră reziliat de drept, iar Agenția de Turism Organizatoare are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul calatorului cu reținerea penalizărilor prevăzute la pct. 6.1.

6.3. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și ștampilate de reprezentantul organizației sindicale.

6.4. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, calatorului i se vor reține toate taxele datorate de Agenția de Turism Organizatoare prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acesteia.

6.5. Penalizările echivalente cu cele indicate la pct. 6.1 lit. (c) sau (d) se aplică și în cazul în care calatorul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare/destinație, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că documentele personale necesare în vederea efectuării călătoriei nu sunt conforme normelor legale sau este în imposibilitatea de a părăsi teritoriul țării, din alte motive ce țin de persoana acestuia.

6.6. Calatorul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii de călătorie la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar, cererea de renunțare nu este luată în considerare.

6.7 Calatorul are dreptul să înceteze contractul înainte de începerea executării pachetului, fără a plăti vreo penalitate de încetare, în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea

imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație. În acest caz, Calatorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară, dar nu mai devreme de 14 zile de la încetarea contractului.

6.8 Calatorul are dreptul să transfere prezentul contract unei persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile acestuia, cu notificarea Agenției de Turism Organizatoare cu cel puțin 7 zile înainte de începerea executării pachetului și cu obligația de a suporta costurile efective cu acest transfer.

6.9 Agenția de Turism Organizatoare poate înceta unilateral contractul privind pachetul de servicii de călătorie și poate oferi Calatorului rambursarea completă a tuturor plăților efectuate pentru pachet într-un termen de 14 zile de la încetarea contractului, 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 sau în programul pachetului respectiv atasat la prezentul contract, iar agenția îl înștiințează pe CĂLĂTOR cu privire la încetarea contractului în termenul stabilit în contract, dar nu mai târziu de:

- (i) 20 de zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai mult de șase zile;
- (ii) 7 (șapte) zile înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează între două și șase zile;
- (iii) 48 de ore înainte de începerea executării pachetului, în cazul călătoriilor care durează mai puțin de două zile;

b) agenția nu poate executa contractul din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare și înștiințează Calatorul cu privire la încetarea contractului, fără întârziere și înainte de începerea executării pachetului.

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

6.11 Agenția are dreptul să rezilieze unilateral prezentul Contract, cu notificarea prealabilă a Călătorului, fără intervenția instanțelor de judecată, dacă executarea călătoriei este împiedicată de către Călător. Prin "împiedicarea de către Călător a executării călătoriei" se înțelege orice acțiune sau inacțiune din partea Călătorului care este în contradicție cu ordinea publică din România, bunele moravuri și normele de conviețuire socială. În cazul unor astfel de acțiuni sau inacțiuni din partea Călătorului, Agenția de Turism Organizatoare are dreptul la daune interese, reprezentând câștigul nerealizat ca urmare a încetării prezentului Contract.

6.12 Toate sumele menționate la pct. 6.1, 6.2, 6.4, 6.5 și 6.11 se vor reține de către Agenția de Turism Organizatoare din avansul sau prețul total al pachetului de servicii de călătorie achitat de Calator, fără a fi necesară intervenția instanțelor de judecată.

CAPITOLUL 7 RECLAMAȚII, DESPAGUBIRI

7.1. În cazul în care calatorul constata o neconformitate pe parcursul executării serviciilor de calatorie, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris la fața locului, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate, legate de realizarea pachetului de servicii de calatorie contractat, ce se va transmite prompt atât reprezentantului Agenției de Turism Organizatoare, cât și prestatorului de servicii de calatorie (conducerii hotelului, restaurantului, transportatorilor locali, reprezentanților locali ai agenției de turism organizatoare). Datele de contact ale Agenției de Turism Organizatoare: HAI TAI, Telefon: +4 0369802070, Fax: +4 0369802070, E-mail: travel@hai-tai.ro.

7.2. Atât Agenția de Turism Organizatoare, cât și furnizorii de servicii de calatorie vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării și remedierea neconformității, cu excepția unuia dintre următoarele cazuri:

(a) neconformitatea nu poate fi remediată;

(b) remedierea implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate, fără a aduce atingere acestor excepții. În cazul în care Agenția de Turism Organizatoare nu remediază neconformitatea într-un termen rezonabil stabilit de Călător. Călătorul poate face el însuși acest lucru și poate solicita rambursarea cheltuielilor necesare. Călătorul nu trebuie să specifice un termen dacă Agenția refuză să remedieze neconformitatea sau dacă este necesară o remediere imediată.

7.3 În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, Calatorul va depune la sediul Agenției de Turism Organizatoare o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția de Turism Organizatoare urmând ca, în termen de 30 de zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin, după caz.

7.4 Călătorul beneficiază de o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Agenția de Turism Organizatoare dovedește că neconformitatea este imputabilă Călătorului.

7.5 Călătorul are dreptul să primească despăgubiri adecvate din partea Agenției de Turism Organizatoare pentru orice daune pe care le suferă ca urmare a unei neconformități.

7.6 Agenția de Turism Organizatoare va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract și de limitele impuse de furnizorul serviciului de călătorie, cu excepția cazului în care Agenția de Turism Organizatoare dovedește că neconformitatea apare într-una dintre următoarele situații:

(i) este imputabilă CĂLĂTORULUI;

(ii) este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie și este imprevizibilă sau inevitabilă;

(iii) este cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

Despăgubirea nu poate depăși în nici un caz prețul pachetului de călătorie, cu excepția vătămărilor corporale sau daunelor provocate intenționat sau din neglijență sau a limitelor despăgubirilor fixate prin convențiile internaționale aplicabile.

7.7 Pentru serviciile de călătorie asociate sau a oricărei oferte corespunzătoare, Agenția de Turism Organizatoare informează Calatorul că acesta nu va beneficia de nici unul dintre drepturile care se aplică exclusiv pachetelor de călătorie, fiecare furnizor de servicii fiind unicul răspunzător pentru executarea corespunzătoare a contractului referitor la serviciile sale. În cazul în care serviciul de călătorie asociat nu este efectuat ca urmare a insolvenței serviciului de călătorie, Calatorul are dreptul la rambursarea tuturor plăților efectuate cu acesta.

7.8 Despăgubirile sau reducerile prețului acordate în temeiul prezentului Contract și despăgubirile sau reducerile de preț acordate în temeiul regulamentelor și convențiilor internaționale aplicabile se deduc unele din altele pentru a evita supracompensarea.

7.9 În cazul în care Calatorul a provocat o situație de dificultate în mod intenționat sau din propria neglijență care a necesitat acordarea de asistență adecvată Calatorului aflat în dificultate, Agenția de Turism Organizatoare are dreptul la recuperarea costurilor efective suportate de la Calator.

CAPITOLUL 8 ASIGURĂRI

8.1. Calatorul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și/sau a sumelor achitate de acesta, în cazul insolvabilității sau falimentului Agenției HAI TAI, pentru pachetele de servicii de calatorie în care HAI TAI are calitatea de Agentie de Turism Organizatoare, la Societatea de Asigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A.– Sucursala SIBIU, **Adresa:** Sibiu, B-dul Vasile Milea, nr. 12, Județ Sibiu, **Telefon:** 0269.21.40.10/11, 0269.21.33.20, 0269.21.32.39/55, **Fax:** 0269.21.40.12, **Mobil:** 0741.819.076 / 0741.819.077 / 0741.819.078 / 0741.819.079, office@omniasig.ro, www.omniasig.ro. Polita de asigurare privind protecția în caz de insolvența a agenției de turism organizatoare cu seria I nr. 54978 este valabilă de la data de 19/11/2020 până la 18/11/2021. Polita este afișată și pe site-ul agenției: www.hai-tai.ro

8.2 Constatarea și evaluarea daunelor; Stabilirea și plata despăgubirilor

8.2.1. În cazul producerii evenimentului asigurat, Calatorul va solicita Agenției de Turism Organizatoare, anterior depunerii cererii de despăgubire, un document prin care acesta să ateste faptul că nu a fost, nu este și nu va fi în măsură să execute obligațiile aferente contractului privind pachetul de servicii de călătorie sau serviciul de calatorie asociat.

8.2.2. În termen de maxim 45 (patruzecisicincizile) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, Calatorul are obligația de a transmite OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A., cererea de despăgubire însoțită de documentele justificative.

Documentele justificative constau, în principal, în:

a) contractul privind pachetul de servicii călătorie sau serviciul de calatorie asociat

b) fotocopiile documentelor de plată aferente contractului privind pachetele de servicii de călătorie sau serviciile de calatorie asociate (chitanțe, ordine de plată etc);

c) fotocopiile de pe documentele de transport și cazare, în cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere;

d) documentul prin care Agenția de Turism Organizatoare să ateste faptul că nu a fost, nu este și nu va fi în măsură să execute obligațiile aferente contractului privind pachetul de servicii călătorie sau serviciul de calatorie asociat, menționat la art. 8.2.1.

8.2.3. Despăgubirea aferentă fiecărui contract privind pachetul de servicii călătorie sau serviciul de calatorie asociat nu poate depăși cuantumul sumelor achitate, precum și contravaloarea cheltuielilor de repatriere.

8.2.4. Despăgubirea aferentă prezentei Polite va fi plătită:

- Calatorilor care justifică dreptul la plata acesteia și care au depus cerere de despăgubire în termenul menționat la art. 8.2.2.

- în limita sumei asigurate menționată în Polita cu seria I nr. 51493

și

- în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A. a documentelor justificative pentru toți Calatorii, dar nu mai devreme de expirarea termenului de depunere menționat la art. 8.2.2.

8.2.5. În cazul în care cuantumul prejudiciilor depășește, la data producerii evenimentului asigurat, suma asigurată stabilită prin prezenta Polita, indiferent de numărul Calatorilor, despăgubirile se acordă, în limita acestei sume, fiecărui Calator, proporțional cu raportul dintre suma asigurată stabilită prin prezenta Polita și totalul cuantumului prejudiciilor

8.2.6. Despagubirea se plateste in moneda in care Calatorul a achitat contractul privind pachetul de servicii de calatorie sau serviciul de calatorie asociat. Orice transformare de curs valutar se va face la cursul de referință BNR din ziua producerii evenimentului asigurat.

8.2.7. În cazul în care după plata despăgubirii Agenția de Turism Organizatoare executa obligatiile aferente contractului privind pachetul de servicii călătorie sau serviciul de calatorie asociat si/sau returneaza sumele achitate si/sau cheltuielile de repatriere către călător, călătorul are obligația de a restitui OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A. despăgubirea primită, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare.

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

8.4. Agenția de turism organizatoare nu se face vinovată de eventuala nerespectare a obligațiilor stipulate în polițele de asigurare facultative contractate prin intermediul Agenției, deoarece aceasta este doar intermediar între calator și asigurator.

CAPITOLUL 9 DOCUMENTE ANEXA LA CONTRACT

Documentele contractului se constituie ca anexă la acesta și sunt următoarele:

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

(b) programul pachetului de servicii de calatorie

(c) cataloage/pliante/oferte/alte înscrisuri/etc. ale Agenției de turism organizatoare puse la dispoziția calatorului, în format tipărit sau pe suport electronic.

CAPITOLUL 10 DISPOZIȚII FINALE

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

10.2. Comercializarea pachetelor de servicii de calatorie se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 este accesibilă la următorul site: <http://legislatie.just.ro/Public/DetailDocument/204233>

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

10.4. Calatorul declară că Agenția de turism organizatoare l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 și ca i-a fost pus la dispoziție, anterior semnării contractului, formularul cu informațiile precontractuale standard cu privire la pachetele de servicii de calatorie din oferta Agenției de Turism Organizatoare. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de calatorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, calatorul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie, în conformitate cu oferta agenției de turism organizatoare.

10.5. Litigiile apărute între părți se rezolvă pe cale amiabilă, în caz contrar părțile înțeleg să se adreseze instanțelor de judecată competente.

10.6. Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agenția de turism HAI TAI:
Reprezentant (numele și prenumele)

.....

Funcția: Administrator

Semnătura:.....

Ștampila

CALATOR:

(numele și prenumele)

.....

Semnătura

Pentru și în numele grupului de calatori:

.....

INFORMATII PRECONTRACTUALE PACHETE DE SERVICII DE CALATORIE DIN OFERTA STANDARD A AGENTIEI HAI TAI

CONDITII DE REALIZARE A GRUPULUI MINIM

In cazul pachetelor de calatorie din oferta standard a agentiei de turism organizatoare HAI TAI, grupul minim pentru realizarea excursiei este dupa caz de 20/30/35/40 de platitori, si este indicat in mod explicit in programul detaliat al fiecarui pachet de calatorie, in catalogul printat si pe site-ul agentiei HAI TAI www.hai-tai.ro. In cazul in care numarul de turisti este mai mic decat cel indicat in program, la care s-au calculat tarifele, pretul pachetelor de calatorie poate fi recalculat sau se poate anula pachetul in cauza. Din respect pentru calatori si pentru a nu compromite vacanta turistilor, agentia HAI TAI poate schimba compania aeriana cu care se realizeaza pachetul respectiv (in cazul pachetelor de calatorie care au transport pe curse regulate), sau o parte dintre hotelurile mentionate in program, daca aceasta masura permite mentinerea pretului publicat. In aceste situatii, toate modificarile se vor face cu conditia oferii unor servicii similare din punct de vedere calitativ.

EVENTUALE SITUATII DE EVOLUTII ALE PRETULUI PACHETELOR DE CALATORIE

Preturile pachetelor de calatorie agreeate la incheierea contractului, pot suferi modificari in sensul cresterii sau scaderii in functie de anumiti factori astfel:

-Prețul pachetului poate fi mărit numai dacă cresc costurile specifice (cresteri ale cursului de schimb, cresteri ale prețurilor carburanților, cresteri ale taxelor de aeroport si combustibil din componenta tarifului biletului de avion inclus in pachetul de calatorie, etc.). In cazul unei cresteri mai mare de 8%, calatorul poate rezilia contractul fara plata penalitatilor de retragere.

-Pretul pachetului poate fi scazut in urma unor promotii facute de hoteluri, companii aviatice sau de catre agentia de turism organizatoare. In cazul promotiilor acestea au o perioada fixa de valabilitate, iar agentia de turism organizatoare alocu un numar limitat de locuri cu tarif redus. Daca acestea se epuizeaza inainte de data limita a promotiei, agentia de turism organizatoare poate decide sa opreasca campania de promotii inainte de data limita setata initial, fara un anunt in prealabil. In acelasi timp, agentia de turism organizatoare nu are obligatia de a reduce pretul pachetului de calatorie conform promotiei, pentru clientii care au cumparat anterior acelasi pachet, dar la pretul din oferta standard.

DOCUMENTE DE CALATORIE

- Va rugam sa va asigurati ca documentele de calatorie, **CARTEA DE IDENTITATE SAU PASAPORTUL**, nu prezinta urme de deterioare a elementelor de siguranta.
- Cetatenii romani pot calatori in statele membre ale Uniunii Europene, Spatiului Schengen si Spatiului Economic European cu **cartea de identitate sau pasaportul in curs de valabilitate**. Pentru a verifica lista statelor care permit intrarea pe baza cartii de identitate, lista statelor membre U.E., Schengen si Spatiul Economic European, va rugam sa consultati site-ul Politiei de Frontiera www.politiadefrontiera.ro sau al Ministerului de Externe www.mae.ro/travel-conditions.
- Accesul cu cartea de identitate mai este permis in urmatoarele state: Macedonia (90 zile), Muntenegru(30 zile), Serbia (90 zile), Norvegia (daca cartea de identitate romaneasca valabila este emisa dupa anul 2009, in care este specificata cetatenia romana. Cartile de identitate romanesti emise inainte de anul 2009 nu sunt recunoscute ca documente de calatorie in Norvegia)
- Pentru toate celelalte state din afara Uniunii Europene si pentru acele state pentru care cetatenii romani nu au nevoie de viza de intrare, accesul se face pe baza **pasaportului valabil cel puțin 6 luni de la data terminarii calatoriei**. Pentru a consulta lista statelor pentru care nu este necesara viza de intrare accesati site-ul Politiei de Frontiera www.politiadefrontiera.ro sau al Ministerului de Externe www.mae.ro/travel-conditions.
- Pentru tarile in care cetatenii romani au nevoie de viza de intrare, este necesar pasaportul valabil cel puțin 6 luni de la data terminarii calatoriei. Anumite state nu permit accesul ca pasaport temporar sau nu aplica vize pe pasaport temporare, de aceea va rugam sa consultati serviciul consular al tarii in care intentionati sa faceti deplasarea sau solicitati acest lucru agentului dvs. de turism.
- In cazul persoanelor casatorite recent, nu se accepta Cartea de Identitate anulata (perforata) de autoritati in vederea emiterii unei noi carti de identitate.
- Agentia de Turism Organizatoare nu are nici o raspundere in situatia in care autoritatile de frontiera nu permit accesul calatorului (turistului) pe teritoriul statului respectiv. De asemenea, nu are nici o responsabilitate daca calatorului (turistului) nu i se permite parasirea teritoriului unei tari de catre autoritatile de frontiera din statul respectiv. In aceste cazuri, calatorului (turistului) nu i se mai restituie contravaloarea excursiei.

FOARTE IMPORTANT ! DOCUMENTE NECESARE PENTRU MINORI

Pentru minorii care calatoresc insotiti de un singur parinte, este necesar acordul celuilalt parinte exprimat printr-o declaratie autentificata la notariat. Daca celalalt parinte a decedat, este necesara o copie dupa actul de deces. Pentru minorii care au un singur parinte declarat in certificatul de nastere, este necesara o copie a acestui certificat. Pentru minorii care calatoresc insotiti de un singur parinte si acesta este divortat, este necesara **hotararea judecatoreasca definitiva** prin care i-a(u) fost incredintat (ti) minorul (ii) si copie dupa actul de divort. Daca hotararea judecatoreasca nu este definitiva, este necesar acordul celuilalt parinte exprimat printr-o declaratie autentificata la notariat. Pentru minorii care calatoresc fara parinti si au fost incredintati unei terte persoane, este necesar acordul ambilor parinti exprimat printr-o declaratie autentificata la notariat precum si cazier juridic pentru persoana care ii insoteste. Daca nu va incadrati in niciuna dintre prevederile de mai sus, va rugam sa consultati site-ul politiei de frontiera: www.politiadefrontiera.ro si sa va asigurati ca intruniti conditiile prevazute de articolul 2 alin. 2 din Legea nr. 248/2005 cu modificarile ulterioare, apeland politia de frontiera la nr. de telefon **021.9590**.

CAZARE SI PROGRAMUL EXCURSIEI

- Clasificarea hotelurilor din programul pachetelor de calatorie este in conformitate cu standardele existente in tara respectiva si poate sa nu coincida cu normele de clasificare din Romania.
- Hotelurile nominalizate in program pot suferi modificari pana la data plecarii, in functie de conditiile specifice care pot aparea intre momentul publicarii programului si data plecarii. Daca aceste schimbari sunt impuse de furnizorul local, intotdeauna se vor oferi hoteluri similare ca locatie/confort.
- Majoritatea hotelurilor nu detin camere triple. In unele hoteluri se pot confirma la cerere camere duble cu pat suplimentar, in functie de disponibilitate. Patul suplimentar poate fi un pat pliant, un fotoliu pat, o canapea extensibila, etc.
- Distributia camerelor la hoteluri se face de catre receptiile acestora; problemele legate de amplasarea sau aspectul camerei se rezolva de catre calator (turist) direct la receptie, asistat de reprezentantul agentiei. Pentru anumite facilitati din hotel sau din camera, hotelierul poate solicita taxe suplimentare (minibar/frigider, seif, etc.); in momentul sosirii la hotel solicitati receptionerului sa va informeze cu exactitate asupra lor.
- Situatia de partaj in camera dubla este atunci cand o persoana doreste sa participe la o excursie singura, dar nu in camera single, ci cu alta persoana, necunoscuta, de acelasi sex, intr-o camera twin pentru doua persoane. In aceasta situatie persoana in cauza solicita Agentiei de Turism Organizatoare o rezervare partaj in camera dubla, sub rezerva ca Agentia de Turism Organizatoare va gasi, in timp util, a doua persoana dispusa sa participe la excursie partaj in camera dubla. Daca nu se va gasi a doua persoana, prima persoana se poate retrage, sau va achita suplimentul de camera single pentru a putea participa la excursie. Agentia de Turism Organizatoare nu este raspunzator de achitarea suplimentului de camera single.
- Insofitorul de grup poate efectua modificari programului (schimbari de ore, modificarea ordinii desfasurarii acestuia), fara a afecta insa structura serviciilor efectuandu-l astfel in totalitate.

INFORMATII UTILE REFERITOARE LA TRANSPORTUL CU AVIONUL

- Compania/comaniile aeriene care opereaza zborurile din pachetul de calatorie pot aduce diferite modificari zborurilor contractate, in functie de conditiile obiective din perioada de operare, pana la momentul plecarii pentru zborul/zborurile de dus sau dupa momentul plecarii pentru zborul/zborurile de intors. Agentia de turism organizatoare va informa calatorii (turistii) asupra eventualelor modificari survenite independent de vointa sa si nu va fi raspunzatoare de eventualele inconveniente aparute.
- Alocarea locurilor in avion se face de catre ghiseul de check-in din aeroport in functie de ordinea sosirii pasagerilor. Pentru destinatiile europene, de regula, limita de bagaje de cala este de 20-23 kilograme si 06-08 kilograme pentru bagajul de mana, dimensiuni: 55cm x 40cm x 20cm. Depasirile de limita de KG se achita separat pe aeroport. Informatii exacte cu privire la bagajul de cala si cel de mana, gasiti pe site-ul companiei aeriene sau in agentia de turism organizatoare sau in informarea de calatorie transmisa de Agentia de Turism Organizatoare inaintea plecarii.
- Femeile care sunt insarcinate in peste 6 luni, au nevoie de un certificat medical cu acordul medicului de a calatori cu avionul. Compania de zbor si echipajul de bord isi rezerva insa dreptul de a decide daca permit sau nu imbarcarea persoanelor cu sarcina avansata (ultimele 2-3 luni).
- Pasagerii care sufera de boli contagioase nu pot calatori cu avionul. Personalul aeroportuar si de bord isi rezerva dreptul de nu permite imbarcarea respectiv de a dispune debarcarea persoanelor in cauza.
- Dupa aterizarea pe aeroportul de destinatie, pasagerii se vor prezenta mai intai la ghiseul Control pasapoarte, dupa care isi vor recupera bagajele din locul special amenajat. Daca atunci cand ajungeti la destinatie observati ca aveti probleme in gasirea bagajului depus la biroul de check-in la imbarcare, va rugam nu parasiti aeroportul, ci depuneti o sesizare la biroul de reclamatii existent la terminal.

INFORMATII DESPRE PLECARE SI ASISTENTA TURISTICA LA DESTINATIE

Informatiile detaliate despre plecare se transmit cu cateva zile inainte de plecare si cuprind urmatoarele: numele si perioada pachetului, tipul de transport (avion, autocar sau individual), numele ghidului insotitor si telefonul de urgenta al acestuia (pentru pachetele de calatorie fara insotitor de grup se va furniza numele si telefonul ghidului local de la destinatie), data plecarii, locul si ora de intalnire, ora plecarii, numarul zborului de plecare si ora decolarii (dupa caz), tipul de document de calatorie

necesar, limitele de bagaje de cala și mană pentru zborurile de plecare, zborurile locale și zborurile de retur, telefon de urgență, detalii transferuri gratuite (cu minim 1 zi înainte de plecare), lista de hoteluri din program, condițiile de călătorie specifice destinației. Asistența locală la destinație este asigurată de însoțitorul de grup (pentru pachetele de călătorie cu ghid) respectiv de agenția parteneră de la destinație (ale cărei date de contact vor fi furnizate).

ASIGURARI MEDICALE DE CALATORIE SI ASIGURAREA STORNO

- Pachetele de călătorie din oferta standard a agenției de turism organizatoare HAI TAI, nu includ asigurarea medicală de călătorie și asigurarea storno. Recomandăm încheierea acestor asigurări la momentul rezervării pachetelor de călătorie. Pentru destinațiile unde este necesară viza de intrare, asigurarea medicală de călătorie este obligatorie. Asigurarea storno se poate încheia numai în ziua încheierii contractului de călătorie (nu și ulterior).
- Agenția de turism organizatoare HAI TAI deține următoarea poliță de asigurare privind protecția în caz de insolvență: Poliță seria I nr. 54978, poliță de asigurare privind protecția în caz de insolvență a agenției de turism organizatoare, emisă de către Omniasig VIG SA – Sucursala SIBIU, **Adresa:** Sibiu, B-dul Vasile Milea, nr. 12, Județ Sibiu, **Telefon:** 0269.21.40.10/11, 0269.21.33.20, 0269.21.32.39/55, **Fax:** 0269.21.40.12, **Mobil:** 0741.819.076 / 0741.819.077 / 0741.819.078 / 0741.819.079, office@omniasig.ro, www.omniasig.ro. Poliță cu seria I nr. 54978 este valabilă de la data de 19/11/2020 până la 18/11/2021. Poliță este afișată și pe site-ul agenției: www.hai-tai.ro.

FORMULAR CU INFORMATII STANDARD PENTRU CONTRACTELE

PRIVIND PACHETELE DE SERVICII DE CALATORIE

Combinăția de servicii de călătorie pusă la dispoziția dumneavoastră este în pachet în înțelesul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018. Prin urmare, veți beneficia de toate drepturile UE care se aplică pachetelor. Agenția de turism HAI TAI, în calitate de agenție de turism organizatoare, va fi pe deplin responsabilă pentru executarea corespunzătoare a pachetului în ansamblu. În plus, conform legislației, agenția deține protecție pentru a vă rambursa plățile și, în cazul în care transportul este inclus în pachet, pentru a asigura repatrierea dumneavoastră în cazul în care devine insolventă.

Detalii de contact ale Agenției HAI TAI: Str. I.GHE. DUCA NR 21, Medias, Jud Sibiu, Telefon/Fax: 004 0369 802070, E-mail: travel@hai-tai.ro, site: www.hai-tai.ro

Drepturi principale în temeiul Ordonanței Guvernului nr. 2/2018.

- Călătorii primesc toate informațiile esențiale privind pachetul anterior încheierii contractului privind pachetul de servicii de călătorie.

- Există întotdeauna cel puțin un comerciant care răspunde pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract.

- Călătorilor li se pune la dispoziție un număr de telefon de urgență sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legătura cu agenția de turism organizatoare sau cu agentul de turism.

- Călătorii pot transfera pachetul unei alte persoane, în urma unei înștiințări efectuate în mod rezonabil și eventual a plății unor costuri suplimentare.

- Prețul pachetului poate fi mărit numai dacă cresc costurile specifice (de exemplu, prețurile carburanților) și dacă acest lucru este prevăzut în mod expres în contract, și în orice caz nu mai târziu de 20 de zile înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care creșterea prețului este mai mare de 8% din prețul pachetului, călătorul poate înceta contractul. În cazul în care agenția de turism organizatoare își rezervă dreptul de a crește prețul, călătorul are dreptul la o reducere de preț dacă apare o scădere a costurilor relevante.

- Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare și pot obține rambursarea completă a oricărui plăți în cazul în care oricare dintre elementele esențiale ale pachetului, altul decât prețul, s-a modificat în mod semnificativ. În cazul în care, înainte de începerea executării pachetului, comerciantul răspunzător de pachet anulează pachetul, călătorii au dreptul la rambursare și, după caz, la o despăgubire.

– Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, înainte de începerea executării pachetului, în circumstanțe excepționale, de exemplu în cazul unor probleme grave de securitate la destinație care sunt susceptibile de a afecta pachetul.

– În plus, călătorii au posibilitatea de a înceta contractul în orice moment înainte de începerea executării pachetului, în schimbul achitării unei penalități de încetare adecvat și justificabil.

– În cazul în care, după începerea executării pachetului, elemente importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, vor trebui oferite călătorului servicii alternative corespunzătoare, fără a implica plata unor costuri suplimentare. Călătorii pot înceta contractul fără plata unei penalități de încetare, în cazul în care serviciile nu sunt executate în conformitate cu contractul și acest fapt afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar agenția de turism organizatoare nu remediază problema.

– Călătorii au de asemenea dreptul la o reducere a prețului și/sau la plata unor despăgubiri pentru daune în cazul în care serviciile de călătorie nu sunt executate sau sunt executate în mod necorespunzător.

– Agenția de turism organizatoare trebuie să ofere asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate.

– În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență, plățile vor fi rambursate. În cazul în care agenția de turism organizatoare intră în insolvență după începerea executării pachetului, iar transportul este inclus în pachet, repatrierea călătorilor este garantată. Agenția de turism organizatoare HAI TAI detine următoarea poliță de asigurare privind protecția în caz de insolvență:

Polita seria I nr. 54978, polița de asigurare privind protecția în caz de insolvență a agenției de turism organizatoare, emisă de către Omniasig VIG SA – Sucursala Sucursala SIBIU, **Adresa:** Sibiu, B-dul Vasile Milea, nr. 12, Județ Sibiu, **Telefon:** 0269.21.40.10/11, 0269.21.33.20, 0269.21.32.39/55, **Fax:** 0269.21.40.12, **Mobil:** 0741.819.076 / 0741.819.077 / 0741.819.078 / 0741.819.079, office@omniasig.ro, www.omniasig.ro. Polița cu seria I nr. 54978 este valabilă de la data de 19/11/2020 până la 18/11/2021. Polița este afișată și pe site-ul agenției: www.hai-tai.ro

Călătorii pot contacta societatea de asigurări sau, după caz, autoritatea competentă, Ministerul Turismului – Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, București, Poarta C, Telefon: 004 021 303 78 37, Fax: 004 021 303 78 93, E-mail: registratura@mturism.ro, în cazul în care anumite servicii sunt refuzate din cauza insolvenței agenției HAI TAI.

În sensul prezentului formular prin agenție de turism organizatoare se înțelege agenția de turism organizatoare stabilită pe teritoriul României sau agenția de turism intermediară stabilită pe teritoriul României, care cumpără în mod direct pachete de la o agenție de turism organizatoare care nu este stabilită în România, după caz, conform art. 14 din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018.

În cazul prevederilor referitoare la insolvență, agenția de turism organizatoare este cea dintr-un alt stat membru sau din România, după caz.

Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 este accesibilă la următorul site:

<http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/204233>

Numele în clar al calatorului (calatorilor): _____

Semnatura calatorului (calatorilor): _____

Pentru și în numele grupului de calatori: _____

Data: _____