

CONTRACT CADRU
de comercializare a pachetelor de servicii de calatorie
Nr. din

Părțile contractante

Societatea Comercială KMD WORLD TRAVEL, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J40/13719/2012, cod unic de înregistrare RO 30933850, titulară a Licenței de turism nr. 1326 cu termen de valabilitate nelimitat, pentru Agenția de turism KMD TRAVEL, cu sediul în București, Bvd Mihail Kogalniceanu nr. 14, sector 5, reprezentată prin Dna Doinita Dumitras, în calitate de director agentie

si :

Calatorul/Reprezentantul calatorului

Domnul/doamna..... nascut(ă) la data de....., domiciliat(a) în..... . . judet/sector...
.. strada..... nr.....Bl., sc..... . et....., apt., cod postal: , telefon: acasa:, mobil:.....
e-mail:..... posesor/posesoare al/a buletinului/Cărții Identitate seria nr. , eliberat(a) de, la data.., valabil pana la data cnp

au convenit la incheierea prezentului contract.

I. OBIECTUL CONTRACTULUI

1.1 Obiectul contractului il constituie vanzarea de către KMD Travel, in calitate de Organizator, a pachetului de servicii/a unui serviciu de calatorie înscris în voucher, bilet de odihnă, tratament, bilet de excursie, alt înscris (programul turistic, oferta) anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

1.2 Intermedierea de catre KMD Travel, care actioneaza ca si agentie de turism Intermediara, conform prevederilor legale in vigoare si contractelor incheiate de catre KMD Travel cu alte agentii de turism organizatoare, denumite in prezentul contract Agentia organizatoare a pachetului de servicii de calatorie constituit de catre aceasta, inscris in voucher, bilet de odihna, tratament, bilet de excursie, bonul de comanda, alt inscris anexat prezentului contract si eliberarea documentelor de plata si calatorie.

1.3 Caracteristicile pachetului de servicii de calatorie comercializat de Organizator sunt prezentate in programul turistic, care face parte integranta a acestui contract si este prezentat clientului prin materiale de prezentare de tipul: cataloage, brosură, pliante si alte oferte letrice sau pe site-ul agentiei www.kmd-travel.ro, înscrise in voucher, bilet de odihna tratament, bilet de excursie:

Destinația..... circuit, perioada....., camera/cabina, hotel si masa:, transport :.. avion/autocar..... cont propriu alte..... vize.....nr.minim de persoane necesar pentru constituirea grupului, la care s-au calculate tarifele, informatii generale despre regimul vizelor și pasapoartelor, informatii privind formalitatile legate de sanatate in tara de destinatie (de ex.vaccinuri etc.), abilitati lingvistice necesare calatorului pentru comunicarea orala, sunt indicate in programul excursiei, care face parte din prezentul contract.

II. INCHEIEREA CONTRACTULUI

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

a) in momentul semnării lui de catre calator sau prin acceptarea conditiilor contractuale de servicii de calatorie, inclusiv in cazul serviciilor de calatorie achizitionate la distanta prin telefon sau mijloace electronice. In cazul pachetelor de servicii de calatorie achizitionate la distanta, se considera acceptare:

- prin transmiterea unui mesaj electronic (e-mail, fax...etc) de catre calator de pe adresa de e-mail declarata de acesta ca adresa de corespondenta si contact;
-prin achitarea de catre calator a contravalorii pachetului de servicii de calatorie in baza facturii emisa de catre Organizator.

b) in momentul in care Calatorul primeste confirmarea scrisa a rezervării de la Organizator este responsabilitatea agentiei de turism organizatoare de a informa Calatorul prin orice mijloace convenite in scris cu acesta (telefon, sms, email, fax etc.) daca rezervarea pe care a solicitat-o s-a confirmat. Pentru procesarea unei rezervari de pachet de servicii de calatorie, Agentia de turism organizatoare poate solicita un avans de pana la 50% din pretul pachetului sau plata integrala a contravalorii pachetului, in functie de data la care calatorul solicita serviciile.

(c) in momentul eliberării 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, cu acordul calatorului, prezentul contract este pus integral la dispozitia acestuia sub forma de catalog, pliant, alte inscrisuri, site-ul Organizatorului sau alte mijloace de comunicare electronica (e-mail, fax etc.), obligatia de informare a calatorului este considerata indeplinita prin inscrierea acestei informatii in Bonul de

comanda, oricare dintre documentele de calatorie sau documentele fiscale furnizate calatorului de catre Organizator, nefiind necesara incheierea in forma scrisa pe suport hartie a contractului privind pachetul de servicii de calatorie.

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

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 inscrieri puse la dispozitie calatorului, site-ul Organizatorului, alte mijloace de comunicare electronica si/sau pe factura.

3.2 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 early booking determina modificarea pretului pachetului conform ofertei standard.

3.3 Pachete de servicii de calatorie intermediare de KMD Travel de la Agentia Organizatoare cu sediul in Romania pentru destinatii oriunde in lume cuprind conditiile si modalitatile de plata ale Agentiei Organizatoare.

3.4 La incheierea contractului se percepe un avans de din pretul stabilit sau, dupa caz, plata integrala a contravalorii pachetului de servicii de calatorie se va face pana la data de:

3.5 In cazul in care la incheierea contractului s-a perceput un avans, plata finala pentru pachetele Organizatorului se va face pana cel tarziu cu 20 de zile calendaristice inainte de data plecarii, iar pentru pachetele Agentiei organizatoare, conform conditiilor specificate de aceasta.

3.6 In situatia in care Calatorul solicita servicii de calatorie suplimentare la programele din oferta standard, care necesita confirmare din partea prestatorilor, plata acestora se va face conform termenelor de plata comunicate de Organizator in scris sau alte mijloace de comunicare.

3.7 Plata serviciilor de calatorie aferente contractului se poate efectua intr-o singura moneda, in valuta specificata in contract (EURO si/sau USD) sau echivalentul in RON la cursul de schimb valutar al Unicredit Bank din ziua emiterii facturii, conform art.290, alin.2, Cod Fiscal.

3.8 In cazul în care plata serviciilor se face prin virament sau depunere, plata se efectuează în conturile agentiei, deschise la banca Unicredit Bank:

- pentru plăți in LEI: RO31BACX0000000832627001;
- pentru plăți in EUR: RO04BACX0000000832627002;
- pentru plăți in USD: RO74BACX0000000832627003.

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 Organizatorului 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 Organizatorului 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, Organizatorul este contrâns 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 penalizare de incetare.

4.3 Organizatorul poate modifica pretul contractului in sensul majorarii sau diminuarii, dupa caz, aratand 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 comisioanele de imbarcare sau debarcare in porturi si aeroporturi; sau
- (c) cursul de schimb relevant pentru pachetul respectiv.

Preturile stabilite in contract nu pot fi majorate, in niciun caz, in cursul celor 20 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) cand neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract se datoreaza calatorului;
- b) cand 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, dar fara a se limita la: modificarea companiei aeriene, de orar sau de itinerar, intârzieri 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 intarzierilor curselor (inclusiv charter), a pierderii de bagaje si a altor imprejurari care revin exclusiv in sarcina transportatorului in temeiul actelor normative specifice;
- c) cand 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;

4.6 Organizatorul acorda asistenta adecvata fara intarzieri 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 intârzieri 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 Organizator. 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 aprox. 10 persoane. In cazul neintrunirii 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 avand in componenta si asigurarea transportului pe cale aeriana, transportatorul aerian, fara a cere acordul organizatorului care deruleaza programul tursitic, are dreptul

de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Organizatorul nu este raspunzator pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o alta ora decat cea inscrisa in programul de calatorie. Pentru aceste intârzieri, 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 intârzierii prelungite a zborurilor si de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, implementat prin Hotararea 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 cesioneze contractul unei terte persoane care indeplineste toate conditiile aplicabile pachetului de servicii de calatorie contractat, cu obligatia de a anunta in scris Organizatorul cu cel putin 7 zile inaintea datei de plecare. Intre calatorul care nu poate participa la calatoria turistica contractata (cedentul), terta persoana (cesionarul) si Organizator (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 Romania, 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, sa opteze 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 20 de zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza mai mult de sase zile, cu 7 zile inainte de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza intre doua si sase zile, cu 48 de ore 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 suprarezervarile, 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 maximul 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 oras, 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 Organizator/Agentie Organizatoare (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. Calatorul are urmatoarele obligatii: (a) sa se asigure ca documentele de calatorie, cartea de identitate sau pasaportul nu prezinta urme de deterioare a elementelor de siguranta si sunt valabile in conformitate cu conditiile de calatorie specifice tarii/tarilor de destinatie, conditii care pot fi consultate pe site-ul Ministerului de Externe www.mae.ro/travel-conditions (b) indeplineste toate cerintele de viza, vama, sanatate ale autoritatilor din tara (tarile) in care calatoreste si sa nu incalce legile statului (statelor) pe al carui teritoriu calatoreste; (c) sa respecte programul (orarul) de calatorie, precum si orele de imbarcare, dupa caz.

5.14 Calatorul ia cunostinta ca serviciile pe care le achizitioneaza fara ca acestea sa faca parte din contractul cu Organizatorul 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) si 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 acesteia 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 la dus si la intors, 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 intalnire 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 Romania 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 Calatorul poate inceta in orice moment contractul privind pachetul de servicii de calatorie inainte de inceperea executarii pachetului. In cazul in care calatorul renunta din vina sa la pachetul de servicii de calatorie care face obiectul prezentului contract, el datoreaza Organizatorului penalizari dupa cum urmeaza:

a) 30% din pretul pachetului de servicii de calatorie daca renuntarea se face in intervalul 89 - 60 zile calendaristice inainte de data plecarii;

b) 50% din pretul pachetului de servicii de calatorie, daca renuntarea se face in intervalul 59 – 30 zile calendaristice inainte de data plecarii;

c) 100% din pretul pachetului de servicii de calatorie, daca renuntarea se face in intervalul 29 – 7 zile calendaristice inainte de data plecarii;

d) 100% din pretul pachetului de servicii, daca renuntarea se face in interval mai mic de 7 zile calendaristice inainte de data plecarii sau 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 parasii teritoriului tarii, din alte motive ce tin de persoana acestuia.

6.1.1 Pentru pachete de servicii de calatorie intermediare de KMD Travel conditiile de penalizare/conditii de early booking, conditii de modificare (nume, perioada, etc.) sunt specificate in programul/oferta sau Anexa fiecarei Agentii Organizatoare, care fac parte integranta din acest contract. Conditii de anulare/ penalizare indicate la art. 6.1. 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 Agentiilor organizatoare – exemple: programe de Revelion, turism individual, turism intern, croaziere, destinatii exotice, sisteme de rezervari TUI, Dertour etc). Calatorul va suporta si costul taxelor de viza, daca aceste taxe nu au fost 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 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.

6.4 Organizatorul/Intermediarul este exonerat de orice raspundere in cazul in care dupa inceperea calatoriei, 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.

6.5 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.

6.6 Organizatorul va retine sumele mentionate la pct.6.1acorda despagubiri in functie de gradul de nerespectare a obligatiilor din contract.

6.7 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.

6.8. Toate sumele mentionate la pct. 6.1., 6.2., 6.3 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.

6.9. În cazul achiziționării unui pachet de servicii de călătorie având în componență și asigurarea transportului pe cale aeriană, transportatorul aerian, fără a cere acordul Organizatorului care derulează programul de călătorie, are dreptul de a modifica orele de zbor. Prin urmare, Organizatorul nu este răspunzătoare pentru decolarea/aterizarea avioanelor la o altă oră decât cea înscrisă în programul de călătorie. Pentru aceste întârzieri, compania aeriană este obligată să asiste călătorii conform Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr.

295/91, implementat prin Hotărârea Guvernului nr. 1.912/2006. Orice problemă privind operarea zborului și acțiunile adiacente acestuia intră în competența și responsabilitatea transportatorului, biletul de avion reprezentând contractul între pasager și transportator.

VII RECLAMATII

7.1 Calatorul îl informează fără întârzieri nejustificate pe Organizator, ținând cont de circumstanțele cazului, în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contractul privind pachetul de servicii de călătorie.

Datele de contact ale Organizatorului pentru asistență:

Telefon: 021.367.3230; fax: 021.313.7672; e-mail: office@kmd-travel.ro.

Datele de contact ale Intermediarului pentru asistență:

Telefon: Fax: E-mail:

7.2 Dacă oricare dintre serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu cerințele prezentului contract, Organizatorul remediază neconformitatea, cu excepția cazului în care:

a) este imposibil; sau

b) implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

Dacă Organizatorul, în conformitate cu primul paragraf litera (a) sau (b) din prezentul alineat, nu remediază neconformitatea, calatorul are dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a pretului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care Organizatorul dovedește ca neconformitatea este imputabilă calatorului.

7.3. În cazul în care neconformitatea afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar Organizatorul a omis să o remedieze într-un termen rezonabil stabilit de către calator, calatorul poate rezilia contractul privind pachetul de servicii de călătorie fără plata unor penalități de reziliere și, după caz, poate să ceară reducerea pretului și/sau despăgubiri. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, Calatorul va depune la sediul m Organizatorului o reclamație în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Organizatorul urmând ca, în termen de 30 de zile calendaristice, să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin, după caz.

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

7.5 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 platilor efectuate cu acesta.

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

7.7 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, Organizatorul are dreptul la recuperarea costurilor efective suportate de la Calator.

VIII. ASIGURARI

8.1 Calatorul este asigurat pentru rambursarea sumelor achitate de acesta în legătură cu pachetele de servicii de călătorie, conform prevederilor OG nr. 2/2018 și ale Ordinului 156/2019 emis de Ministerul Turismului, în cazul insolvenței Organizatorului și în legătură cu serviciile de călătorie asociate, cum sunt definite la art. 3 pct. 16 din OG nr. 2/2018, în măsura în care Organizatorul facilitează servicii de călătorie asociate, la Societatea de Asigurare OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP cu sediul în București str. Aleea Alexandru nr. 51 sector 1, tel. 0214057420, fax 0213114490. Politele de Asigurare privind protecția în caz de insolvență a agenției de turism organizatoare sunt:

- Polita de Asigurare seria I nr. 51076 privind protecția în caz de insolvență a agenției de turism organizatoare valabilă până la data de 31.01.2020, în perioada de asigurare 01.02.2019-31.01.2020.

- Polita de asigurare este afișată pe pagina web a agenției de turism <http://www.kmd-travel.ro>.

8.2 Condițiile în care calatorul va fi despăgubit de către societatea de asigurare sunt:

8.2.1 In cazul producerii evenimentului asigurat, Calatorul (denumit in continuare Beneficiar) va solicita KMD Travel, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, anterior depunerii cererii de despagubire, un document prin care acesta sa ateste faptul ca nu a fost, nu este si nu va fi in masura sa execute obligatiile aferente contractului privind pachetul de servicii de calatorie sau serviciul de calatorie asociat.

8.2.2 In termen de maxim 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data producerii evenimentului asigurat, Beneficiarul are obligatia de a transmite OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A., cererea de despagubire prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, insotita de documentele justificative.

8.2.3 Documentele justificative constau in principal in:

(a) contractul de comercializare a pachetului de servicii de calatorie;

(b) confirmarile de primire precizate la pct. 8.2.1 si 8.2.2.;

(c) fotocopiile de pe documentele de plata a avansului (chitante, ordine de plata etc.), in cazul cererilor de rambursare a sumelor achitate de calator;

(d) fotocopiile de pe documentele de transport si cazare, in cazul cererilor de rambursare a cheltuielilor de repatriere.

Societatea de asigurare are dreptul sa solicite calatorului si alte documente justificative.

8.2.4 Despagubirea nu poate depasi suma achitata de calator in contractul de comercializare a pachetului de servicii de calatorie si nici sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor legale in vigoare.

8.2.5 Despagubirea va fi platita in termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de catre societatea de asigurare a documentelor justificative de la calator.

8.2.6 In cazul in care, dupa plata despagubirii, Agentia de turism organizatoare plateste debitul catre calator, acesta are obligatia de a restitui asiguratorului despagubirea primita, in termen de 5 (cinci) zile lucratoare de la data primirii de la Agentie a sumelor reprezentand debitul.

8.3 Facultativ, calatorul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer sau a unui contract de asistenta, care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidente, boala sau deces ori a unui contract de asigurare pentru bagaje, a unui contract de asigurare pentru servicii medicale la destinatie ori a unei asigurari storno sau altor tipuri de asigurari de calatorie. Organizatorul recomanda incheierea unei asigurari storno pentru acoperirea eventualelor penalitati de anulare. Calatorului i s-au prezentat si a fost informat despre toate tipurile de produse de asigurari ale Mondial Assistance.

Calatorul opteaza pentru asigurare de tipul / nu opteaza la data semnării contractului pentru încheierea politelor de asigurare storno sau Travel la Societatea de asigurare MONDIAL ASSISTANCE din localitatea Bucuresti, Str. Calea Floreasca, nr. 169, sector 1, tel. 021 312 22 37.

8.4 Organizatorul nu se face vinovat de eventuala nerespectare a obligatiilor stipulate in politele de asigurare contractate prin intermediul Organizatorului, deoarece aceasta este doar intermediar intre calator si asigurator.

IX DOCUMENTELE CONSTITUITE ANEXA LA CONTRACT SUNT :

a) voucherul, biletul de odihnă-tratament, biletul de excursie, după caz;

b) programul turistic, in cazul actiunilor turistice, alte documentatii legate de actiunea respectiva.

c) cataloage/pliante/oferte/alte inscrisuri/etc. ale Organizatorului/Agentiei organizatoare puse la dispozitia turistului, in format tiparit sau pe suport electronic.

X. PROCEDURA DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR ("SAL")

10.1 Soluționarea alternativă a litigiilor ("SAL") reprezintă un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se oferă posibilitatea de soluționare a litigiilor pe care le pot avea cu comercianții, atunci când se confruntă cu o problemă legată de achiziționarea unui produs sau serviciu.

Astfel, reclamațiile împotriva comercianților sunt prezentate **voluntar** de către consumatori, urmând a fi soluționate într-un mod independent, imparțial, transparent, rapid și echitabil.

10.2 Direcția de soluționare alternativă a litigiilor (Direcția SAL) din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor ("ANPC"), are competența să soluționeze alternativ litigii naționale și transfrontaliere izvorate din contractele de vanzari sau din contractele de prestări servicii incheiate cu un comerciant care desfășoară activități în România, în sectoarele de activitate în care ANPC este competentă.

10.3 Cererea de aplicare SAL, Lista de consilieri SAL, Procedura SAL, și legislația aplicabila poate fi consultată aici - <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>.

XI. PROTECTIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

11.1 Datele cu caracter personal ale calatorului vor fi prelucrate in conformitate cu dispozitiile Regulamentului (UE) nr. 679/2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si libera

circulație a acestor date. Calatorul va furniza Organizatorului datele personale solicitate și este de acord cu prelucrarea acestora în scopul derulării și monitorizării prezentului Contract de către Organizator. De asemenea, Calatorul, declară că este titular al drepturilor părintești și este de acord cu prelucrarea datelor personale ale copiilor minori sub 16 ani care îl însoțesc, după caz.

11.2 Calatorul are dreptul de a fi informat că datele sale sunt prelucrate, de acces la datele personale și dreptul de rectificare a datelor personale, dacă acestea sunt inexacte sau incomplete, de opoziție, dreptul de a solicita ștergerea sau portabilitatea acestor date. Calatorul se poate adresa Organizatorului cu întrebări privind prelucrarea acestor date prin datele de contact ale Organizatorului, afișate pe site-ul: www.kmd-travel.ro.

11.3 În vederea îndeplinirii obligațiilor contractuale ale Organizatorului, unele date cu caracter personal ale Calatorului pot fi transferate către terțe persoane care prestează serviciile de transport, cazare, sau alte servicii de călătorie necesare, inclusiv în afara Uniunii Europene, după caz, situație în care vor fi luate toate măsurile tehnice rezonabile pentru protejarea acestora. De asemenea, datele cu caracter personal pot fi puse la dispoziția autorităților statului român îndreptățite să solicite și, respectiv, să primească astfel de informații.

11.4 Prin semnarea prezentului contract, dumneavoastră confirmați că ați luat cunoștința de conținutul acestui document, ați fost informat corect și sunteți de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal ale dvs și ale persoanelor pentru care faceți rezervarea, de către KMD Travel.

XII. Dispoziții finale

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

12.2 Comercializarea pachetelor de servicii de călătorie se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr.2/2018, republicată, privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative.

12.3 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.

12.4 Calatorul declară că anterior încheierii prezentului contract Organizatorul l-a informat complet cu privire la condițiile de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate. Prin semnarea acestui contract sau prin acceptarea pachetelor de servicii de călătorie, inclusiv în cazul celor achiziționate la distanță prin mijloace electronice, turistul își exprimă acordul și luarea la cunoștință cu privire la condițiile generale de comercializare a pachetelor de servicii de călătorie, în conformitate cu oferta Organizatorului/Agentiei organizatoare.

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

12.6 Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Agenția: KMD WORLD TRAVEL,

Reprezentant:

Nume/prenume:

TURIST,

Nume/prenume:

Ștampila/semnatura:

Semnatura

Pentru și în numele grupului de călători:

Semnatura